

פרק ב'

פעילות הפיקוח על הבנקים

הפיקוח על הבנקים חותר להגן על טובת הציבור. הוא עושה כן באמצעות שמירה על יציבותה וחוסנה של המערכת הבנקאית, שמטרתה להבטיח את הנכסים הפיננסיים שהציבור מפקיד במערכת; שמירה על הוגנות היחסים בין הבנקים ללקוחותיהם; קידום התחרות; והבטחת רציפותם של השירותים הבנקאיים הניתנים לציבור. תפקידים אלו שלובים זה בזה, והם חיוניים כדי לשמר את אמון הציבור במערכת הבנקאית. במחצית השנייה של 2015 גיבש הפיקוח יעדים אסטרטגיים לשנים הקרובות כדי לתמוך במטרות הללו, ועם אלה נמנים: קידום רפורמות מבניות לשם תמיכה בתחרות; קידום הטכנולוגיה והחדשנות בבנקאות; וקידום ההתייעלות בבנקים ותמיכה בה. צפוי כי כאשר יושגו היעדים, הם יתמכו בתחרות במערכת הבנקאית, ביציבותה, ובהתאמתה לעידן החדש שאליו היא צועדת בעולם כולו. להלן נסקור את הפעולות המרכזיות שקידם הפיקוח על הבנקים ב-2015 ובמחצית הראשונה של 2016.

הפעולות המרכזיות לחיזוק היציבות

כדי להוסיף לחזק את היציבות, הפיקוח

- **נקט צעדים כדי להמשיך לחזק את הלימות ההון והנזילות** במערכת הבנקאית. במסגרת זו בחן הפיקוח כיצד הבנקים עומדים במתווה לדרישות ההון וליעדי הנזילות החדשים, וקיים תהליך שנתי להערכת פרופיל הסיכונים של הבנקים שנדון עמם.
- **קידם את הנפקתם של מכשירי הון חדשים** בעלי מנגנון לספיגת הפסדים. מכשירים אלה קודמו בעולם במסגרת הפקת הלקחים מהמשבר הפיננסי, הם עומדים בקריטריונים של באזל III, והפיקוח הכיר בהם כבהון רגולטורי רובד 2. בשנת 2015 ביצעו כמה בנקים את ההנפקה הראשונה מסוג זה, וב-2016 הם ביצעו הנפקות נוספות.
- **אימץ את המלצות באזל III בנוגע ליחס המינוף** וקבע כי הבנקים נדרשים לעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ-5% על בסיס מאוחד, וכי שני הבנקים הגדולים נדרשים לעמוד ביחס שלא יפחת מ-6%. כל חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות השיגו את דרישת המינימום עד סוף 2015.
- **הדגיש תהליכים שנועדו לזהות, להעריך ולנטר סיכונים שמקורם בציות, הוגנות כלפי לקוחות קמעונאיים בהעמדת אשראי, פעילות חוצת גבולות וסייבר**, מאחר שסיכונים אלה גוברים בעולם. הפיקוח על הבנקים פעל לצמצום החשיפה של המערכת הבנקאית לסיכונים אלה, לשיפור היערכותה אליהם ולהגבלת השלכותיהם על הבנקים, בין היתר על רקע העובדה שהרשויות האמריקאיות מנהלות חקירות נגד בנקים בכל העולם וגם נגד חלק מהבנקים הישראליים.
- **המשיך לעקוב אחר התפתחות הסיכונים בתיק האשראי לדיור ובתיק האשראי הצרכני, על רקע הגידול המתמשך באשראי למשקי הבית (האשראי לדיור והאשראי הצרכני)**, ונקט פעולות במידת הצורך. הפיקוח העניק תשומת לב מיוחדת לסיכון הגלום באשראי הצרכני ולאופן ניהולו, בעקבות הגידול הניכר שחל בו בשנתיים האחרונות.

- **המשיך לעקוב אחר התפתחות הסיכונים בתיק האשראי העסקי** ואחר הטמעת הוראות מרכזיות בתחום ניהול הסיכונים, ודרש מהבנקים לתקן את החולשות והליקויים שנמצאו בהטמעה.
- **הוסיף לפעול לשיפור איכות הדיווחים שהתאגידים הבנקאיים מוסרים לציבור.** במסגרת זו נערך שינוי מקיף במבנה הדוחות הכספיים, וכתוצאה מכך הם מציגים את המידע באופן שימושי, אחיד ונגיש יותר. במקביל נמשך אימוצם ההדרגתי של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב.

הפעולות המרכזיות לקידום התחרות והיעילות בבנקים

- הפיקוח פעל להטמיע את המדיניות שגובשה בשנים האחרונות במטרה לקדם את התחרות, והניח תשתית חדשה לשינויים מבניים שיתמכו בהגברתה בשנים הקרובות. הפיקוח
- **גיבש עבור לקוחות הבנקים דיווח שנתי פשוט, אחיד ותמציתי – "תעודת זהות בנקאית".** דוח זה מפרט את כלל נכסיו והתחייבויותיו של הלקוח בבנק, לרבות סך הכנסותיו והוצאותיו בגין נכסים, התחייבויות ופעילות שוטפת, בכלל זה סך הוצאותיו בגין ריביות ועמלות. לקוחות הבנקים קיבלו את הדוח הראשון בפברואר 2016, וצפוי כי הוא ישמש אותם כדי לקיים דיאלוג עם הבנקים ולקבל הצעות מתחרות.
 - **הוסיף לפעול לשפר את יכולתם של לקוחות לעבור בין תאגידים בנקאיים,** לרבות באמצעות צמצום עלויות המעבר והסרת חסמים.
 - **קידם את החדשנות והטכנולוגיה בבנקאות** באמצעות הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בנושא בנקאות בתקשורת. הוראה זו מסירה את כל החסמים שזוהו לקידום בנקאות באמצעים ישירים, ללא צורך בסניפים, ויוצרת תשתית להקמת בנק דיגיטלי ללא סניפים.
 - **דרש מהמערכת הבנקאית להתייעל,** תוך שהוא מעניק לבנקים הקלות במונחי הון במטרה לאפשר התייעלות משמעותית. כדי לאפשר תחרות והוזלת מחירים לצרכנים, ולתמוך בבנקאות שתהיה בת קיימא בעידן שבו תגבר התחרות, דרש הפיקוח מהבנקים להציג תכנית רב-שנתית שתוביל להתייעלותם ותצמצם את פער היעילות בינם לבין בנקים בעולם. חשיבותה של ההתייעלות גוברת כעת, לנוכח המהפכה הטכנולוגית שעוברים בנקים בעולם, משום שבעתיד יידרש פחות כוח אדם בחלק מהעיסוקים הבנקאיים.
 - **קידם את התחרות בתחום הסליקה באמצעות הקלת הדרישות מסולקים חדשים וקיימים והקלת הפיקוח עליהם.** בין השאר הפיקוח הקל על כניסתם של סולקים חדשים באמצעות הגדרת מתווה חדש לקבלת רישיון סולק; הפחית את דרישות ההון מסולקים חדשים לרמה המקובלת בעולם, בהתאם לגישת ה-PSD (Payment System Directive); קידם את השימוש בכרטיסי חיוב מידי ("דביט"); והסיר חסמים טכנולוגיים להתחברות למערכת כרטיסי החיוב.
 - **בנה תשתית להקמת בנקים חדשים באמצעות הסרת חסמים.** הפיקוח הודיע על מדיניות חדשה בכל הקשור לתשתיות בנקאיות: בנק לא יידרש להחזיק תשתית עצמאית ויוכל להשתמש בתשתיות שיספק מרכז מחשבים משותף. כן הודיע הפיקוח על הקלה משמעותית בתהליך האישור של בנק חדש.

