

הפיקוח על הבנקים
בנק ישראל

ז' חשון, תשפ"ד
22 אוקטובר, 2023
חוזר מס' ח-06-2760

לכבוד

הבנקים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת "חרבות

ברזל" (הוראת שעה)

(ניהול בנקאי תקין הוראה מספר 251)

מבוא

1. לאור מלחמת "חרבות ברזל" שהחלה ביום 7.10.2023, והשלכותיה על הכלכלה בישראל, ועל מנת לסייע למערכת הבנקאית וללקוחותיה להתמודד עם אתגרי המצב, להלן שורה של צעדים מקלים שגיבש הפיקוח על הבנקים, במסגרת הוראת שעה.
2. ההתאמות בהוראה זו נועדו לאפשר לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי את הגמישות העסקית הנדרשת בעת הזו, במטרה להקל על הלקוחות אשר נפגעו ממצב המלחמה. הוראת שעה זו תעודכן מעת לעת בהתאם לצורך.
3. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, ובאישור הנגיד, קבעתי את הוראת ניהול בנקאי תקין הבאה כמפורט להלן. האסדרה לא לוותה בפרסום דוח לפי חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב – 2021, וזאת בשל "חשש לפגיעה ממשית באינטרס מוגן שבשלו נדרשת קביעת האסדרה באופן דחוף" (סעיף 34(ג)(1) לחוק).

עיקרי ההוראה

4. **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A בנושא "טיפול בתלונות ציבור" (סעיפים 5-3 להוראה)** נערכו התאמות בסעיפים 9(א)-(ד) ו-10(א) להוראה 308A, אשר עוסקים באופן הטיפול בפניות הציבור על ידי המערכת הבנקאית ובאופן המענה לפניות של הפיקוח על הבנקים.

דברי הסבר

ההוראה קובעת סטנדרטים לטיפול מעמיק ויסודי בתלונות הציבור בשגרה. לנוכח מצב המלחמה והשפעתו גם על פעילות נציב תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים, נדרשות התאמות להוראה 308A כדי לתת את המענה המיטבי במצב זה. התאמות אלו יאפשרו לנציב להתמקד באופן מיוחד במענה לפניות דחופות, ובפרט ללקוחות שנפגעו וללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע מצב המלחמה. לצורך כך, ניתנה גמישות לתאגידים הבנקאיים בעניין אופן מתן תשובה והודעות לפניות

של לקוחות, ולעניין אופן הפרסום בדבר הארכת המועד למתן תשובה; כמו כן, נוספה סמכות למפקח, בנסיבות חריגות, לקבוע פרק זמן ארוך יותר לעניין מענה תאגיד בנקאי לפניית הפיקוח על הבנקים לגבי כלל התלונות.

5. הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 בנושא "ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב" (סעיף 6 להוראה)

נקבעו סכומי החריגות בהתאם לסוג לקוח בהן רשאי התאגיד הבנקאי שלא להגדיר ולהסכים מראש ובכתב על מסגרת בתוך יום עסקים אחד, ובלבד שיפעל להסדרת המסגרת בהקדם האפשרי.

דברי הסבר

בהתאם לסעיף 4(א) להוראה 325 "...ביקש לקוח לכבד חיוב מסוים בעטיו צפויה להיווצר חריגה, רשאי התאגיד הבנקאי, על-פי שיקול דעתו, להיענות לבקשה. אולם, אם החריגה שאושרה עולה על יום עסקים אחד, תוגדר ותוסכם מראש ובכתב מסגרת - ולו זמנית - התואמת את היקף האשראי המבוקש...". בהתאם להוראה זו, יש להסדיר חריגות על ידי עיגון בהסכם בין התאגיד הבנקאי והלקוח בתוך יום עסקים אחד.

