

ירושלים, י' בשבט תשפ"ג

1 בפברואר 2023

חוזר מס' ח-06-2737

לכבוד

החשבונאים הראשיים של התאגידים הבנקאיים

הנדון: הוראות הדיווח לפיקוח

(דיווח לפיקוח על הבנקים, הוראות מס' 826, 880)

מבוא

1. הוראה 880 "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר" עודכנה על מנת לאפשר לתאגידים הבנקאיים לדווח על "אירוע אבטחה חמור" לפיקוח על הבנקים כמאסדר מקור המידע, במסגרת פעילותו של התאגיד הבנקאי כמקור מידע או כנותן שירות כאמור בחוק, ובהתאם לקבוע בהוראת נב"ת 366.
2. ביום 18 בנובמבר 2021 פורסם ברשומות חוק שירות מידע פיננסי, התשפ"ב-2021 (להלן – **החוק**), שנכנס לתוקף ביום 14 ביוני 2022. בהתאם תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 368 – "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל" (להלן – **הוראה 368**). עיקר השינויים כוללים התאמות לחוק לגבי שירות מידע פיננסי, וכן התאמות שונות לגבי שירות יזום תשלומים. לאור זאת, עודכנה רשימת הנושאים בנספח א' בהוראת דיווח 826 "טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)" כך שתשקף גם את הפעילות של הגופים המדווחים כמקור מידע, נותן שירות מידע פיננסי, מנהל חשבון תשלום ויזום תשלומים, כהגדרתם בהוראה 368.

להלן עיקרי התיקונים:

הוראה מס' 826 "טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)"

3. ב"נספח א' - טבלאות ערכים לטורים 05-07: נושא רמה 1, נושא רמה 2 ונושא רמה 3, עודכנה **טבלת ערכים למילוי על ידי תאגיד בנקאי שהוא בנק** כמפורט בזאת:

3.1 תחת נושא רמה 1 "בנקאות פתוחה (API)", עודכנה רשימת הערכים (נושא רמה 2) כמפורט בזאת:

- 3.1.1 במקום "שירותי מידע" הערך יקרא "נותן שירות מידע פיננסי".
- 3.1.2 יתווסף ערך חדש "מקור מידע".
- 3.1.3 במקום "שירותי יזום תשלומים" הערך יקרא "יזום תשלומים".
- 3.1.4 יתווסף ערך חדש "מנהל חשבון תשלום".

3.2 תחת נושא רמה 2 "מקור מידע" יופיעו הערכים הבאים (נושא רמה 3):

3.2.1 הרשאת גישה

3.2.2 מידע

3.2.3 אחר

3.3 תחת נושא רמה 2 "יזום תשלומים" (נוסח חדש) עודכנה רשימת הערכים (נושא רמה 3) כמפורט בזאת:

3.3.1 במקום "אישור התשלום" הערך יקרא "אישור הוראת התשלום".

3.3.2 במקום "נתוני התשלום" הערך יקרא "פרטי הוראת התשלום".

3.4 תחת נושא רמה 2 "מנהל חשבון תשלום" (נוסח חדש) יופיעו הערכים הבאים (נושא רמה 3):

3.4.1 אישור הוראת התשלום

3.4.2 פרטי הוראת התשלום

3.4.3 אחר

4. כל השינויים המפורטים בסעיף 3 נעשו בהתאמה גם עבור **טבלת הערכים למילוי ע"י סולק** בנושא רמה 1 "בנקאות פתוחה (API)".

הוראה 880 – דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר

5. בסעיף 15 "סוג אירוע", עודכנה רשימת הערכים על מנת לאפשר דיווח על אירוע אבטחה חמור בהתאם לסעיף 6.6 בהוראת נב"ת 366.

תחילה

6. תחילת התיקונים להוראות המפורטות לעיל תהא כמפורט בזאת:

7.1 הוראה 826 – החל מהדיווח ליום 31 בדצמבר 2022.

7.2 הוראה 880 – מידי.

שאלות ובירורים

7. בדבר שאלות ובירורים יש לפנות על פי הטבלאות בהוראת הדיווח לפיקוח מס' 803 (דיווחי הבנקים).

