

דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

תחולה

1. הוראה זו חלה על תאגידי בנקאיים למעט בנקי חוץ ועל חברות כרטיסי אשראי.
2. הדיווח מתייחס לפעילות הבנק (על בסיס לא מאוחד) במשרדי ישראל בלבד.

מועד הגשת הדוח

3. יש להגיש את הדוח בתוך 30 יום מתום המחצית המדווחת.

הרכב הדוח

4. הדיווח עבור בנקים הינו כמפורט להלן:
 - 4.1 אנשים פרטיים (משקי בית ובנקאות פרטית) (לוחות 01-02);
 - 4.1.1 מספר חשבונות (לוח 01);
 - 4.1.2 מספר פעולות (לוח 02);
 - 4.2 עסקים זעירים וקטנים (לוחות 03 – 04);
 - 4.2.1 מספר חשבונות (לוח 03);
 - 4.2.2 מספר פעולות (לוח 04);
 - 4.3 עסקים בינוניים וגדולים (לוחות 05 – 06);
 - 4.3.1 מספר חשבונות (לוח 05)
 - 4.3.2 מספר פעולות (לוח 06)
 - 4.4 שימוש באפליקציות לתשלומים (לוח 09);
5. הדיווח עבור חברות כרטיסי אשראי הינו כמפורט להלן:
 - 5.1 הנפקת כרטיסי חיוב (לוח 07);
 - 5.2 סליקת כרטיסי חיוב (לוח 08);

דרך הדיווח

6. יש לדווח באמצעות תקשורת מקוונת, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל לדיווחים.

הגדרות כלליות

7. "ערוצי בנקאות בתקשורת" – כמפורט בהגדרה "שירותי בנקאות בתקשורת" בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367.
8. "כרטיס חיוב" – כרטיס/לוחית/חפץ המיועד לרכישת נכסים/ שירותים.
9. "כניסה מזוהה" – כניסה לאחר זיהוי ו/או אימות לאחד מהערוצים לרבות לצורך קבלת מידע, ריכוז מידע, ביצוע פעולות ומתן הוראות לביצוע פעולות ו/או שינוי פרטים.
10. "פעולה" – כל פנייה ייזומה של לקוח/בית עסק לצורך קבלת שירותים בנקאיים, למעט:

- 10.1. "עסקה", כהגדרתה בהוראת הדיווח לפיקוח מספר 869 "כרטיסי חיוב".
- 10.2. משיכת מזומנים שבוצעו בישראל באמצעות כרטיס חיוב.
- 10.3. קבלת מידע.
- 10.4. קבלת התראות.
- 10.5. קבלת "גורם אימות" כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367, לרבות לטובת שינוי פרטים.
11. "חשבונות מקוונים" – כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 "בנקאות בתקשורת".
12. "אנשים פרטיים (משקי בית ומגזר בנקאות פרטית)", "עסקים זעירים וקטנים", "עסקים בינוניים וגדולים" – כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור מס' 634 "מגזרי פעילות פיקוחיים".
13. "חשבונות רדומים" - חשבון שהפך לפיקדון ללא תנועה כהגדרתו בפקודת הבנקאות 1941.

הגדרות ללוחות 01 – 06

14. "עמדות אוטומטיות לשירות עצמי" – עמדות לשירות עצמי, למעט תיבת אל תור.
15. "פקיד בסניף" – פנייה ישירה לפקיד בסניף, למעט פנייה בערוצי בנקאות בתקשורת לפקיד בסניף.

הגדרות ללוחות 07 - 08

16. "לקוח" – מי שכרטיס חיוב הונפק לשימוש.
17. "מנפיק" – כהגדרתו או כמשמעותו בחוק כרטיסי חיוב.
18. "סולק" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
19. "בית עסק פעיל" – כהגדרתו בהוראת הדיווח לפיקוח מספר 869 "כרטיסי חיוב".
20. "מספר בתי עסק" – הדיווח יהיה ברמת ישות משפטית נפרדת. כאשר מדובר על בית עסק עם מספר סניפים ו/או מספר זכיינים שהוגדרו בהסכם הסליקה כישות משפטית נפרדת, הם יספרו בנפרד.