בימים אלה, עלולים לקוחות להיקלע לקשיים תזרימיים עקב מצב המלחמה. התיקון בהוראה נועד לאפשר לתאגיד בנקאי לאפשר חריגה ממסגרת האשראי לפרק זמן ארוך יותר מיום עסקים אחד, אשר במהלכו תוסדר המסגרת מול הלקוח, ובלבד שהתאגיד הבנקאי יפעל להסדרת המסגרת כאמור בהקדם האפשרי, בשים לב לאתגרים שעומדים בפניו ובפני הלקוח בשל מצב המלחמה. למען שלמות התמונה, יובהר כי אין בתיקון האמור כדי לגרוע מכל דין אחר, לרבות חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993.

6. הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" (סעיפים 7-8 להוראה)

- 6.1. סעיף 7 להוראה - בהתאם לתיקון, לסעיף 29(ב) להוראה 367, יתווסף ס"ק (4) לפיו: "הודעות בעלות השפעה מהותית על הלקוח ובלבד שיש דחיפות בקבלת המסר עבור הלקוח."
- 6.2. סעיף 8 להוראה - נקבע כי תאגיד בנקאי רשאי ליישם את האמור בסעיף 19(ג) גם בעבור חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 200,000 ש"ח, ובלבד שהגדלת היקף הסליקה נדרש לצורך סיוע על רקע המלחמה. כמו כן, על התאגיד הבנקאי לפעול להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח בעל חשבון הסליקה בהקדם האפשרי בנסיבות העניין מהמועד בו עלה היקף הסליקה על 50,000 ש"ח.

דברי הסבר

לסעיף 6.1 לעיל - בהתאם לסעיף 28 להוראה 367, תאגיד בנקאי יתקשר עם לקוח בהסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת. בימים אלו לקוחות רבים גויסו למילואים או נאלצו לעזוב את בתיהם. בשל החשש שלקוחות לא יקבלו מכתבים בכתובת מגוריהם, ניתנה לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי אפשרות, בנוסף למשלוח ההודעות בדרך בה הוסכם עם הלקוח, כדוגמת משלוח הודעות באמצעות דואר ישראל, לשלוח ללקוחותיהם בערוצי בנקאות בתקשורת, הודעות בעלות השפעה מהותית ובלבד שיש דחיפות בקבלת המסר עבור הלקוחות, גם אם אינם צד להסכם בנקאות בתקשורת. יובהר כי הודעות אלו כוללות גם הודעות ביחס להתנהלות הבנק במצב החירום

(כדוגמת, פרטי הקשר של מוקדי חירום שהבנק מפעיל) וכן הודעות אודות הטבות שהבנק מעניק ללקוחותיו במוצרים ובשירותים קיימים, במטרה לסייע להם בעקבות המלחמה. הוראת הסעיף לא תחול במקרים בהם הלקוח ביקש במפורש שלא לקבל הודעות באמצעות בנקאות בתקשורת. עוד יובהר כי אין הדבר גורע מזכותו של לקוח, שלא התקשר עם התאגיד הבנקאי בהסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת, לבקש להפסיק לקבל הודעות אלו, ויש לאפשר לו למסור את בקשתו כאמור באופן פשוט וקל. כמו כן, יובהר כי לא ניתן להוסיף להודעות הדחופות הנשלחות לאותם לקוחות, מידע שאינו דחוף, ובכלל זה מידע העוסק בצירוף לקוחות לשירות בנקאות בתקשורת.

לסעיף 6.2 לעיל - לצורך סיוע על רקע המלחמה, דוגמת סיוע למשפחות הנפגעים והנעדרים ותמיכה בפעילות גופי הביטחון וכוחות ההצלה והסיוע, נקבע כי יוגדלו היקפי הפעילות שביחס אליהם ניתן לנקוט בהליכי זיהוי ואימות מקלים מ-50,000 ש"ח ל-200,000 ש"ח. אף על פי כן, על התאגיד הבנקאי לפעול להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח בהקדם האפשרי בנסיבות העניין מהמועד בו עלה היקף הסליקה על 50,000 ש"ח.

7. הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ומימון טרור" (סעיף 9 להוראה)

7.1. להוראה 411 יתווסף נספח ב'6 שמטרתו מתן האפשרות במקרים חריגים, כאשר קיימים טעמים מיוחדים הנובעים מהמצב הביטחוני ובהתאם להערכת הסיכון של התאגיד הבנקאי, לפעול בהתאם לקבוע בסעיף 6א(א)(2) לצו ביחס לפעילות בכרטיסי חיוב שמונפקים ליחיד עד למסגרת של 100,000 ש"ח, ובכלל זאת קבלת אשראי, בכפוף לתיעוד הנימוקים והסיבות לכך. בנוסף, הורחבה האפשרות באותם מקרים כאמור להסתמך על העתק ממסמך זיהוי שהנפיקה מדינת ישראל הנושא שם, מספר זהות, תאריך לידה ותמונה, בעת זיהוי לקוח תושב ישראל, שאינו תעודת זהות.

7.2. נקבע כי תאגיד בנקאי רשאי להחיל את הקבוע בנספח ב'2 עד לסף העברות כספים וזיכוי כספים שאינם עולים על 200,000 ש"ח בשנה, ובעבור חשבונות תשלום שהיתרה הצבורה בהם אינה עולה על 100,000 ש"ח (למעט חשבון עובר ושב), במקרים בהם מטרת הפעילות של מקבל השירות הינה למטרת גיוס כספי סיוע על רקע המלחמה, בכפוף לתנאים מסוימים.

דברי הסבר

לסעיף 7.1 לעיל - במטרה לסייע לחברות כרטיסי האשראי לתת מענה לצורך של משקי הבית הנדרשים על רקע המצב הביטחוני להנפיק כרטיסי חיוב כדי לבצע תשלומים או כדי לקבל אשראי, ניתנה לחברות כרטיסי האשראי האפשרות לפעול בהתאם לקבוע בסעיף 6א(א)(2) לצו ביחס לפעילות בכרטיסי חיוב שמונפקים ליחיד עד למסגרת של 100,000 ש"ח, ובכלל זאת קבלת אשראי, בכפוף להערכת הסיכון של החברות, ותיעוד הנימוקים והסיבות לכך. בנוסף, לנוכח הקשיים שעולים בתקופה זו וכדי להקל על לקוחות, הורחבה האפשרות של חברות כרטיסי אשראי באותם מקרים כאמור, להסתמך על העתק ממסמך זיהוי שהנפיקה מדינת ישראל הנושא שם, מספר זהות, תאריך לידה ותמונה, בעת זיהוי לקוח תושב ישראל, שאינו תעודת זהות, כגון רישיון נהיגה.

לסעיף 7.2 לעיל - במטרה לסייע לתאגידי הבנקאיים לתת מענה לצורך העולה בגיוס כספי סיוע על רקע המלחמה, דוגמת סיוע למשפחות הנפגעים והנעדרים ותמיכה בפעילות גופי הביטחון וכוחות ההצלה והסיוע, ניתנה האפשרות להחיל את הקבוע בנספח ב'2 עד לסף העברות כספים וזיכוי כספים שאינם עולים על 200,000 ש"ח בשנה, ובעבור חשבונות תשלום שהיתרה הצבורה בהם אינה עולה על 100,000 ש"ח (למעט חשבון עובר ושב). על התאגיד הבנקאי לוודא כי הפעילות בחשבון היא למטרת הסיוע כאמור, וכן לנטר את הפעילות בחשבונות אלה.

תחילה ותוקף

8. (א) תחילתה של הוראה זו מיום פרסומה והיא תעמוד בתוקף עד ליום 31.12.2023.
(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), סעיף 7 להוראה, יעמוד בתוקף למשך חודש מיום פרסום ההוראה.
(ג) ככל שיעלה הצורך, ובהתאם למצב, יערכו התאמות בתוקף ההוראה.