ברכה

רויטל קיסר - סטויה
סגנית המפקח על הבנקים
מנהלת אגף מדיניות והסדרה

תוכן עניינים לפי נושאים

עמוד	שם ההוראה
801	תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה
802	הנחיות כלליות
803	טבלאות דיווחים
	נתונים מאזניים וחוף מאזניים
809	דוח על ריכוזיות חבות ענפית (רבעוני)
814	מכשירים נגזרים (רבעוני)
821	מאזן (חודשי)
827	סיכון נזילות (חודשי ורבעוני)
850	דוח כספי לציבור של תאגידי בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)
	רווח והפסד ותוצאות עסקיות
809	דוח על ריכוזיות חבות ענפית (רבעוני)
809A	הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים (רבעוני)
832	רווח והפסד מצטבר (רבעוני)
850	דוח כספי לציבור של תאגידי בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)
856	מגזרי פעילות פיקוחיים (רבעוני)
	הון
838	מדידה והלימות הון (רבעוני)
	אשראי, כרטיסי אשראי וניהול סיכונים
810C	דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות (חצי שנתי)
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)
810E	חשיפות אשראי (רבעוני)
811	דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)
817	מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)
820	דוח על סיכון ריבית (חצי שנתי)
822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)
831	חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק (רבעוני)
869	כרטיסי חיוב (רבעוני)
	פעילות במשכנתאות
875	אישורים עקרוניים שניתנו להלוואות לדיור (חודשי)
876	הלוואות לדיור (חודשי)
877	הלוואות לדיור - מידע על הריבית (חודשי)
878	דוח שנתי על נתוני הלוואות לדיור - (שנתי)
	עלויות ושיעורי ריבית
822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)

	אשראי שניתן לציבור ופיקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה
823	(חודשי)
830	שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)
877	אשראי שניתן לציבור ופיקדונות שנתקבלו במהלך החודש ע"י בנק למשכנתאות – מידע על ריבית (חודשי (חצי חודשי - מוקפא))
	לווים ואנשים קשורים
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)
810E	חשיפות אשראי (רבעוני)
	אמצעי שליטה
813	שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)
818	אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)
	חשיפה מחוץ לישראל
833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)
865	שלוחות בחו"ל (רבעוני)
	נתונים מנהליים ותפעוליים
807	פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר (שוטף)
808	מעילות והונאות (מידי)
821	מאזן (חודשי) : נספח ד' - תנועות מסלקה וחיובים / זיכויים אחרים במט"י
825	דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכוני ציות (חצי שנתי)
826	טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)
839	פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים (חודשי ורבעוני)
840	מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי (רבעוני)
842	בנקאות בתקשורת
844	דיווח על מעבר בין בנקים (רבעוני)
846	פירוט לפי סניפים (שנתי)
880	דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר
881	דיווח על מחשוב בענן
884	דיווח חודשי על פעילות בשיקים
888	נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי
889	דיווח במצב מיוחד (מידי)
889C	דיווח על דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)
	נספחים
896	נספח א' - רשימת התאגידים הבנקאיים
897-1	נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ
897-4	נספח ג' - מפתח העדכונים

תוכן עניינים לפי מספר הוראה

עמוד	שם ההוראה
801	תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה
802	הנחיות כלליות
803	טבלאות דיווחים
807	פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר (שוטף)
808	מעילות והונאות (מיידית)
809	דוח על ריכוזיות חבות ענפית (רבעוני)
809A	הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)
810C	דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות (חצי שנתי)
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)
810E	חשיפות אשראי (רבעוני)
811	דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)
813	שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)
814	מכשירים נגזרים (רבעוני)
817	מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)
818	אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)
820	דוח על סיכון ריבית (חצי שנתי)
821	מאזן (חודשי)
822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)
823	אשראי שניתן לציבור ופיקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה (חודשי)
825	דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכונים ציות (חצי שנתי)
826	טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)
827	סיכון נזילות (חודשי ורבעוני)
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים (רבעוני)
830	שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)
831	חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק (רבעוני)
832	רווח והפסד מצטבר (רבעוני)
833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)
838	מדידה והלימות הון (רבעוני)

עמוד	שם ההוראה
839	פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים (חודשי ורבעוני)
840	מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי (רבעוני)
842	בנקאות בתקשורת
844	דיווח על מעבר בין בנקים (רבעוני)
846	פירוט לפי סניפים (שנתי)
850	דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)
856	מגזרי פעילות פיקוחיים (רבעוני)
865	שלוחות בחו"ל (רבעוני)
869	כרטיסי חיוב (רבעוני)
875	אישורים עקרוניים שניתנו להלוואות לדיור (חודשי)
876	הלוואות לדיור (חודשי)
877	הלוואות לדיור - מידע על הריבית (חודשי)
878	דוח שנתי על נתוני הלוואות לדיור - (שנתי)
880	דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר
881	דיווח על מחשוב בענן
884	דיווח חודש על פעילות בשיקים
888	נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי
889	דיווח במצב מיוחד (מידי)
889C	דיווח על דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)
896	נספח א' - רשימת התאגידים הבנקאיים
897-1	נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ
897-4	נספח ג' - מפתח העדכונים

טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)**תחולה**

1. (א) הוראה זו חלה על תאגיד בנקאי כהגדרתו בהוראה 308A. המפקח רשאי לקבוע כללים שונים מאלה המפורטים להלן, שיחולו על תאגידי מסוימים עם היקף פעילות קמעונאית מצומצמת.
- (ב) הדוח מתייחס לפעילות התאגיד הבנקאי בישראל (לא מאוחד).