הפעולות המרכזיות להעמקת ההגנות

כדי להוסיף להעמיק את ההגנות ביחסים שבין התאגידים הבנקאיים לבין לקוחותיהם, וכדי לחזק את מעמדו של הלקוח, הפיקוח

- **גיבש חקיקה והוראות בתחום בנק-לקוח.** כמו כן ייצג הפיקוח את עמדת בנק ישראל בוועדות הכנסת ובוועדות שרים בנושאי צרכנות בנקאית, נתן חוות דעת מקצועיות בנוגע להצעות חוק רבות, והשתתף בטיפול בתובענות ייצוגיות.
- **פעל להוזיל את הוצאות הלקוח על ניהול חשבון בנק** באמצעות הרחבת הגילוי והגברת השקיפות, פישוט שיטת התמחור, ועוד. הפיקוח דיווח לכנסת ולציבור על עלותם הממוצעת של השירותים הנפוצים בחשבונות עו"ש ושל החזקת כרטיס אשראי.
- **דרש מהבנקים לגבש מדיניות, נהלים ותהליכים שקשורים לפנייה יזומה ללקוחות קמעונאיים במטרה לוודא כי הם מנהלים את הליכי השיווק וההלוואות באופן ראוי והוגן,** וכי ההלוואות שהם מציעים ללקוחות מתאימות לצורכיהם.
- **בירר תלונות ונתן מענה לפניות הציבור.** בשנת 2015 טיפלה היחידה לפניות הציבור ביותר מ-5,000 פניות ותלונות בכתב ובאלפי תלונות טלפוניות. בעקבות התערבותה בתלונות שילמו התאגידים הבנקאיים לפונים כ-5 מיליוני שקלים.
- **טיפל באלפי פניות בנושא חשבונות מוגבלים.** הפונים מבקשים לקבל מידע על ההגבלה, השלכותיה ומשמעותה, ולבדוק את תקינות הטלתה. הפיקוח בוחן אם התאגידים הבנקאיים פועלים לפי ההחלטות שקיבלו בתי המשפט, ובהתאם לכך עוקב אחר יישום ההחלטות שבתיקי הערעורים הקשורים להגבלות השונות.
- **פעל לחיזוק ההסברה הצרכנית ללקוחות הבנקים.**

הפעולות המרכזיות לשיפור היעילות ולעידוד הבנקאות באמצעי תקשורת דיגיטליים

כדי להוסיף לשפר את היעילות, וכדי לעודד את הבנקאות באמצעי תקשורת דיגיטליים, הפיקוח

- **פעל לעידוד היעילות התפעולית בבנקים,** במסגרת הפעולות שהוא נוקט לעידוד היציבות והתחרות במערכת הבנקאית. בין השאר הפיקוח פעל להסרת חסמים רגולטוריים במטרה לאפשר תהליכי התייעלות אפקטיביים, והנחה את הבנקים להכין תכניות התייעלות ארוכות טווח.
- **פעל להסרת חסמים רגולטוריים במטרה לאפשר את התרחבות השימוש בבנקאות הדיגיטלית על מנת לצמצם את הצורך להגיע לסניפים ולאפשר ללקוחות ליהנות משירותי בנקאות מתקדמים.** במקביל דרש הפיקוח מהבנקים לתת מענה לציבור הלקוחות המתקשה לעבור לבנקאות ישירה.

פרק זה סוקר בהרחבה את החזון של הפיקוח על הבנקים, את יעדיו האסטרטגיים, ואת הפעולות העיקריות שהוא נקט בשנת 2015. כנספחים מצורפים לוח האסדרה לשנת 2015 והמבנה הארגוני של הפיקוח על הבנקים, על אגפיו ויחידותיו.

1. החזון והיעדים האסטרטגיים של הפיקוח על הבנקים

במהלך שנת 2015 בחן הפיקוח על הבנקים את יעדיו האסטרטגיים וגיבש את חזונו לשנים הבאות – להיות גוף פיקוח מקצועי ויוזם, לטובת הציבור והמשק.

היעד האסטרטגי הראשי של הפיקוח על הבנקים הוא לשמור על יציבותם של התאגידים הבנקאיים ולהבטיח את התנהלותם הזהירה על מנת להגן על כספי הציבור. שני יעדים אסטרטגיים נוספים הם: עידוד התחרות בשירותים הבנקאיים – תוך מתן דגש לאשראי הקמעונאי, לאשראי לעסקים קטנים ולתחום הסליקה והתשלומים, במטרה לקדם שיתופים מבניים – ושמירה על ההוגנות, מאפיין חיוני לשימור אמונו של הציבור במערכת הבנקאית. הפיקוח יחתור בשנים הקרובות ליעדים העיקריים באמצעות יעדים תומכים ובאמצעות יוזמות ספציפיות לכל אחד מהיעדים העיקריים. עם היעדים התומכים נמנים עידוד ההתייעלות התפעולית בבנקים; הסרת חסמים רגולטוריים לאימוץ חדשנות טכנולוגית, בין היתר במטרה לאפשר להעניק ללקוח שירותים בנקאיים איכותיים ובעלי ערך מוסף גבוה; ואיזון העומס הרגולטורי. בשנים הקרובות יתמקד הפיקוח ביעדים אלה.

אשר ליוזמות הספציפיות, כדי להשיג את היעד האסטרטגי בתחום **היציבות** יפעל הפיקוח בין השאר בשני תחומים: ראשית הוא יפעל לאפשר לבנקים לגייס הון סופג הפסדים, בהתאם להמלצות שגיבשה ועדת באזל בעקבות הלקחים שהופקו מהמשבר הפיננסי. שנית הוא יפעל לקדם יחד עם משרדי הממשלה הרלוונטיים חקיקה שתאפשר להחיל בישראל ביטוח פיקדונות, ותאפשר להרחיב את הכלים שעומדים לרשות בנק ישראל והממשלה כדי לנהל בנק שנקלע לקשיים ולחלצו.

כדי להשיג את היעד האסטרטגי בתחום **התחרות** גובשה השנה, בין היתר, מסגרת פיקוחית מותאמת לגופים פיננסיים שאינם בנקים – היא מקלה מהמסגרת החלה על תאגידים בנקאיים – וכן אוסדרה מסגרת מתאימה לפיקוח על סולקים חדשים של כרטיסי חיוב. נוסף לכך ננקטו צעדים ליצירת תשתית להגברת התחרות במערכת הבנקאית, ובכלל זה גובשה מדיניות חדשה לבנקאות בתקשורת במטרה ליצור תשתית להקמתו של בנק דיגיטלי ללא סניפים; פורסמה הנחיה בנושא התייעלות וזו דורשת מהבנקים להציג השנה לפיקוח תכניות התייעלות משמעותיות; ננקטו צעדים שנועדו להגביר את השקיפות באמצעות הרחבת המידע ללקוחות ופישוטו, וזאת במטרה לאפשר להם לשפר את מצבם בבנק ולהקל עליהם לעבור בין בנקים. כדי להשיג את היעד האסטרטגי בתחום **ההוגנות ואמון הציבור** יאמץ הפיקוח אסדרה עולמית בתחום ההוגנות, ירחיב את ההסברה והחינוך הפיננסי לציבור, ויבנה לציבור הרחב כלים כמו תעודת הזהות הבנקאית – דוח שמציג את נכסיו, התחייבויותיו ופעילותו הבנקאית באופן מרוכז ובמתכונת אחידה ובהירה המאפשרת השוואה ואף מעבר מבנק לבנק.