עדכון הקובץ

9. מצ"ב דפי עדכון לקובץ ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(10/23)[1] 251-1-3	-----

בכבוד רב,

דניאל חתיאשוילי
המפקח על הבנקים

התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת "חרבות**ברזל" (הוראת שעה)****מבוא**

1. מטרת הוראת שעה זאת להעניק הקלות רגולטוריות במספר תחומים, וזאת על רקע התפתחות אירוע מלחמת "חרבות ברזל" שהחל בתאריך 7.10.2023, בכדי לסייע למערכת הבנקאית וללקוחותיה להתמודד עם אתגרי אירוע זה ולאור השלכותיו הכלכליות האפשריות.

תחולה

2. ההוראה תחול על תאגיד שהוראת הניהול הבנקאי הרלוונטית חלה עליו.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A בנושא "טיפול בתלונות ציבור"

3. על אף האמור בסעיפים 9(א), 9(ב) ו-9(ג) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A, תשובת התאגיד הבנקאי והודעתו ללקוח בדבר זכותו של הלקוח להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח על הבנקים, יכול שיינתנו בכתב או שיימסרו בעל פה; תאגיד בנקאי נדרש לתעד כל תשובה והודעה כאמור שנמסרו ללקוח בעל פה; תאגיד בנקאי רשאי לתת תשובה ללקוח ולציין בה את עיקרי נימוקיו בלבד, ובמקרים חריגים שיתועדו, רשאי התאגיד הבנקאי לא לנמק את תשובתו.

4. בסעיף 9(ד) להוראה 308A, בסופו יתווסף: "בנסיבות חריגות מאד שבהן העיכוב נבע מגורמים שאינם בשליטת התאגיד הבנקאי, רשאי התאגיד הבנקאי לפרסם באמצעים מקוונים הודעה לכלל לקוחותיו בדבר הארכת המועד וסיבת העיכוב, חלף משלוח הודעה לכל פונה כאמור לעיל."

5. בסעיף 10(א) להוראה 308A, בסופו יבוא: "או בפרק זמן ארוך יותר שקבע המפקח לגבי כלל התלונות בשל נסיבות חריגות ושהודעה עליו פורסמה באתר האינטרנט של בנק ישראל."

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 בנושא ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר**ושב**

6. על אף האמור בסעיף 4(א) להוראה 325, רשאי התאגיד הבנקאי שלא להגדיר ולהסכים מראש ובכתב על מסגרת בתוך יום עסקים אחד, ובלבד שיפעל להסדרת המסגרת בהקדם האפשרי, בהתקיים התנאים הבאים:

6.1. לקוח שהוא יחיד - בסכומים שלא יעלו על 5,000 ש"ח;

6.2. לקוח שהוא עסק קטן, כהגדרתו בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), תשס"ח-2008 - בסכומים שלא יעלו על 10,000 ש"ח;

6.3. לקוח שהוא עסק גדול - בסכומים שלא יעלו על 100,000 ש"ח.

בסעיף זה "עסק גדול" - מי שאינו יחיד ואינו עסק קטן.

הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת"

7. לסעיף 29(ב) להוראה 367, יתווסף ס"ק (4) לפיו: "הודעות בעלות השפעה מהותית על הלקוח ובלבד שיש דחיפות בקבלת המסר עבור הלקוח."
8. על אף האמור בסעיף 19(ג) להוראה 367, רשאי התאגיד הבנקאי ליישם את האמור בסעיף זה גם בעבור חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 200,000 ש"ח, ובלבד שהגדלת היקף הסליקה נדרש לצורך סיוע על רקע המלחמה, דוגמת סיוע למשפחות הנפגעים והנעדרים ותמיכה בפעילות גופי הביטחון וכוחות ההצלה והסיוע. על התאגיד הבנקאי לנטר את הפעילות בחשבונות סליקה אלו.
- על התאגיד הבנקאי לפעול להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח בעל חשבון הסליקה בהקדם האפשרי בנסיבות העניין מהמועד בו עלה היקף הסליקה על 50,000 ש"ח.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא "ניהול סיכוני איסור הלבנת הון