מועד הגשת הדוח

2. המועדים בהם נדרש תאגיד בנקאי להגיש את הדוח לפיקוח על הבנקים :
 - (א) דיווח בגין מחצית ראשונה (1 בינואר עד 30 ביוני) יש להגיש לא יאוחר מיום 1 בספטמבר באותה שנה.
 - (ב) דיווח שנתי (1 בינואר עד 31 בדצמבר) יש להגיש לא יאוחר מיום 1 במרץ בשנה העוקבת.

הרכב הדוח

3. הדוח כולל :
 - לוח 01 - פניות ותלונות אשר טופלו על ידי נציב תלונות הציבור והטיפול בהן הסתיים,
 - חלק א' - כללי.
 - חלק ב' - פירוט התלונות.

דרך הדיווח

4. יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.

הנחיות כלליות

5. הוראת דיווח זו תחול על כל תלונה שהתקבלה בכתב וטופלה על ידי נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי, ללא קשר לערוץ ההתקשרות שבו התלונה התקבלה או טופלה.
6. "תלונה" – פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין תאגיד בנקאי או טענת לקוח כלפי התנהלות תאגיד בנקאי, על פי רוב מלווה בדרישה לקבלת סעד.
7. על התאגיד המדווח לשמור (פיזית או דיגיטלית) את המסמכים ואת ניירות העבודה המשמשים כבסיס לעריכת הדיווח לפיקוח על הבנקים כאמור בהוראה. שמירת המסמכים וניירות העבודה תהיה למשך 10 שנים.

הנחיות ללוח 01 חלק ב'

8. לגבי כל תלונה כאמור בסעיף 5 לעיל, על התאגיד הבנקאי למלא את כל הנתונים הידועים לו בחלק ב' - פירוט התלונות. בטורים 08 - 13, במקרה שבו נתון מסוים אינו ידוע, ניתן להשאיר את השדה הרלבנטי ריק.
9. **טור 05** - "נושא רמה 1" ידווח ע"י תאגיד בנקאי לפי טבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או סולק).
10. **טור 06** - "נושא רמה 2" ידווח ע"י תאגיד בנקאי לפי טבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או סולק).
11. **טור 07** - "נושא רמה 3" ידווח ערך במידה שקיים כזה בטבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או סולק).
12. **טור 08** - "ממצא בתלונה" ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'.
13. **טור 09** - "הסעד העיקרי" ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'. הסעד העיקרי יסווג כ"סעד כספי" כאשר מדובר בתשלום מכל סוג ללקוח או בויתור על חוב, לרבות באמצעות הסדר; מתן תווי שי ללקוח או עריכת הסדר פשרה שאינו כולל ויתור כלשהו על חוב - יסווג כ"סעד שאינו כספי".
14. **טור 10** - "שווי הסעד הכספי בש"ח": במקרה של סעד במטבע חוץ, יומר הסכום לשקלים חדשים לפי השער היציג הידוע ביום התשלום בפועל.
15. **טור 11** - "מגזר פעילות" - בהתאם למגזרי הפעילות המפורטים בהוראת דיווח לציבור מס' 664 (דוח כספי שנתי חלק ג' - דוח רווח והפסד).
16. **טור 13** - "אפיון החשבון" - ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'.

לוח 01 - טיפול ותלונות אשר טופלו על ידי נציב תלונות הציבור והטיפול בהן הסתיים

חלק א' - כללי

01	מספר התלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח
02	מספר התלונות שטופלו בתקופת הדיווח
03	מספר הפניות שאינן תלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח
04	מספר הפניות שאינן תלונות שטופלו בתקופת הדיווח
05	סכום ההחזר הכספי בגין הפניות שאינן תלונות שטופלו בתקופת הדיווח

חלק ב' – פירוט התלונות

מס' תלונה בתאגיד	
מס' סניף	
	תאריך קבלת התלונה בתאגיד
	תאריך מתן תשובה סופית ללקוח
	נושא רמה 1
	נושא רמה 2
	נושא רמה 3
	ממצא בתלונה
	הסעד העיקרי
	שווי הסעד הכספי בש"ח
	מגזר פעילות
	הסיבה לכשל
	אפיון החשבון

נספח א' – טבלאות ערכים לטורים 05-07: נושא רמה 1, נושא רמה 2 ונושא רמה 3

1. טבלת ערכים למילוי על ידי תאגיד בנקאי שהוא בנק:

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3	
אחר	אחר		
איכות השירות	אחר	אחר	
	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	משך הזמן תוכן התשובה	
	איכות השירות במוקד טלפוני		
	איכות השירות בסניף (כולל יחס של עובדי הבנק)		
	סניפים (פתיחה או סגירה של סניפים)		
אמצעי תשלום	אחר	אחר	
	הוראת קבע		
	העברה במערכת זה"ב		
	העברה בנקאית		
	הרשאה לחיוב חשבון		
	כרטיס חיוב נדחה	אחר	אחר
		ביטול על ידי הלקוח	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק	ביטול על ידי המנפיק
		הטבות	הטבות
		הנפקה ותנאי חוזה	הנפקה ותנאי חוזה
		עסקה מתמשכת	עסקה מתמשכת
		עסקת קרדיט	עסקת קרדיט
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
		תשלום נדחה	תשלום נדחה
	סירוב להנפיק כרטיס	סירוב להנפיק כרטיס	
כרטיס למשיכת מזומן	אחר	אחר	
	ביטול על ידי הלקוח	ביטול על ידי הלקוח	
	ביטול על ידי המנפיק	ביטול על ידי המנפיק	
	הנפקה ותנאי חוזה	הנפקה ותנאי חוזה	
	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	
	סירוב להנפיק כרטיס	סירוב להנפיק כרטיס	
כרטיס דביט	אחר	אחר	
	ביטול על ידי הלקוח	ביטול על ידי הלקוח	
	ביטול על ידי המנפיק	ביטול על ידי המנפיק	
	הנפקה ותנאי חוזה	הנפקה ותנאי חוזה	
	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	
כרטיס נטען	אחר	אחר	
	ביטול על ידי הלקוח	ביטול על ידי הלקוח	
	ביטול על ידי המנפיק	ביטול על ידי המנפיק	
	הנפקה ותנאי חוזה	הנפקה ותנאי חוזה	
	שימוש לרעה	שימוש לרעה	
כרטיס אשראי מתגלגל	אחר	אחר	
	העמדת אשראי	העמדת אשראי	
	פירעון האשראי	פירעון האשראי	
	תנאי האשראי	תנאי האשראי	

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3		
	עמלות	ביטול על ידי הלקוח		
		ביטול על ידי המנפיק		
		הנפקה ותנאי חוזה		
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)		
		סירוב להנפיק כרטיס		
	פעולות במזומן	אחר	משכיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים	
		אחר	פעולה באמצעות תיבת שירות	
		אחר	פעולה על ידי פקיד בנק	
		אחר	פעולה באמצעות אינטרנט	
		אחר	פעולה באמצעות סלולר	
	שיק	שיק	גילוי זהות המושך	
			החזרת שיק מחוסר כיסוי	
			החזרת שיק מסיבה אחרת	
			כיבוד שיק למרות הוראת ביטול	
			כיבוד שיק מזויף	
			מועדי חיוב וזיכוי	
			סחרות וחתימת היסב	
			פירעון במזומן	
			פנקסי שיקים	
			הגבלת חשבון	
			אחר	אבדן, גניבה או קלקול
			אחר	ביטול שיק בנקאי
	אשראי (לא לדוור)	באמצעות כרטיס אשראי מתגלגל	אחר	
			אחר	
			הלוואה מחברת כרטיסי האשראי	
			העמדת אשראי	
			פירעון האשראי	
אחר		תנאים לאשראי		
בטחונות לאשראי		בטחונות לאשראי	הסרת שעבודים	
			עכבון וקיזוז	
			ערבות צד שלישי	
			שיעבוד	
			אחר	בטחונות להלוואה
הלוואה לזמן קצוב		הלוואה לזמן קצוב	הסרת שיעבוד	
			העמדת הלוואה	
			פירעון ההלוואה	
			פירעון מוקדם	
	תנאי ההלוואה			
	אחר		הנפקת ערבות	
ליווי פיננסי	ליווי פיננסי	הסכם ליווי		
		מימוש ערבות		
		מימוש ערבות		

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3	
	מימון קבוצת רכישה	שוברים	
	מסגרת אשראי בחשבון עובר ושב	אחר	
		בטחונות	
		ביטול, אי חידוש או הקטנה של מסגרת אשראי	
		הגדלת מסגרת אשראי	
		העמדה חד-צדדית של מסגרת אשראי	
		העמדת מסגרת אשראי	
		חריגה ממסגרת אשראי	
		פירעון מסגרת אשראי	
		מסגרת אשראי לבנייה	
		ניכיון שיקים ופקטורינג	
	עמלות		
	ערבות בנקאית	אחר	
		הנפקת ערבות	
		פירעון ערבות	
	ערבות לפי חוק המכר (דירות)	אחר	
		הנפקת ערבות	
		הסבת ערבות	
	פירעון ערבות		
	ריבית		
	אחר		
אשראי לדיוור	בטחונות להלוואה	אחר	
		ביטוח חיים ונכס	
		ערבות צד שלישי	
		שיעבוד מקרקעין או זכויות	
	גרירה	אחר	
		אישור גרירה	
		שינוי תנאי הלוואה מוכוונת בעקבות גרירה	
		שיעבוד מקרקעין או זכויות	
	העמדת הלוואה	אחר	
		אישור עקרוני	
		דפי הסבר	
		הערכת שמאי	
		רשימת מסמכים	
		שמירת ריבית	
	תנאים בהסכם		
	ניהול הלוואה	אחר	
		דוח שנתי	
		הפנייה לוועדה בין-משרדית	
		פיגורים בפירעון	
		שינוי מועד חיוב	
	שינויים בתנאי הלוואה		
	סיום הלוואה (פירעון לפי לוח סילוקין מקורי)	אחר	
		אישור סילוק	
	הסרת שיעבוד		
	עמלות (למעט עמלת פירעון מוקדם)		
	פירעון מוקדם		
		אחר	
	אישור סילוק		