הפיקוח על הבנקים
קבע יעדים לשמירת
היציבות, עידוד התחרות
וקידום ההוגנות במערכת
הבנקאית, והציב לצדם
יעדים תומכים: עידוד
החדשנות והטכנולוגיה,
קידום ההתייעלות,
ואיזון הרגולציה תוך דגש
על פיקוח מבוסס סיכון.

2. הפעולות העיקריות של הפיקוח על הבנקים בשנת 2015

א. חיזוק היציבות והבטחת ניהולם הזהיר של הסיכונים

הפיקוח על הבנקים מנטר באופן שוטף את התפתחות הסיכונים בבנק הבודד ובמערכת הבנקאית בכללותה. הערכת הסיכונים – תהליך שהפיקוח מבצע לצד ההערכה שהבנקים מקיימים באופן עצמאי, במסגרת מילוי הדרישות הרגולטוריות – משמשת את הפיקוח כדי לקבוע את נאותותה של הלימות ההון ולגבש עמדה לגבי יעדי ההון הנדרשים לכל בנק ובנק, וכן כדי לבחון את איכותם של ניהול הסיכונים ושל פונקציות הממשל התאגידי ולגבש את הצעדים הנחוצים לחיזוקם. נוסף על כך הפיקוח עוקב אחר ההשלכות האפשריות של ההתפתחויות בכלכלות המקומית והגלובלית על המערכת הבנקאית.

המחירים שמשלמים המשקיעים באירופה ובארה"ב על המשבר הפיננסי ועל קריסתם של בנקים גדולים, שמונה שנים לאחר המשבר של 2008, מדגישים עד כמה חשוב לשמור על יציבותה של המערכת הבנקאית בישראל כדי לשמור על כספי הציבור והמשק כולו.

I. חיזוק הלימות ההון, הנזילות והמינוף

חיזוק הלימות ההון

במהלך 2015 הוסיף הפיקוח על הבנקים לבחון כיצד הבנקים השונים והמערכת בכללותה עומדים במתווה העולה של דרישות ההון, ולקיים את התהליך השנתי להערכת פרופיל הסיכונים (SREP)¹. כאשר נמצא כי העמידה בדרישות ההון מציבה אתגר בפני תאגיד בנקאי, התקיים עמו דיאלוג באשר לתכנון ההון ולדרך להשיג את יעדי ההון, ונקטו הפעולות הנדרשות.

בהמשך לכך פעל הפיקוח לקידום הנפקת מכשירי הון חדשים בעלי מנגנון לספיגת הפסדים; מכשירים אלה עומדים בקריטריונים של באזל III והפיקוח הכיר בהם כבהון רגולטורי רובד 2. בשנת 2015 ביצעו הבנקים הנפקה ראשונה שלהם (ראו תיבה ב'-1).

בדומה לשנים קודמות, גם השנה המשיך הפיקוח על הבנקים לערוך למערכת הבנקאות מבחן קיצון מקרו-כלכלי על יסוד תרחיש אחיד. התאגידים הבנקאיים נדרשו לאמוד את תוצאות התרחיש באמצעות המתודולוגיות השונות שהם מפתחים, ובמקביל לכך הפיקוח על הבנקים ערך להם את המבחן במתודולוגיה אחידה. מבחן הקיצון האחד משמש כלי מסייע להערכת עמידותה של המערכת הבנקאית והבנק הבודד, להבטחת קיומה של רמת הון מספקת, לבחינת תכנון ההון של הבנקים, לקביעת דרישות הון ולנקיטת פעולות אחרות במידת הצורך – וזאת בהתאם למקובל בעולם.

הפיקוח על הבנקים
קידם את הנפקתם של
מכשירי הון חדשים בעלי
מנגנון לספיגת הפסדים,
בהתאם לסטנדרטים
הבין-לאומיים שגובשו
במסגרת הפקת הלקחים
מהמשבר הפיננסי
העולמי.

תיבה ב'-1: גיוס הון רגולטורי באמצעות מכשירי הון בעלי המרה מותנית (CoCos, Contingent Convertibles)

- המשבר הפיננסי האחרון הראה כי כמות ההון ואיכותו ממלאות תפקיד מכריע במצבים שבהם תאגיד בנקאי נקלע להפסדים גבוהים מאוד. אם אלה אינן מספקות, ממשלות נאלצות לחלץ בנקים באמצעות כספים של משלמי המסים.
- במסגרת הלקחים שהופקו מהמשבר הפיננסי גובשו קריטריונים חדשים למכשירים סופגי הפסדים הכשירים כהון פיקוחי לפי המלצות ועדת באזל: אלו מבטיחים כי בעת משבר יספגו את ההפסדים קודם כל מחזיקי המכשיר, ורק לאחר מכן משלמי המסים.
- הפיקוח על הבנקים בישראל אימץ את המלצותיה של ועדת באזל, ובשיתוף פעולה עם הרשות לניירות ערך אפשר לבנקים לגייס הון סופג הפסדים. לנוכח מורכבות המכשירים הללו קבע הפיקוח שמכשירי הון רובד 2 יכללו מנגנון לספיגת הפסדים בעל קריטריון כמותני – מאפיין שמעניק למשקיעים ודאות רבה יותר – אף שוועדת באזל אינה דורשת זאת. נוסף לכך נקבעו דרישות במטרה למנוע ממשקי בית וממשקיעים קטנים לרכוש את המכשירים, היות שתכופות אין ביכולתם לנתח את הסיכון הגלום בהם.
- המכשירים סופגי ההפסדים נועדו להבטיח כי כאשר נוצר משבר חמור, ובנק או המערכת הבנקאית כולה נקלעים לקשיים, ההמרה תיצור הזרמת הון וכך תצמצם את ההסתברות לכשל של בנקים ואת הפגיעה במשק כולו, במשקיעים ובמשלמי המסים.
- בנקים בעולם גייסו בשנים האחרונות היקפים גדולים של מכשירי הון במתווה של באזל III. ההנפקות כללו

¹ Supervisory Review Evaluation Process

- הון רובד 1 נוסף והון רובד 2 – מכשירים המאפשרים המרה למניות ומכשירים המאפשרים מחיקה (מלאה או זמנית) של ההתחייבות.
- הרוכשים את מכשירי ההון המורכבים נדרשים להבין את הסיכונים הגלומים בהם ואת תרחישי הקיצון הנוגעים להם, ועל בסיס ניתוח זה לתמחר את הסיכון במכשיר הספציפי ולהחליט איזה שיעור מתק ההשקעות להשקיע בו.