הגדרות ללוח 09

21. "לקוחות פעילים" - לקוחות שביצעו לפחות פעולה אחת במהלך תקופת הדיווח.
22. "מאגד" - לצורך דיווח זה, פלטפורמה המאפשרת תשלום באמצעות אפליקציות תשלומים שונות, כך שצדדי העסקה אינם בהכרח מחזיקים באותה אפליקציה לתשלום.
23. גודל בית עסק - כהגדרתו בהוראת הדיווח לציבור מספר 869 "דוח על כרטיסי חיוב (רבעוני)".
24. "אפליקציה לתשלומים" - חשבון אמצעי תשלום כמשמעותו בחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019.

הנחיות כלליות

25. **"יתרה לסוף המחצית המדווחת"** ידווחו חשבונות/ לקוחות/ בתי עסק/כרטיסי חיוב, שהיו פעילים בסוף המחצית המדווחת.
26. **"פעילות במהלך המחצית המדווחת"** ידווחו חשבונות/ לקוחות/ בתי עסק/ כרטיסי חיוב, שהיו פעילים במהלך המחצית המדווחת.
27. **חלוקה לפי גילאים** – נדרש לדווח בלוחות 01, 02 בחלוקה לפי גילאים, חשבון בבעלות מסי בעלים, ידווח לפי גיל הבעלים הצעיר ביותר.

הנחיות ללוחות 01, 03, 05

28. בלוחות 01, 03, 05, שורה 01 **"חשבונות המנויים לערוצי בנקאות בתקשורת"** –
- 28.1 חשבון המנוי לערוץ אחד או יותר ידווח בכל אחד מהערוצים אליהם הוא מנוי. בעמודת הסה"כ כל חשבון ידווח פעם אחת בלבד.
- 28.2 למעט:
- 28.2.1 חשבונות רדומים.
- 28.2.2 חשבונות תמורה (כולל חשבונות שנפתחו לצורך תכנית "חסכון לכל ילד").
- 28.3 בערוץ "עמדות אוטומטיות לשירות עצמי" – ידווח חשבון אשר הונפק עבורו כרטיס חיוב ו/או כרטיס מידע. לצורך סעיף זה: "כרטיס מידע" – שהונפק עבור קבלת מידע בלבד.
29. בלוח 01 שורה 02 **"מזה: חשבונות מקוונים"** – יש לדווח על יתרת החשבונות הפעילים תחת הערוץ בו הם נפתחו.
30. בלוח 01 שורה 03 ובלוח 03 שורה 02, **"חשבונות עו"ש וחח"ד שנפתחו במהלך המחצית המדווחת"** – יש לדווח על חשבונות עו"ש וחח"ד שנפתחו במהלך המחצית תחת הערוץ בו הם נפתחו.
31. בלוח 01 שורות 04 – 08, לוח 03 שורה 03, 05, לוח 05 שורה 02 - **"חשבונות שבוצעה בהם כניסה מזוהה"** – חשבון שביצע כניסה מזוהה, למספר ערוצים ומספר פעמים במהלך המחצית המדווחת, ידווח פעם אחת בלבד בכל אחד מהערוצים בהם בוצעה כניסה מזוהה. בעמודת הסה"כ כל אחד מהחשבונות ידווח פעם אחת בלבד.
32. לוח 01 שורות 09 - 13, לוח 03 שורה 04, לוח 05 שורה 03 - **"מזה: חשבונות שבוצעו בהם פעולות"** –
- 32.1 חשבון שביצע מספר פעולות בערוץ מסוים ידווח פעם אחת בלבד באותו הערוץ. בעמודת הסה"כ כל חשבון ידווח פעם אחת בלבד.
- 32.2 בעמודת "עמדות אוטומטיות לשירות עצמי" ידווח חשבון שביצע פעולה בערוץ זה למעט משיכת מזומן.
- חשבון עם מספר בעלים, פעילות של אחד מהם או יותר תדווח פעם אחת בלבד באותו הערוץ.