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
	ריבית	דפי הסבר
	אחר	הסכמה לשיעבוד נוסף
	איתור לקוחות	הסרת שיעבוד
	דיווח לאפוסטרופוס הכללי	מכתב כוונות
	הגדרת חשבון כ"חשבון ללא תנועה"	עמלת פירעון מוקדם
	השקעת הכספים בחשבון לל"ת	
	עמלות	
חשבון ללא תנועה	אחר	
	המחאות נוסעים	
	העברה יוצאת במט"ח	
	העברה נכנסת במט"ח	
	עמלות	
	שיקים במט"ח	
	שערי חליפין	
מט"ח	אחר	
	איתור חשבונות	
	איתור/ שחזור מסמכים	
	מידע באמצעים אלקטרוניים	
	מידע על חשבון בטיפול משפטי	
	עמלות	
מידע	אחר	
	ניהול הפיקדון	
	עמלות	
	פעילות ברוקר	
	העברת תיק ני"ע	
	עמלות	
ניירות ערך	אחר	
	סגירת חשבון	
	עמלות	
	פעולה ללא הרשאה	
	פעולה שלא בהתאם לזכויות חתימה	
	פתיחת חשבון	
	ריבית זכות בעובר ושב	
עובר ושב (כולל ח"ד)	רמת השירות	
	לוחות הזמנים	
	עלויות	
	שירותים ומוצרים בנקאיים שהועברו	העברת הפעילות שלא באמצעות מערכת הניוד המקוונת
	אחר	
	רמת השירות	
לוחות הזמנים		
עלויות		
שירותים ומוצרים בנקאיים שהועברו	ניוד לקוחות באמצעות מערכת הניוד המקוונת	
אחר		
	אחר	
פיקדונות וחשכונות		

טור 07 - נושא רמה 3	טור 06 - נושא רמה 2	טור 05 - נושא רמה 1
	עמלות	
אחר	פיקדון	
הפקדה לפיקדון		
חידוש הפיקדון		
פירעון פיקדון		
שבירת פיקדון		
שיעור הריבית בפיקדון		
תנאי הפיקדון		
אחר	פיקדון מובנה	
הפקדה לפיקדון		
חידוש הפיקדון		
פעילות ניהול הפיקדון		
שבירת פיקדון		
שיעור הריבית בפיקדון		
תנאי הפיקדון		
	ריבית	
	תכנית חיסכון	
	אחר	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי
	ביצוע צווים	
	גביית חובות מהלקוח (כולל בקשה להסדר)	
	דיווח לחברות נתוני האשראי	
אחר	טיפול בירושה	
הוצאות לוויה וקבורה		
חלוקת עזבון		
כתב שיפוי		
מידע על חשבון נפטר		
	כספת	
	מניעת הלבנת הון ופעילות טרור	
	עיקולים	
	עמלות	
	עסקות עתידיות	
	ביטוח, קופות גמל וקרנות השתלמות	
	ייעוץ השקעות	
	ייעוץ פנסיוני	
	מיסוי	
	אחר	פעילות סולק
	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה	
	עמלות של החברות הסולקות לבתי העסק	
	פעילות מול חברות ניכיון	
הסכמות	נותן שירות מידע פיננסי	בנקאות פתוחה (API)
מידע		
אחר		
הרשאת גישה	מקור מידע	
מידע		
אחר		
אישור הוראת התשלום	יוזם תשלומים	
פרטי הוראת התשלום		
אחר		
אישור הוראת התשלום	מנהל חשבון תשלום	
פרטי הוראת התשלום		
אחר		

2. טבלת ערכים למילוי על ידי סולק:

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
אחר	אחר	
איכות השירות	אחר	אחר
	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	משך הזמן
	איכות השירות במוקד טלפוני	תוכן התשובה
אמצעי תשלום	אחר	
	הוראת קבע	
	הרשאה לחיוב חשבון	
	כרטיס חיוב נדחה	אחר
		ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הטבות
		הנפקה ותנאי חוזה
		עסקה מתמשכת
		עסקת קרדיט
	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	
	תשלום נדחה	
	סירוב להנפיק כרטיס	
כרטיס דביט		אחר
		ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
כרטיס נטען		אחר
		ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה
כרטיס אשראי מתגלגל		אחר
		העמדת אשראי
		פירעון האשראי
		תנאי האשראי
		ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
		סירוב להנפיק כרטיס
		עמלות
פעולות במזומן		אחר
		משיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים
פעולות בערוצים ישירים		אחר
		פעולה באמצעות אינטרנט
		פעולה באמצעות סלולר
אשראי (לא לדיוור)		אחר
		הלוואה לזמן קצוב
		העמדת הלוואה