רקע

באמצע שנות התשעים של המאה הקודמת החלו בנקים רבים, בעיקר בארה"ב, להנפיק מכשירים שמשלבים מאפיינים של הון וחוב, ואלה נכללו בהון רובד 1. ההנפקות נועדו בעיקר לחזק את יציבותו של הבנק המנפיק באמצעות הגדלת ההון הפיקוחי, והן התאפיינו בשלושה יתרונות מרכזיים: א. הן אינן מדללות החזקות במניות רגילות, ולכן אינן פוגעות בבעלי המניות של הבנק; ב. הן זולות מהנפקת מניות; ו-ג. מכשירים שכוללים מועד לפדיון או תמריץ לפירעון אטרקטיביים יחסית בעיני משקיעים, היות שגלומה בהם הכנסה קבועה וקיים מועד עקרוני להחזר הקרן. אולם איכות ההון של מכשירים אלה נחותה מאיכותו של הון מניות, בעיקר בשל חוסר היכולת לספוג הפסדים על בסיס שוטף. בעקבות השימוש הגובר במכשירי הון אלו פרסמה ועדת באזל, באוקטובר 1998, הודעה לעיתונות ובה תנאים שיש לעמוד בהם כדי לראות במכשירים רכיבי הון רובד 1¹. נוסף לכך הגבילה הוועדה את הכללתם בהון רובד 1 וכתבה כי הם יוכלו להוות עד 15% ממנו. מאחר שהתנאים בהודעה לעיתונות מעולם לא שולבו בהמלצות מסודרות, כל מדינה העניקה פרשנויות שונות לאותם קריטריונים, והדבר הוביל לחוסר אחידות במאפייניהם הבסיסיים של מכשירי ההון, כמו גם במגבלות הכמותיות להכללתם בהון הפיקוחי.

המשבר העולמי האחרון הוכיח כי מכשירי ההון הללו לא הצליחו לספוג הפסדים גם במצב של כשל, מפני שכדי להמירם למניות היה על הבנק המנפיק לרדת מיחס ההון המזערי המסוים שנקבע. כיוון שבמקרים רבים לא התקיימו התנאים להמרת המכשיר למניות, המחזיקים בו שמרו על השקעתם, והממשלות נאלצו לחלץ את הבנקים באמצעות כספים של משלמי המסים.

המלצות באזל III

בדצמבר 2010, במסגרת הפקת הלקחים מהמשבר הפיננסי העולמי, פרסמה ועדת באזל את המלצות באזל III² כדי לחזק את יחסי ההון ויחסי הנזילות הגלובליים במטרה לשפר את עמידותו של המגזר הבנקאי, את יציבותו, ואת מוכנותו למשבר הפיננסי הבא. ההמלצות מתייחסות בין השאר להכללת המכשירים הנידונים בהון הפיקוחי וקובעות קריטריונים אחידים שיש לעמוד בהם כדי לכלול את המכשירים בהון רובד 1 נוסף או בהון רובד 2. הקריטריונים מחזקים את הונו של הבנק היות שהם מבטיחים כי אם מצבו יידרדר עד כדי חשש ליציבותו, המחזיקים במכשירי ההון יספגו את ההפסדים ותפחת ההסתברות לכך שיווצר צורך להזרים לבנק כספי ציבור. להלן נציג את המאפיינים העיקריים שוועדת באזל קבעה למכשירי ההון:

א. המנגנון לספיגת הפסדים

(1) עיתוי הספיגה:

- בכדי להבטיח שהמשקיעים במכשירים יספגו הפסדים על בסיס שוטף (going concern) וכאשר הבנק קרוב לכשל (gone concern), נקבע כי יש לכלול בהם אירוע טריגר כמותני או איכותני, כמפורט להלן:
- טריגר כמותני – במכשירי הון רובד 1 נוסף אירוע הטריגר מתרחש כאשר יחס ההון העצמי רובד 1 יורד מ-125.5%. למכשירי הון רובד 2 לא נקבע טריגר כמותני.

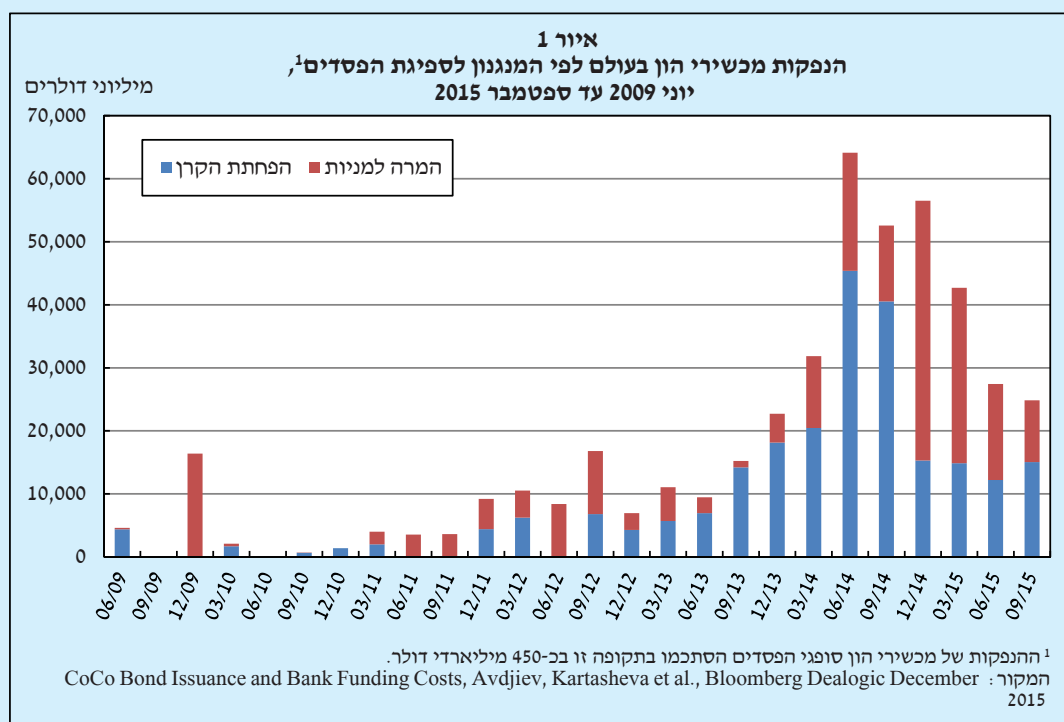
¹ Instruments eligible for inclusion in tier 1 capital - <http://www.bis.org/press/p981027.htm>

² Basel III: A global regulatory framework for more resilient banks and banking system - <http://www.bis.org/publ/bcbs189.pdf>

- טריגר איכותני – ב-13.1.2011 פרסמה ועדת באזל הודעה לעיתונות³ בנושא ספיגת הפסדים בנקודת האי-קיימות, וזו קובעת כי אירוע הטריגר מתרחש בשני מקרים: (א) כאשר לפי שיקול דעתו של המפקח הדבר הכרחי כדי למנוע מהבנק להגיע לנקודת האי-קיימות⁴, או (ב) אם מתקבלת החלטה להזרים לבנק הון ציבורי, ובלעדיו הוא יגיע לנקודת האי-קיימות. טריגר זה נועד להבטיח שמחזיקי המכשיר יספגו הפסדים לפני משלמי המסים כאשר בנק מקבל תמיכה ציבורית.

(2) אופן הספיגה:

- ועדת באזל קבעה כי יש לספוג את ההפסדים באמצעות מנגנון כפוי מובנה שדורש:
 - להמיר את המכשיר למניות רגילות של הבנק, לפי שער המרה שנקבע מראש או
 - למחוק לגמרי את סכום הקרן או להפחיתו עד לעמידה בטריגר הנדרש
 - ההנחיות שהאיחוד האירופי פרסם ביוני 2013 (CRD IV) התייחסו גם לאפשרות שהקרן תימחק זמנית ותוגדל אם הבנק יתאושש.
- האיור הבא מראה את התפלגות ההנפקות של בנקים בעולם לפי המנגנון לספיגת הפסדים, בתקופה המשתרעת בין יוני 2009 לספטמבר 2015. ניתן לראות שבנקים גייסו הון סופג הפסדים בהיקפים גדולים מאוד, ובשנה האחרונה מצטיירת התמונה הבאה: כמחצית מההון שגויס כלל מנגנון המרה למניות ומחצית מההון כלל מנגנון להפחתת הקרן.