הנחיות ללוחות 02, 04, 06

33. **מספר פעולות** – מספר הפעולות בהתאם לאוכלוסיית החשבונות שדווחה בלוחות 01, 03, 05, בהתאמה.
34. לוח 02 שורות 05-08, ובלוחות 04, 06 שורה 01 - יש לדווח את סך הפעולות שנעשו בכל ערוץ, ובלבד שאלה יכללו לפחות את הפעולות שצוינו בלוח 02 בשורות 10 - 117, ובלוחות 04, 06 בשורות 02 – 08.
35. לוח 02 שורה 10, לוחות 04, 06 שורה 02 - **"העברות ותשלומים"** – העברות ותשלומים שהיוזם הוא הלקוח (ולא המוטב), ולמעט תשלומים על פי הרשאה לחיוב חשבון כמשמעותה בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439 "חיובים על פי הרשאה".
36. לוח 02 שורות 13, לוחות 04, 06 שורות 05 **"הגשת בקשה לקבלת הלוואה"** –
37.1 לא כולל הלוואות לדיור.
- 37.2 מועד דיווח הפעולה יקבע לפי מועד הגשת הבקשה לקבלת הלוואה באחד מהערוצים, ללא תלות אם הבקשה אושרה או נדחתה.
37. לוח 02 שורה 14, לוחות 04, 06 שורה 06 - **"הפקדה/משיכה של פיקדון"** – ובלבד שנעשתה באופן ייזום ע"י הלקוח.
38. לוח 02 שורה 15, לוחות 04, 06 שורה 7 - **"קנייה/מכירה של ניירות ערך"** – יש לדווח על מתן הוראה לביצוע פעולה בני"ע, בין אם ההוראה בוצעה בפועל ובין אם לא.
39. לוח 02 שורה 17, ובלוחות 04, 06 שורה 08 **"העברת מט"ח"** – העברת מט"ח לצד ג' בארץ ולחו"ל.

הנחיות ללוח 07

40. שורה 01 - **"מספר לקוחות מנויים לערוצי בנקאות בתקשורת"**
- 41.1 כאשר הונפקו עבור לקוח מספר כרטיסי חיוב (גם אם הם משויכים לחשבונות שונים) יש לדווח על אותו הלקוח פעם אחת בלבד.
- 41.2 לקוח המנוי לערוץ אחד או יותר ידווח בכל אחד מהערוצים אליהם הוא מנוי. לקוח המנוי למספר ערוצים ידווח בעמודת הסה"כ פעם אחת בלבד.
41. שורה 02 - **"מספר כרטיסי חיוב פעילים"** - הדיווח בלוח זה יכלול את כל כרטיסי החיוב התקפים לסוף המחצית המדווחת. כרטיס חיוב שהונפק במקום כרטיס שבוטל (עקב אובדן, שימוש לרעה וכו') יספר ככרטיס אחד, והפעולות בגינו יאוחדו.
42. שורה 03 - **"מזה: כרטיסים שהונפקו באופן מקוון"** –
43.1 כרטיס שהונפק באופן מקוון ידווח ככזה, גם אם שונה סיווגו.
43.2 כאשר הנפקת כרטיס באופן מקוון החלה בערוץ אחד והמשיכה ו/או הסתיימה בערוץ אחר, יש לדווח על כרטיס זה בערוץ בו החלה הנפקתו.
43. שורה 04 - **"מספר כרטיסי חיוב שהונפקו ללקוחות"** - כרטיסי החיוב התקפים שהונפקו במהלך המחצית המדווחת בכל אחד מהערוצים.
44. שורה 05 - **"מספר לקוחות שביצעו כניסה מזוהה"** - לקוח שביצע כניסה מזוהה למספר