פירעון ההלוואה			
פירעון מוקדם			
תנאי ההלוואה			
	ריבית		
	אחר	מט"ח	
	שערי חליפין		
	אחר	מידע	
	איתור /שחזור מסמכים		
	מידע באמצעים אלקטרוניים		
	אחר	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	
	גביית חובות מהלקוח (כולל בקשה להסדר)		
	דיווח לחברות נתוני האשראי		
	מניעת הלבנת הון ופעילות טרור		
	אחר	פעילות סולק	
	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה		
	עמלות של החברות הסולקות לבתי העסק		
	פעילות מול חברות ניכיון		
הסכמות	נותן שירות מידע פיננסי	בנקאות פתוחה (API)	
מידע			
אחר	מקור מידע		
הרשאת גישה			
מידע	יוזם תשלומים		
אחר			
אישור הוראת התשלום			
פרטי הוראת התשלום			
אחר			

נספח ב' – טבלאות ערכים לטורים : 08, 09, 12 ו- 13

1. טור 08 - ממצא בתלונה:

- 1.1 מוצדק
- 1.2 בלתי מוצדק
- 1.3 סיום טיפול ללא קביעת עמדה
- 1.4 שאינו בסמכות הנציב

2. טור 09 - הסעד העיקרי

- 2.1 אין
- 2.2 סעד כספי
- 2.3 סעד שאינו כספי

3. טור 12 - הסיבה לכשל

- 3.1 מדיניות התאגיד הבנקאי
- 3.2 נהלי עבודה לא נכונים או חסרים
- 3.3 מעשה או מחדל בניגוד לדין
- 3.4 מעשה או מחדל בניגוד להוראות המפקח על הבנקים
- 3.5 מעשה או מחדל בניגוד להסכם
- 3.6 תקלה או חסר במערכות הבנק
- 3.7 איכות השירות (יחס של עובדי בנק, זמני המתנה וכיו"ב)
- 3.8 טעות אנוש (שאינה הפרת הוראות, דין או הסכם)

4. טור 13 - אפיון החשבון

א. עבור בנק

- 1. חשבון יחיד
- 2. חשבון משותף
- 3. חשבון של ישות משפטית אחרת
- 4. חשבון קטין
- 5. חשבון המנוהל על ידי מיופה כוח
- 6. חשבון של נותן שירותי מטבע
- 7. חשבון נפטר (כולל חשבון שאחד מבעליו נפטר)
- 8. חשבון חסוי (לרבות חסוי שטרם מונה לו אפוטרופוס)
- 9. חשבון של פושט רגל
- 10. חשבון נאמנות
- 11. אחר

ב. עבור סולק

1. כרטיס בנקאי
2. כרטיס חוץ בנקאי
3. אחר

דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר

תחולה

1. הוראה זו חלה על התאגידים המנויים בסעיף 3(א) להוראת נוהל בנקאי תקין מס' 366 "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר".
2. הדיווח יחול על כל ישות בנפרד, גם אם האירוע מתרחש בו זמנית במספר תאגידים בנקאיים השייכים לקבוצה בנקאית אחת.

הרכב הדוח

3. הרכב הדוח :
לוח 01 - "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר"

דרך הדיווח

4. הדיווח הטלפוני יהיה לממונה האגפי כמפורט בנב"ת 366 "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר".
5. הדיווח על לוח 01 יהיה באמצעות תקשורת מקוונת, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל לדיווחים.

הגדרות

6. משמעות כל מונח בהוראה זו יהיה כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי מס' 366 "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר".

אופן ומועדי הדיווח

7. תהליך הדיווח יהיה כמפורט בזאת:

7.1 דיווח טלפוני

דיווח טלפוני בתוך שעתיים מזיהוי האירוע כאירוע המחייב דיווח כהגדרתו בנב"ת 366 סעיף 6. הדיווח הטלפוני יתבצע ללא תלות בשעות העבודה המקובלות.

7.2 דיווח ראשוני

בתוך 8 שעות ממועד הדיווח הטלפוני יישלח דיווח בהתאם לפורמט לוח 01, עם כל המידע הידוע נכון למועד הדיווח.

7.3 עדכון הדיווח

- 7.3.1 ככל שיחולו שינויים מהותיים בפרטי האירוע, ולכל הפחות אחת ביום, יועבר דיווח מעודכן. גם אם לא חל שינוי בפרטי האירוע יש לדווח את המידע המעודכן ביותר נכון לאותו מועד אחת ליום.
- 7.3.2 הדיווח יתבצע בשעות העבודה המקובלות.
- 7.4 דיווח על סיום האירוע**
- 7.4.1 עם סיום האירוע כהגדרתו על ידי הבנק, יישלח דיווח מעודכן עם כל המידע הידוע לאותו מועד.
- 7.4.2 לאחר קבלת דיווח על סיום אירוע, אחראי הדיווח מהפיקוח על הבנקים ישלח אישור על קבלת דיווח על סיום אירוע.

הנחיות כלליות

8. חובת דיווח חלה על כל אחד מסוגי האירועים הבאים המפורטים בנב"ת 366 בסעיף 6.
9. הנתונים המדווחים בכל אחד מהדיווחים יהיו מעודכנים, ככל שניתן, למועד הדיווח.
10. בדיווח על סיום אירוע - נתונים שאינם ידועים נכון לסיום האירוע ידווחו כ"טרם ידוע", ונתונים שאינם רלוונטיים ידווחו כ"לא רלוונטי".
11. יש לדווח באופן מצטבר כך שבכל דיווח יופיע המידע המצטבר המעודכן ביותר למועד הדיווח.