³ Loss Absorption at the Point of Non-Viability – <http://www.bis.org/press/p110113.htm>

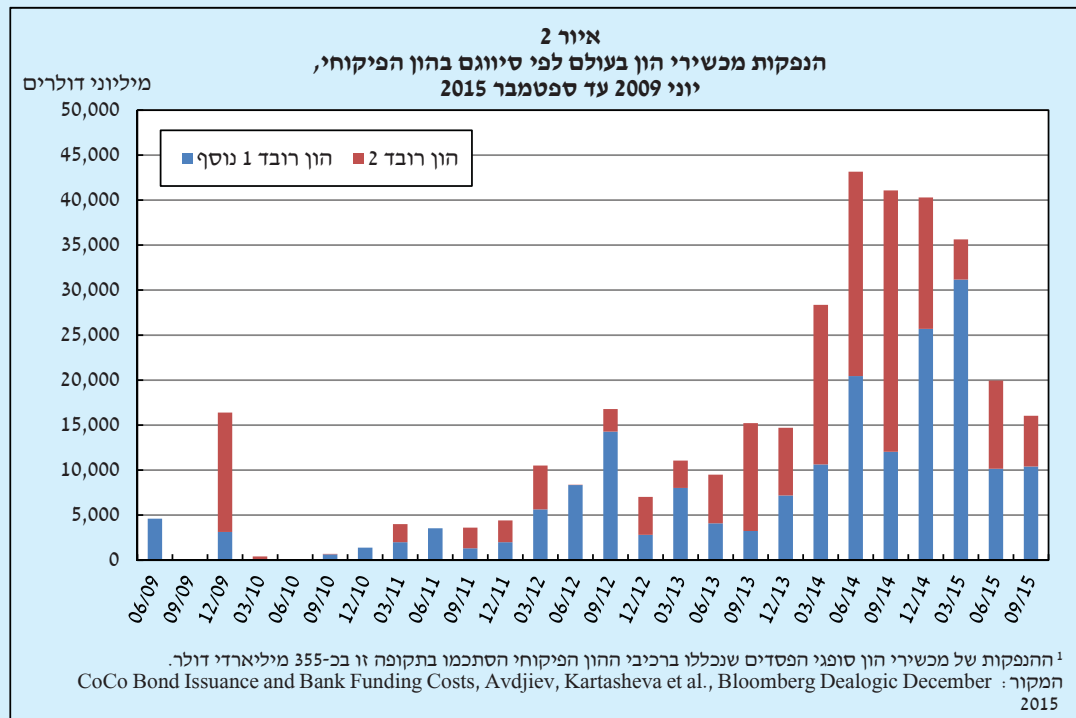
⁴ שיקול דעת פיקוחי שדורש להמיר את המכשיר למניות או להפחית את הקרן כאשר הבנק אינו מסוגל להמשיך בפעילות שוטפת.

ב. קריטריונים נוספים להכללת המכשירים בהון הפיקוחי:

מכשירי הון רובד 1 – עליהם להיות צמיתים (ללא תאריך פירעון), ויש להותיר לבנק אפשרות להפעיל שיקול דעת בנוגע לתשלומי הריבית עליהם.

מכשירי הון רובד 2 – עליהם להיות בעלי תקופה לפדיון בת 5 שנים לפחות. הקריטריונים החדשים אינם מתירים לכלול בהון מכשירי הון רובד 1 נוסף והון רובד 2 שכוללים תמריצים לפדיון, כגון הגדלת ריבית, היות שהדבר פגע בעבר במאפיין הצמיתות של המכשיר.

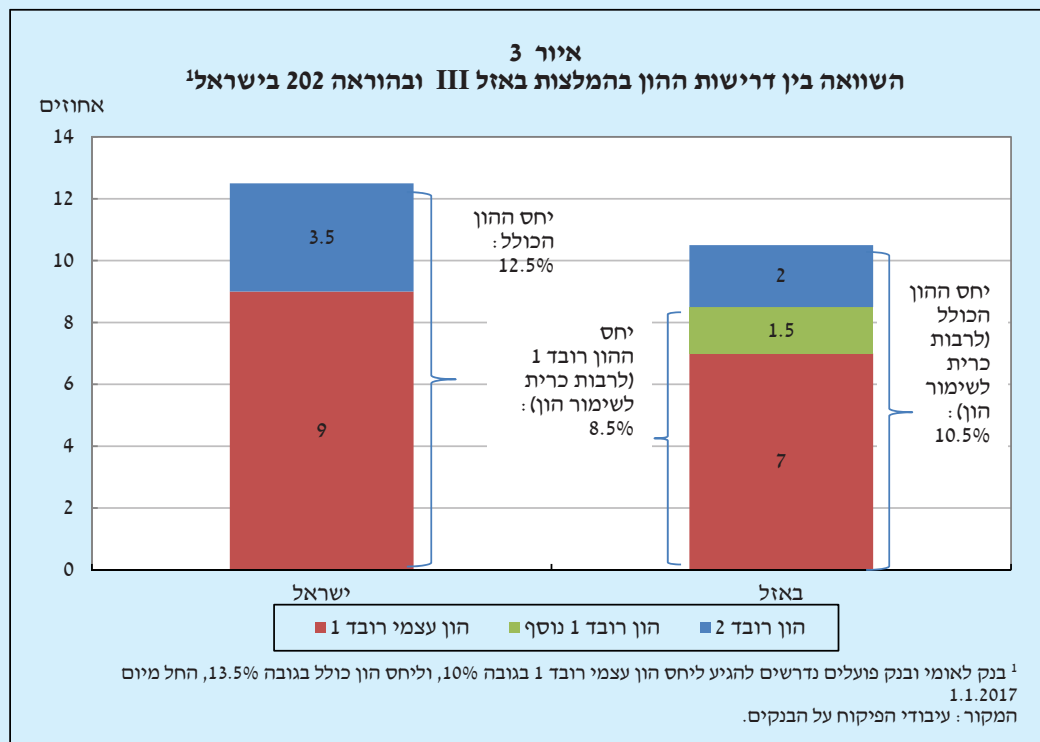
בעקבות פרסום הקריטריונים החדשים החלו בנקים בעולם להנפיק מכשירי הון רובד 1 נוסף והון רובד 2 שעומדים בקריטריונים אלו. האיור הבא מראה את התפלגות ההנפקות לפי סוג המכשיר וסכומי ההנפקות בתקופה המשתרעת בין 1.6.2009 ל-1.9.2015.



המצב בישראל

הפיקוח על הבנקים בישראל אימץ את המלצותיה של ועדת באזל, ובשנים האחרונות הוא פעל להגדלת כמות ההון ואיכותו כדי לחזק את עמידותה של המערכת הבנקאית בישראל. במסגרת זו קבע הפיקוח כי יחס ההון העצמי רובד 1 לא יפחת מ-9% החל מיום 1.1.2015, וכי בשני הבנקים הגדולים הוא לא יפחת מ-10% החל מ-1.1.2017. יחס ההון הכולל יעמוד על 12.5%, ובשני הבנקים הגדולים – על 13.5%. יש לציין כי דרישת המינימום להון העצמי רובד 1 (הכולל מכשירי הון רובד 1 נוסף) גבוהה מזו שקבעה ועדת באזל (ראו איור 3).