- ערוצים ומספר פעמים במהלך המחצית המדווחת, ידווח פעם אחת בלבד בכל אחד מהערוצים בהם בוצעה כניסה מזוהה, ובעמודת הסה"כ פעם אחת בלבד.
45. שורה 06 - "מספר לקוחות שביצעו פעולות" - לקוח שביצע מספר פעולות בערוץ מסוים ידווח פעם אחת בלבד באותו הערוץ, ובעמודת הסה"כ ידווח פעם אחת בלבד.
46. שורה 07 "פעולות בערוצים - מס' פעולות" - יש לדווח את סך הפעולות שנעשו בכל ערוץ, ובלבד שאלה יכללו לפחות את הפעולות שצוינו בלוח 02 בשורות 06 - 13, ובלוחות 04, 06 בשורות 08 - 09.
- הנחיות ללוח 08**
47. שורה 01 - "בתי עסק מנויים לערוצי בנקאות בתקשורת" - בית עסק המנוי לערוץ אחד או יותר ידווח בכל אחד מהערוצים אליהם הוא מנוי. בית עסק המנוי למספר ערוצים ידווח בעמודת הסה"כ פעם אחת בלבד.
48. שורה 02 - "מזה: בתי עסק שפתחו חשבון סליקה באופן מקוון" -
- 50.1 בית עסק שהקים חשבון סליקה באופן מקוון ידווח ככזה גם אם שונה סיווגו.
- 50.2 כאשר הקמת חשבון סליקה באופן מקוון החלה בערוץ אחד והמשיכה ו/או הסתיימה בערוץ אחר, יש לדווח על חשבון זה בערוץ בו החלה הקמתו.
49. שורות 03 - 06 "בתי עסק שפתחו חשבון סליקה באופן מקוון" - יש לדווח על בתי עסק שפתחו חשבון סליקה מקוון בחלוקה לפי גודל בית העסק.
50. שורה 07 - "בתי עסק שהצטרפו לערוץ בנקאות בתקשורת" - בית עסק שצורף לערוץ נוסף, אחד או יותר, ידווח בכל אחד מהערוצים אליהם הוא מנוי וידווח בעמודת הסה"כ פעם אחת בלבד.
51. שורה 08 - "בתי עסק שביצעו כניסה מזוהה" - בית עסק שביצע כניסה מזוהה למספר ערוצים, ומספר פעמים במהלך המחצית המדווחת, ידווח פעם אחת בלבד בכל אחד מהערוצים בהם בוצעה כניסה מזוהה. בעמודת הסה"כ ידווח פעם אחת בלבד.
52. שורה 09 - "מזה: מספר בתי עסק שביצעו פעולות בבנקאות בתקשורת" - בית עסק שביצע מספר פעולות בערוץ מסוים ידווח פעם אחת בלבד באותו הערוץ, ובעמודת הסה"כ פעם אחת בלבד.
53. שורות 10 - 11 "פעולות בערוצים" - יש לדווח על סך הפעולות שנעשו בכל ערוץ, ובלבד שאלה יכללו לפחות את הפעולה שצוינה בשורה 11.

הנחיות ללוח 09

54. לוח זה ידווח על ידי בנקים שמפעילים אפליקציית תשלומים - האם פייפר נחשבת אפליקציה או ערוץ נפרד של בנק לאומי?
55. שורות 06, 12 "תשלומים לעסקים" - תשלומים שאינם לפרטיים או לממשלה, לרבות תשלומים בסחר אלקטרוני ובאמצעות מאגד.
56. שורות 07, 13 "מזה: בתשתית EMV" - עסקאות שמבוצעות על בסיס תקן בינלאומי לביצוע עסקאות חכמות, תקן EMV.
57. שורות 08, 14 "מזה באמצעות מאגד" - עסקאות באמצעות מאגד.

דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

בנקאות בתקשורת - חלק א': אנשים פרטיים (משקי בית ובנקאות פרטית)

לוח 01 - מספר חשבונות

סה"כ	פקיד בסניף	מזה:			ערוצי בנקאות בתקשורת				
		עמדות אוטומטיות לשירות עצמי	יישומון (אפליקציה)	אתר האינטרנט					
07	06	04	03	02	01				
						חשבונות המנויים לערוצי בנקאות בתקשורת	יתרה לסוף המחצית המדווחת	01	
						מזה: חשבונות מקוונים		02	
						מספר חשבונות עו"ש ורח"ד שנפתחו במהלך המחצית המדווחת	פעילות במהלך המחצית המדווחת	03	
						לקוחות עד גיל 25		מספר חשבונות שבוצעה בהם כניסה מזוהה	04
						לקוחות מגיל 26 עד גיל 50			05
						לקוחות מגיל 51 עד גיל 70			06
						לקוחות מגיל 71 ומעלה			07
						סה"כ חשבונות שבוצעה בהם כניסה מזוהה			08
						לקוחות עד גיל 25		מספר חשבונות שבוצעו בהם פעולות	09
						לקוחות מגיל 26 עד גיל 50			10
						לקוחות מגיל 51 עד גיל 70			11
						לקוחות מגיל 71 ומעלה			12
						סה"כ חשבונות שבוצעו בהם פעולות			13

דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

בנקאות בתקשורת - חלק א': אנשים פרטיים (משקי בית ובנקאות פרטית)

לוח 02 - מספר פעולות (במהלך המחצית המדווחת)

סה"כ	פקיד בסניף	מזה:			ערוצי בנקאות בתקשורת		
		עמדות אוטומטיות לשירות עצמי	יישומון (אפליקציה)	אתר האינטרנט			
06	05	04	03	02	01		
						לקוחות עד גיל 25	01
						לקוחות מגיל 26 עד גיל 50	02
						לקוחות מגיל 51 עד גיל 70	03
						לקוחות מגיל 71 ומעלה	04
						לקוחות עד גיל 25	05
						לקוחות מגיל 26 עד גיל 50	06
						לקוחות מגיל 51 עד גיל 70	07
						לקוחות מגיל 71 ומעלה	08
						סה"כ מספר פעולות	09
						העברות ותשלומים	10
						הפקדות שקים	11
						הזמנת פנקסי שקים	12
						הגשת בקשה לקבלת הלוואה	13
						הפקדה/ משיכה של פיקדון	14
						קניה/ מכירה של ניירות ערך	15
						הפעלת כרטיס חיוב, שחזור/ שינוי קוד סודי	16
						העברת מט"ח	17

דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

בנקאות בתקשורת - חלק ב': עסקים זעירים וקטנים

לוח 03 - מספר חשבונות

סה"כ	פקיד בסניף	מזה:			ערוצי בנקאות בתקשורת	
		עמדות אוטומטיות לשירות עצמי	יישומון (אפליקציה)	אתר האינטרנט		
06	05	04	03	02	01	
						01 חשבונות המנויים לערוצי בנקאות בתקשורת (יתרה לסוף המחצית)
						02 מזה: חשבונות מקוונים
						03 מס' חשבונות עו"ש וחח"ד שנפתחו באופן מקוון במהלך המחצית המדווחת
						04 פעילות במהלך המחצית המדווחת
						05 חשבונות שבוצעה בהם כניסה מזוהה מזה: חשבונות בהם בוצעו פעולות

דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

בנקאות בתקשורת - חלק ג': עסקים בינוניים וגדולים

לוח 05 - מספר חשבונות

סה"כ	פקיד בסניף	מזה:			ערוצי בנקאות בתקשורת	
		עמדות אוטומטיות לשירות עצמי	יישומון (אפליקציה)	אתר האינטרנט		
06	05	04	03	02	01	
						01 חשבונות המנויים לערוצי בנקאות בתקשורת (יתרה לסוף המחצית)
						02 מזה: חשבונות מקוונים
						03 מס' חשבונות עו"ש וחח"ד שנפתחו באופן מקוון במהלך המחצית המדווחת
						04 מס' חשבונות עו"ש וחח"ד שנפתחו באופן מקוון במהלך המחצית המדווחת
						05 מזה: חשבונות בהם בוצעו פעולות

פעילות במהלך המחצית המדווחת

דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

בנקאות בתקשורת - חלק א': הנפקה

לוח 07 - לקוחות

סה"כ	מסרון	בנקאות בטלפון קווי וסלולרי		יישומון (אפליקציה)	אתר האינטרנט		
		שירות לקוחות (Call Center)	מענה קולי אינטראקטיבי IVR				
06	05	04	03	02	01		
						מספר לקוחות מנויים לערוצי בנקאות בתקשורת	01
						מספר כרטיסי חיוב פעילים	02
						מזה: כרטיסים שהונפקו באופן מקוון	03
						מספר כרטיסי חיוב שהונפקו ללקוחות	04
						מספר לקוחות שביצעו כניסה מזוהה	05
						מספר לקוחות שביצעו פעולות	06
						מספר פעולות	07
						מזה: הגשת בקשה לקבלת אשראי	08
						מזה: הפעלת כרטיס חיוב, שחזור/ שינוי קוד סודי	09

דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

בנקאות בתקשורת - חלק ב': סליקה

לוח 08 - מספר בתי עסק

סה"כ	מסרון	בנקאות בטלפון קווי וסלולרי		יישומון (אפליקציה)	אתר האינטרנט			
		שירות לקוחות (Call Center)	מענה קולי אינטראקטיבי IVR					
06	05	04	03	02	01			
						בתי עסק מנויים לערוצי בנקאות בתקשורת	יתרה לסוף המחצית המדווחת	01
						מזה: בתי עסק שפתחו חשבון סליקה באופן מקוון		02
						בית עסק קטן	בתי עסק שפתחו חשבון סליקה מקוון	03
						בית עסק בינוני		04
						בית עסק גדול		05
						סה"כ בתי עסק שפתחו חשבון סליקה	פעילות במהלך המחצית המדווחת	06
						בתי עסק שהצטרפו לערוץ בנקאות בתקשורת		07
						בתי עסק שביצעו כניסה מזוהה		08
						מזה: מספר בתי עסק שביצעו פעולות בבנקאות בתקשורת		09
						ביצוע פעולות	פעולות בערוצים	10
						מזה: הגשת בקשה לקבלת אשראי		פעילות במהלך המחצית המדווחת

דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)

בנקאות בתקשורת - אפליקציה לתשלומים

לוח 09 - מספר פעולות (פעילות במהלך המחצית המדווחת)

ממשלה	עסקים	פרטיים		
03	02	01		
			מספר לקוחות רשומים באפליקציה של התאגיד	01
			מספר לקוחות פעילים	02
			מזה: לקוחות בעלי חשבון עו"ש בתאגיד	03
			העברות/תשלומים לפרטיים	04
			מזה: העברות בין חשבון בנק לחשבון בנק (Account to Account)	05
			תשלומים לעסקים	06
			מזה: בתשתית EMV	07
			מזה: באמצעות מאגד	08
			תשלומים לממשלה	09
			העברות/תשלומים לפרטיים	10
			מזה: העברות בין חשבון בנק לחשבון בנק (Account to Account)	11
			תשלומים לעסקים	12
			מזה: בתשתית EMV	13
			מזה: באמצעות מאגד	14
			תשלומים לממשלה	15