ומימון טרור"

9. (1) להוראה 411 יתווסף נספח ב'6 הבא:
- הסדר שקבע המפקח על הבנקים לפי סעיף 7א לצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א - 2001 (להלן, "הצו"):
- (א) במקרים חריגים, כאשר קיימים טעמים מיוחדים הנובעים מהמצב הביטחוני ובהתאם להערכת הסיכון של התאגיד הבנקאי, תאגיד בנקאי רשאי להחיל את הוראות סעיפים 6א(א)(2) ו-6א(ב) לצו בכל אחד מהמקרים הבאים:
- (1) הנפקת כרטיס חיוב ליחיד שמסגרת הפעילות בו אינה עולה על סכום של 100,000 ש"ח;
- (2) הגדרת סכום הפעילות בכרטיס חיוב קיים ליחיד עד לסכום שלא יעלה על 100,000 ש"ח;
- (3) מתן הלוואה ליחיד באמצעות כרטיס חיוב, ובלבד שסכום הלוואה אינו עולה על 100,000 ש"ח;
- (ב) תאגיד בנקאי יהיה רשאי במקרים האמורים לרשום את פרטי הזיהוי לפי העתק ממסמך זיהוי שהנפיקה מדינת ישראל, הנושא שם, מספר זהות, תאריך לידה ותמונה;
- (ג) בסעיף זה "כרטיס חיוב" - כרטיס חיוב שההתחשבות בגין החיובים שנעשו מכוחו נעשית באמצעות חשבון עובר ושב בתאגיד הבנקאי שאינו המנפיק או השותף להסדר ההנפקה.
- (ד) היה והתאגיד הבנקאי פעל כאמור בסעיפים (א) ו-(ב) לעיל, על התאגיד הבנקאי לתעד את הנימוקים והסיבות לכך.
- (2) על אף האמור בהסדר הקבוע בנספח ב'2 להוראות ניהול תקין 411 (להלן בסעיף זה - "הנספח"), תאגיד בנקאי רשאי לפעול כלהלן:
- א. חלף האמור בסעיפים 6.2 עד 6.3 לנספח, בעת מתן שירותי תשלום עבור מקבל השירות, יחולו התנאים הבאים:

- (1) סך העברות הכספים שבוצעו לפי הוראות מקבל שירות, במהלך תקופה של שנה אינו עולה על 200,000 שקלים חדשים.
- (2) סך הכספים בהם זוכה מקבל שירות במהלך תקופה של שנה אינו עולה על 200,000 שקלים חדשים.
- ב. חלף ההגדרה של "שירותי תשלום" בנספח יבוא - כהגדרתם בחוק שירותי תשלום, למעט ניהול חשבון תשלום למשלם או למוטב שהיתרה הצבורה בו עולה על 100,000 שקלים חדשים ולמעט חשבון עובר ושב בתאגיד הבנקאי.
- האמור בסעיפים א ו-ב לעיל יחול בכפוף לתנאים הבאים:
- (1) על התאגיד הבנקאי לנטר את הפעילות בחשבונות התשלום שבהן יתרת הפעילות הצבורה עולה על 20,000 שקלים חדשים או שסך ההעברות או התקבולים של הכספים עולים על 100,000 שקלים חדשים.
- (2) על התאגיד הבנקאי לוודא כי מטרת הפעילות של מקבל השירות הינה למטרת גיוס כספי סיוע על רקע המלחמה, דוגמת סיוע למשפחות הנפגעים והנעדרים ותמיכה בפעילות גופי הביטחון וכוחות ההצלה והסיוע.

טבלת עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
22/10/2023	חוזר מקורי	1	2760