ישראל אימצה את המלצות באזל III, בהתאמות מסוימות, החל מ-1.1.2014, והפירוט נמצא בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 202 בנושא הון פיקוחי. הוראה זו קובעת טריגר כמותני מחמיר מזה שקבעה ועדת באזל: לעניין מכשירי הון רובד 1 נוסף נקבע כי אירוע הטריגר להמרה או הפחתה מתרחש כאשר יחס ההון העצמי רובד 1 יורד מ-7%, לעומת 5.125% בהמלצות באזל. כמו כן נקבע טריגר לספיגת הפסדים עבור מכשירי הון רובד 2 – כאשר יחס ההון העצמי רובד 1 יורד מ-5%. כאמור, ועדת באזל לא קבעה טריגר כמותני עבור מכשירי הון רובד 2.



על מנת למנוע ממשקי בית ומשקיעים קטנים לרכוש את המכשירים – היות שלעתים הם אינם מבינים את הסיכון הגלום בהם – קבע הפיקוח על הבנקים, בתיאום עם הרשות לניירות ערך, עוד התניות ודרישות:

- שקיפות: יש לתת בתשקיף גילוי בולט על מורכבות המכשיר ועל כך שהמשקיע עלול להפסיד את כל השקעתו.
- הגבלה על יחידת המסחר: מכיוון שעל פי אופיו המכשיר מתאים יותר למשקיעים מתוחכמים, נקבע – בתיאום עם הרשות לניירות ערך והבורסה – כי במקרה של הנפקתו לציבור, המסחר יתקיים ביחידות שלא יפחתו מ-50 אלף ש"ח.

עד שהמלצות באזל III נכנסו לתוקף, ב-1.1.2014, נדרשו הבנקים בישראל לקבל מהפיקוח על הבנקים אישור פרטני על מנת לכלול מכשירי הון רובד 1 והון משני בהון הפיקוחי; אישור זה ניתן בכפוף לעמידה בתנאים שנקבעו. בין 2004 ל-2006 הנפיקו הבנקים מכשירים אחדים של הון רובד 1 ושל הון משני עליון, ומכשירים אלו אינם עומדים בקריטריונים החדשים שנקבעו בבאזל III. הוראות המעבר מאפשרות להפחית את יתרת מכשירי ההון האלו במשך 10 שנים.

בעקבות הפחתת היתרות של מכשירי ההון וכתבי ההתחייבות הנדחים הקיימים, ועל מנת לעמוד בדרישות הנוגעות ליחס ההון רובד 2, החלו הבנקים – לקראת סוף 2015 – להנפיק מכשירי הון חדשים שעומדים בקריטריונים של באזל III. בדצמבר 2015 בוצעה הנפקה פרטית ראשונה של מכשירי הון רובד 2 בעלי מגנון לספיגת הפסדים באמצעות מחיקה זמנית של סכום הקרן. בינואר 2016 בוצעה הנפקה ראשונה של מכשירי הון רובד 2 סחירים בעלי מגנון לספיגת הפסדים באמצעות המרה למניות רגילות. צפוי כי בשנים הקרובות ימשיכו הבנקים להנפיק מכשירים אלו כדי לעמוד בדרישות הלימות ההון.

אימוץ יחס המינוף

הצטברות עודפת של מינוף במערכת הבנקאית נמנית עם הגורמים למשבר הפיננסי העולמי. בעקבות זאת קובעות המלצות באזל III יחס מינוף שנועד להגביל את צבירת המינוף בתאגיד בנקאי, למנוע ניסיונות לצמצם את המינוף בתהליכים שעלולים לפגוע במערכת הפיננסית ובכלכלה, ולחזק את דרישות ההון מבוססות הסיכון. יחס המינוף שנקבע פשוט ושקוף, אינו מבוסס סיכון, ופועל כמדידה משלימה ואמינה לדרישות ההון מבוססות הסיכון.

באפריל 2015 פרסם המפקח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקן מספר 218 בדבר יחס מינוף. הוראה זו קובעת כי החל מיום 1 בינואר 2018 נדרשים התאגידים הבנקאיים לעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ-5% על בסיס מאוחד, וביחס שלא יפחת מ-6% במקרה של תאגיד בנקאי שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה 20% או יותר מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית². עוד נקבע כי אם תאגיד בנקאי עומד בדרישה ביום הפרסום, הוא לא ירד מהסף שנקבע בהוראה. אם תאגיד בנקאי אינו עומד בדרישה ביום הפרסום, עליו להגדיל את היחס בשיעורים רבעוניים קבועים עד ליום 1 בינואר 2018. כל חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות השיגו את דרישת המינימום עד סוף 2015.

ההוראה הנידונה גובשה בין היתר לאחר שנערך סקר השפעה כמותית (QIS, Quantitative Impact Study) במטרה לאמוד כיצד ישפיע יישום ההנחיות על המערכת הבנקאית בישראל.

אימוץ יחס כיסוי הנזילות לפי המלצות ועדת באזל III

באפריל 2015 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקן חדשה (מס' 221), והיא מאמצת את אחד משני התקנים הבין-לאומיים לנזילות שקבעה ועדת באזל III – יחס כיסוי הנזילות (LCR, Liquidity Coverage Ratio). את התקן הנוסף בתחום הנזילות, תקן שמגדיר יחס מימון יציב נטו (NSFR, Net Stable Funding Ratio), הפיקוח צפוי לאמץ בלוח זמנים דומה לזה שקבעה הוועדה (1 בינואר 2018), ולאחר שייבחנו השפעותיו האפשריות. יחס כיסוי הנזילות נועד לבחון את הנזילות במצב קיצון שנמשך 30 ימים. החל מ-1 באפריל 2015 התאגידים הבנקאיים נדרשים לעמוד בהדרגה ביחס כיסוי הנזילות ולתת לו גילוי בדוחותיהם הכספיים הן על בסיס מאוחד והן על בסיס בנק.

הפיקוח על הבנקים דרש מהבנקים להתייחס לתכנון הנזילות באופן מפורט במסגרת תכנית העבודה הרב-שנתית, ולפרט אילו צעדים הם מתכננים לנקוט כדי להשיג את יעדי הנזילות הרגולטוריים ולשמור עליהם לאורך זמן. בהתאם להמלצות שגיבשה ועדת באזל פיתח הפיקוח מדדי נזילות נוספים על מנת להעריך את סיכון הנזילות של התאגידים הבנקאיים. מדדים אלה נועדו לשמש כלים לניטור פיקוחי (Monitoring Tools), והם כוללים בין היתר מדדים שבוחנים ריכוזיות במקורות המימון, חוסר התאמה במועדי פירעון חוזיים, וכלי ניטור מבוססי שוק. נוסף לכך עדכן הפיקוח את התרחישים הפיקוחיים הבוחנים מצבים של משבר מקומי, משבר בבנק ומשבר גלובלי, כדי לכלול בהם התייחסות לנושא הנזילות.

II. שיפור היעילות התפעולית

הפיקוח על הבנקים פעל השנה לקדם תהליכי התייעלות במערכת הבנקאית, מתוך הבנה שתהליכים אלו עשויים להוביל להגברת התחרות במערכת, להוזיל את המחיר הנגבה עבור השירותים הבנקאיים, ולשפר את רווחיותה. בשנים האחרונות החלו הבנקים ליישם תכניות התייעלות פנימיות, וצמצמו את מספר העובדים ואת הוצאותיהם. אולם עדיין נותר פער גדול בין יעילותם של הבנקים בישראל ליעילותם של בנקים במדינות המפותחות. לכן הפיקוח

הפיקוח על הבנקים אימץ את המלצות באזל III בנוגע ליחס המינוף.