הנחיות ללוח 01

12. בכל סעיף בו נדרש לדווח על תאריך, הפורמט יהיה : DD/MM/YYYY.
13. בכל סעיף בו נדרש לדווח על שעה, הפורמט יהיה : HH:MM.
14. בשורה 08 בסעיף "מספר האירוע" - יש לדווח את המס' המזהה של האירוע כפי שניתן על ידי האחראי על הדיווח בפיקוח על הבנקים. הדיווח הראשוני ישלח ללא מספר מזהה של האירוע, ולאחר קבלת מספר מזהה יש לדווח עליו בכל הדיווחים הנוספים בגין אותו אירוע.
15. בשורה 10 בסעיף " סוג האירוע" - יש לבחור בערך אחד או יותר, מתוך רשימת הערכים הבאה :
- 1 - אירוע כשל טכנולוגי מהותי
- 2 - אירוע סייבר העונה לקריטריונים בסעיף 6.2 בהוראת נב"ת 366
- 3 - אירוע סייבר בעל השפעה רבה או מאפייני תקיפה חדשים
- 4 - אירוע דלף מידע מהותי
- 5 - אירוע אבטחה חמור בהתאם לסעיף 6.6 בהוראת נב"ת 366
16. בשורה 11 בסעיף "מס' סידורי של הדיווח" - יש לדווח את המס' הסידורי של הדיווח בגין אותו אירוע.
17. בשורה 12 בסעיף "סטטוס האירוע" - יש לבחור בערך אחד או יותר, מתוך רשימת הערכים הבאה :
- 1 - זיהוי
- 2 - ניתוח

- 3 - עצירת החמרה/ הכלה
- 4 - טיפול/ הכרעה
- 5 - תוקן/ השבה
18. בשורה 20 בסעיף "האם האירוע חשוד כאירוע סייבר?" - רשימת בחירה עם הערכים : כן/לא. יש לבחור "לא" כאשר קיימת וודאות כי אין מדובר באירוע סייבר.
19. בשורה 21 בסעיף "האם האירוע דווח לרגולטורים אחרים" - רשימת בחירה עם הערכים כן/ לא.
20. בשורה 23 בסעיף "מס' אירוע קודם" - אם מדובר בהמשך של אירוע שהתרחש בעבר יש לציין מספר אירוע קודם.
21. בשורה 24 בסעיף "האם האירוע פורסם?" - רשימת בחירה עם הערכים : כן/לא.
22. בשורה 25 בסעיף "פרסום האירוע - פירוט" - יש לתת מידע נוסף כגון: מועד הפרסום, אמצעי הפרסום וכו'.
23. בשורה 26 בסעיף "תיאור האירוע" - יש לתת תיאור כללי של האירוע, ככל שידוע נכון למועד הדיווח.
24. בשורה 27 בסעיף "הערכת חומרת האירוע" - רשימת בחירה עם הערכים: 1 - 4. יש להעריך את חומרת האירוע נכון למועד הדיווח, כאשר 1 - רמת חומרה נמוכה, ו- 4 - רמת חומרה גבוהה מאוד.
25. בשורה 28 בסעיף "תפקודים שנפגעו" - יש לפרט את הפונקציונליות / תהליכים עסקיים, לרבות מערכות מעורבות, שנפגעו כתוצאה מהאירוע. אם קיים חשש לפגיעה נוספת יש לפרט גם אותו.
26. בשורה 30 בסעיף "הגורם המזהה" - יש לציין את הגורם שזיהה את האירוע לראשונה, כגון: לקוח, התרעת מערכת וכו'.
27. בשורה 31 בסעיף "מקור האירוע" יש לתת מידע על הגורם שבגיניו נגרם האירוע.
28. שורות 32 - 39 ידווחו רק בגין אירוע סייבר.
29. בשורה 32 בסעיף "סוג התוקף" - יש לבחור מתוך רשימה בחירה אחד או יותר מהערכים הבאים:
- 1 - עובד פנימי
 - 2 - ספק
 - 3 - גורמי פשע
 - 4 - גורמי טרור
 - 5 - ארגוני אקטיביזם
 - 6 - מדינה
 - 7 - לא ידוע
 - 8 - אחר
30. בשורה 34 בסעיף "תיאור תרחיש התקיפה" - יש לתאר את תרחיש התקיפה, לרבות שיטת החדירה (וקטור התקיפה), ערוץ התקיפה ופרטים נוספים לגבי התקיפה.
31. בשורה 35 "מאפייני תקיפה חדשים" יש לפרט במידה ונעשה שימוש במאפייני תקיפה חדשים מנקודת ראות הבנק.