הפיקוח על הבנקים אימץ את המלצות באזל III בנוגע ליחס כיסוי הנזילות, ויישומן הוביל לחיזוק הנזילות של הבנקים.

הפיקוח פעל להסרת חסמים רגולטוריים במטרה לאפשר לבנקים להטמיע תהליכי התייעלות אפקטיביים, והנחה אותם להכין תכניות התייעלות.

² כיום הדרישה חלה על הבנקים לאומי והפועלים.

העלה על סדר היום את הצורך להתייעל באופן משמעותי ולסגור את הפערים בין ישראל לעולם, ובינואר 2016 הוא פרסם למערכת הבנקאית מכתב הנחיות שבו הוא דורש מכל בנק לגבש תכנית התייעלות ארוכת טווח. לצד זאת הציג הפיקוח הקלות בדרישה להלימות ההון לתאגיד בנקאי שיכין תכנית משמעותית להתייעלות ארוכת טווח, וכן נתן הבהרות לגבי הטיפול החשבונאי בתכנית התייעלות שכוללת פרישה מרצון של עובדים וצמצום הוצאות נוספות. רוב הבנקים אינם נדרשים להתייעל רק מפני שכיום הם פחות יעילים מהבנקים בעולם, אלא גם מפני שפעילותה של המערכת הבנקאית עוברת לערוצים ישירים ודיגיטליים – כדוגמת האינטרנט, טלפונים חכמים, ומכשירי בנק אוטומטיים – ולכן יהיה צורך בפחות עובדים כדי לקיים חלק מהפעילויות הבנקאיות (ראו תיבה א'-1). הפיקוח סבור שתהליכי התייעלות, לצד הרחבת הבנקאות הדיגיטלית, עשויים לשפר את השירותים ללקוחות, לאפשר לבנקים להוזיל את עלויותיהם של השירותים הבנקאיים – בפרט למשקי הבית ולעסקים הקטנים – ולסייע להגברת התחרות בענף. יתר על כן, על רקע השינויים בסביבת הפעילות הכלכלית, הרגולטורית והטכנולוגית שמערכות הבנקאות בישראל ובעולם פועלות בה, התייעלות תפעולית תתרום לשמירה על מודל עסקי בר קיימא וליציבות המערכת בטווח הארוך.

III. הסיכונים והממשל התאגידי

סיכוני הציות

הפיקוח על הבנקים המשיך גם השנה ליישם במערכת הבנקאית תהליכי הערכה, ביקורת ואסדרה כדי להבטיח שהתאגידים הבנקאיים יזהו את הפעולות החושפות אותם לסיכוני ציות ורגולציה וינקטו פעולות לניהולם ולהפחתתם על יסוד גישה מבוססת סיכון. בשנים האחרונות התגברה במיוחד החשיפה לסיכון ציות חוצה גבולות (cross border), בעיקר מפני שמדינות שונות הגבירו את מאמצי האכיפה בניסיון לאתר כספים שאזרחים חייבים במס העבירו למוסדות פיננסיים זרים, ומפני שמדינות אלה אוכפות את מגוון חוקיהן על אזרחיהן גם אם הם הפקידו את כספם מחוץ למדינת המקור. מאמצים אלה כללו, בין השאר, חקירות והטלת סנקציות וקנסות על בנקים ומוסדות פיננסיים שמקיימים פעילות בין-לאומית או שיש להם לקוחות זרים. במסגרת זו הטילו הרשויות האמריקאיות קנסות גדולים על בנקים רבים בעולם, ביניהם בנק לאומי, ופתחו בחקירות נגד בנק הפועלים ובנק מזרחי-טפחות (ראו תיבה א'-4). הפיקוח על הבנקים עוסק בנושא, והוא דרש מהבנקים להפיק לקחים ולשנות את כל התהליכים שבאמצעותם הם בוחנים אם לקוחות תושבי חוץ ותושבי ישראל מצייתים לחוקי המס: במארכ 2015 פרסם הפיקוח לבנקים מכתב ובו הנחיות בנוגע לסיכונים הגלומים בפעילות חוצת הגבולות שלקוחותיהם מקיימים וכן דרישה לנהל סיכונים אלה.

השנה חלה התקדמות בהערכת הסיכונים הלאומית בתחום איסור הלבנת הון ומימון טרור, תהליך שמדינת ישראל מקיימת בהתאם להמלצה מס' 1 בהמלצות שארגון FATF פרסם בשנת 2012³. הפיקוח על הבנקים בחן כיצד התאגידים הבנקאיים והחברות לכרטיסי אשראי מיישמים את ההוראות הנוגעות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור במסגרת הבחינה של סיכוני הציות. בעקבות תהליכים אלה הטילה השנה הוועדה להטלת עיצום כספי – ועדה שבראשה עומדת המפקחת על הבנקים – עיצומים כספיים שסכומם הכולל עומד על כ-5.4 מיליון ש"ח.

הפיקוח על הבנקים
המשיך להדגיש השנה את
הצורך לחזק תהליכים
שנועדו לזהות, להעריך
ולנטר סיכונים שמקורם
בהפרת חוקים וכללים
(סיכוני ציות), בפעילות
חוצת גבולות ובאיומים
קיברנטיים, היות
שסיכונים אלה מתגברים
בבנקאות בישראל
ובעולם.

³ The FATF Recommendations (2012), International standards on combating money laundering, terrorism & proliferation.

תיבה ב'-2: הציות ופונקציית הציות בתאגידים בנקאיים

- **בשנים האחרונות חלה עלייה בהתממשות סיכוני הציות בארץ ובעולם**, והיא באה לידי ביטוי בגידול בהיקף הקנסות שהוטלו על בנקים ומוסדות פיננסיים אחרים. במקביל ניתן דגש להוגנות כלפי הצרכנים במערכת הבנקאית, היות שמאפיין זה חיוני לשמירת האמון במערכת ולכן גם ליציבותם של התאגידים הבנקאיים.
- **ביוני 2015 פרסם המפקח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308 בנושא ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי**. הוראה זו החליפה הוראה משנת 2002, והיא נועדה לחזק את ניהולו של סיכון הציות בתאגידים הבנקאיים, ולהעצים את פונקציית הציות ואת העומד בראשה – קצין הציות הראשי – הן מבחינת המשאבים והן מבחינת תחומי אחריותו.
- **ההוראה החדשה מרחיבה את ההגדרה של הוראות ציות** אל מעבר להוראות צרכניות, והיא קובעת כי סיכון הציות נגזר מכלל החוקים, התקנות, הוראות הרגולציה, הנהלים הפנימיים והקוד האתי החלים על פעילויותיו של התאגיד הבנקאי, כמו גם מהחוקים החלים על לקוחותיו הזרים במדינת המקור שלהם.
- **ועדת באזל גיבשה לתאגידים בנקאיים תפיסה לניהול סיכונים** בשיטת שלושת קווי ההגנה. בהתאם לתפיסה זו נקבע כי **פונקציית הציות מהווה חלק מקו ההגנה השני**, ולפיכך יש להבטיח את עצמאותה מפעילותו של קו ההגנה הראשון, קו העסקים, כמו גם את הממשקים עם פונקציית הביקורת הפנימית – חלק מקו ההגנה השלישי. במקביל נקבע כי פונקציות מקו ההגנה השני יכולות לנהל חלק מסיכון הציות, ובלבד שהתאגיד הבנקאי קובע את הממשקים ואת תחומי האחריות.
- **כדי לנהל את סיכוני הציות באופן אפקטיבי יש לשמור על ערנות גבוהה, לעקוב אחר שינויים** בחקיקה ובפרשנות שבתי המשפט בארץ ובעולם מעניקים לה, ולהתאים אליהם במהירות את פעילותו של התאגיד הבנקאי; כמו כן יש להבטיח כי קצין הציות ומנהל הסיכונים מעורבים בשלבים הראשונים של ההחלטה על פעילויות ומוצרים חדשים – כדי לזהות מראש את הסיכונים ולהגדיר את הדרישות לניהולם – בכלל זה פעילויות שהבנקים מבצעים בשיתוף פעולה עם גורמים חיצוניים (כגון חברות Fintech).