32. בשורה 36 בסעיף "מעורבות שרשרת אספקה" - רשימת בחירה עם הערכים: כן/לא. כאשר התשובה בסעיף 36 היא "לא" סעיפים 37 - 39 לא ימולאו. המונח שרשרת אספקה כמשמעותו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 363.
33. בשורה 39 בסעיף "האם מדובר בספק מהותי?" - רשימת בחירה עם הערכים כן/לא.
34. בשורה 40 בסעיף "סוג הנזק" - יש לבחור מתוך רשימה סגורה את סוג הנזק (ניתן לבחור יותר מערך אחד
- 1 - שירות
- 2 - כספי/ פגיעה בנכסים
- 3 - מידע/ איסוף מודיעין
- 4 - מוניטין/ אמון הציבור
- 5 - ציות
- 6 - משפטי
- 7 - אחר
35. בשורה 41 בסעיף "תיאור הנזק" - יש לפרט את הנזקים כולל נזק כספי.
36. בשורה 42 בסעיף "אומדן נזק פוטנציאלי" - יש לפרט את כל הנזקים הפוטנציאליים כולל אומדן נזק כספי פוטנציאלי.
37. בשורה 44 "האם ניתן שיפוי מלא ללקוחות?" - רשימת בחירה עם הערכים: כן/לא.
38. בשורה 45 בסעיף "פירוט פעולות שבוצעו" - יש לפרט את הפעולות שננקטו ע"י הישות במסגרת האירוע (כולל workaroud) לפי סדר כרונולוגי.
39. בשורה 48 בסעיף "גורמים פנימיים אליהם דווח האירוע" יש לבחור ערך אחד או יותר מתוך רשימת הערכים הבאים:
- 1 - יו"ר דירקטוריון
- 2 - דירקטוריון
- 3 - מנכ"ל
- 4 - CRO
- 5 - CIO
- 6 - מנהל הגנת סייבר
- 7 - מנהל אבטחת מידע
- 8 - מנהל תפעול
- 9 - מנהל המשכיות עסקית
- 10 - דוברות
- 11 - מנהל תשתיות
- 12 - אחראי ביטחון פיזי
- 13 - מחלקה משפטית
- 14 - סמנכ"ל היחידה העסקית הרלוונטית
- 15 - אחר.

40. בשורה 49 בסעיף "גורמים חיצוניים אליהם דווח האירוע" ובשורה 50 בסעיף "גורמים חיצוניים

מעורבים בטיפול באירוע" יש לבחור מתוך רשימה בחירה, אחד או יותר מהערכים הבאים:

1 - משטרה

2 - Cert לאומי

3 - הרשות להגנת הפרטיות (רל"פ)

4 - בורסה

5 - אחר

דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר

לוח 01

שם הישות המדווחת	פרטי התאגיד המדווח	01
מס' הישות המדווחת		02
תאריך הדיווח		03
שעת הדיווח		04
שם פרטי ושם משפחה של ממלא הדיווח		05
מס' טלפון נייד		06
מס' טלפון נוסף		07
מס' האירוע	פרטי האירוע	08
שם האירוע		09
סוג האירוע		10
מס' סידורי של הדיווח		11
סטטוס האירוע		12
תאריך האירוע		13
שעת האירוע		14
תאריך זיהוי האירוע		15
שעת זיהוי האירוע		16
שם פרטי ושם משפחה של מקבל הדיווח הטלפוני (בפיקוח על הבנקים)		17
תאריך דיווח ראשוני		18
שעת דיווח ראשוני		19
האם האירוע חשוד כאירוע סייבר?		20
האם האירוע דווח לרגולטורים אחרים?		21
פירוט רגולטורים אחרים אליהם דווח האירוע		22
מס' אירוע קודם		23
האם האירוע פורסם ?		24
פרסום האירוע - פירוט	25	
תיאור האירוע	תיאור האירוע	26
הערכת חומרת האירוע		27
תפקודים שנפגעו		28
השפעת האירוע על משתמשים/ תחום/ שירות		29
הגורם המזהה		30
מקור האירוע		31
סוג התוקף	הרחבת מידע – אירוע סייבר	32
סוג התוקף - פירוט		33
תיאור תרחיש התקיפה		34
מאפייני תקיפה חדשים		35
מעורבות שרשרת אספקה		36
פרוט מעורבות שרשרת אספקה		37

שם הספק		38
האם מדובר בספק מהותי?		39
סוג הנזק	הערכת הנזק	40
תיאור הנזק		41
אומדן נזק פוטנציאלי		42
מספר לקוחות וחשבונות שנפגעו		43
האם ניתן שיפוי מלא ללקוחות?		44
פירוט פעולות שבוצעו		45
פירוט פעולות מתוכננות, כולל לוי"ז מתוכנן	ניהול האירוע	46
האם הופעל נוהל חרום ? (לפרט)		47
גורמים פנימיים אליהם דווח האירוע		48
גורמים חיצוניים אליהם דווח האירוע		49
גורמים חיצוניים מעורבים בטיפול באירוע		50
הערכת זמן לסיום האירוע		51
תאריך סיום האירוע	פרטי סיום האירוע	52
שעת סיום האירוע		53