רקע

מורכבותה והתפתחותה של הפעילות הבנקאית מחייבות את התאגידים הבנקאיים להקפיד על הוראות הציות במגוון רחב מאוד של תחומים. הוראות אלה כוללות את החוקים, התקנות, הוראות הרגולציה, הנהלים הפנימיים והקודים האתניים החלים על הפעילויות הבנקאיות שהתאגידים הבנקאיים מקיימים בארץ ובחו"ל, כמו גם את החוקים החלים על לקוחותיהם הזרים במדינת המקור שלהם. אם תאגיד בנקאי אינו מקפיד לקיים את הוראות הציות, הדבר עלול לחשוף אותו לסיכוני ציות ולסיכונים משפטיים – פגיעה בתדמיתו ובמוניטין שלו, הפסדים כלכליים משמעותיים (למשל קנסות רגולטוריים, הפסד בתביעות משפטיות, לרבות תביעות ייצוגיות, וסנקציות מסוג איסור על פעילות), ואף לפגיעה בנושאי המשרה בו. הפגיעה מהסוג הראשון עלולה להיות חמורה בהרבה מהפגיעות מהסוגים האחרים, שכן המוניטין והתדמית ניצבים ביסוד אמונו של הציבור בבנק, והתערעורת האמון עלולה לערער את יציבותו של בנק. ביוני 2015 פרסם המפקח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308 בנושא ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי, והיא נכנסה לתוקף ב-1.1.2016. ההוראה נועדה לחזק את ניהולו של סיכון הציות בתאגיד הבנקאי בכלל, וכן להרחיב את תחומי האחריות של פונקציית הציות ולהעצים אותה ואת העומד בראשה באמצעות קביעת עקרונות ברורים לפעילותם ואפיון הממשקים שלהם עם גורמים רלוונטיים אחרים בתאגיד הבנקאי. ברקע הפרסום ניצבה העלייה בהתממשותם של סיכוני הציות בארץ ובעולם, תופעה שבאה לידי ביטוי בגידול בהיקף הקנסות שהוטלו על בנקים ומוסדות פיננסיים אחרים. כך למשל, ארה"ב ומדינות אחרות הטילו קנסות בהיקף של מיליארדי דולרים בגין הפרת הוראות בתחום המשכנתאות, ניירות הערך וניהול החשבונות של הבנקאות הפרטית

(ראו תיבה א'-4). עוד ניצב ברקע ההוראה הדגש שניתן בשנים האחרונות לחשיבותה של הוגנות כלפי הצרכנים – בין היתר בעקבות חלקים שהופקו מהמשבר הפיננסי הגלובלי – מתוך הבנה שקיים קשר הדוק בין ההוגנות לבין האמון במערכת הבנקאית וליציבותה.

הוראה מס' 308 החליפה את ההוראה בנושא קצין הציות שפורסמה בשנת 2002. הוראה זו לא עודכנה, ומאז 2002 פרסמה ועדת באזל מסמך עקרונות לניהול מבוסס סיכון של תחום הציות, כמו גם המלצות מתחום ניהול הסיכונים שהפיקוח על הבנקים אימץ בשנים האחרונות (הוראה 310 – "ניהול סיכונים", הוראה 311 – "ניהול סיכון אשראי", הוראה 350 – "ניהול סיכון תפעולי"). בפירוט, הפיקוח אימץ את תפיסת ניהול הסיכונים של ועדת באזל בדבר שלושה קווי הגנה: קו ההגנה הראשון כולל את היחידות העסקיות, קו ההגנה השני מורכב מפונקציית ניהול סיכונים בלתי תלויה, וקו ההגנה השלישי כולל את פונקציית הביקורת הפנימית. בדומה להוראות הנזכרות, גם הוראה 308 משתלבת בתפיסת ניהול הסיכונים הזו: היא קובעת מפורשות כי פונקציית הציות מהווה חלק מקו ההגנה השני, ולפיכך יש להבטיח את עצמאותה מפעילותו של קו ההגנה הראשון כמו גם את הממשקים עם פונקציית הביקורת הפנימית – חלק מקו ההגנה השלישי. בכך הפיקוח מיישר קו עם הסטנדרטים הבין-לאומיים בנושא ציות ועם תפיסת ניהול הסיכונים העדכנית ביותר.

עיקרי ההוראה

ההוראה קובעת כמה עקרונות וכללים מנחים בהתייחס לאופן שבו תאגיד בנקאי צריך לטפל בסיכון הציות. להלן עיקריה:

- קיום הוראות הציות החלות על פעילותו של התאגיד הבנקאי מהווה חלק מהתרבות הארגונית שלו. הדבר אינו נוגע רק לפונקציית הציות אלא לכל גורם בתאגיד, ויש לראות בו חלק בלתי נפרד מהפעילויות העסקיות. כדי לחזק את הציות ולהדגיש את חשיבותו בתאגיד הבנקאי ואת אחריותם הרחבה של כל הגורמים בבנק, שונה שם ההוראה מ"קצין ציות" ל"ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי".
- הציות בתאגיד הבנקאי מתחיל בדירקטוריון ובהנהלה הבכירה, ובפרט במופת האישי שהם נותנים. לפיכך פורטו והודגשו אחריותם לגיבוש ולאישור מדיניות קבוצתית שתחול גם על חברות בנות (הממשל התאגידי), וכן תפקידה של פונקציית הביקורת הפנימית בהקשר של ציות.
- הדירקטוריון נושא באחריות הכוללת לניהול סיכון הציות בתאגיד הבנקאי, והוא אחראי לאשר את מדיניות הציות שהנהלה הבכירה מגבשת. עליו להעריך לפחות אחת לשנה את מידת האפקטיביות של ניהול סיכון הציות בתאגיד הבנקאי. הדירקטוריון יקבע אילו דיווחים יקבל ובאיזו תדירות, ובכל מקרה ייפגש לפחות אחת לשנה עם קצין הציות הראשי לבדו.
- ההנהלה הבכירה אחראית להקצאת המשאבים הדרושים לפונקציית הציות כדי למלא כיאות את תפקידה. עליה לזהות ולהעריך לפחות אחת לשנה את הנושאים המרכזיים בתחום סיכון הציות ולדווח לדירקטוריון על ניהולו.
- סיכון הציות נגזר מטווח רחב ביותר של הוראות: בהוראה מ-2002 הוא נגזר רק מהוראות צרכניות וכעת הוא נגזר מההוראות החלות על כלל הפעילויות הבנקאיות. בהקשר זה פורטו הוראות ממדרג נורמטיבי רחב, לרבות: חוקים, תקנות, הוראות המפקח ועמדות שניתנו במסגרת טיפול בפניות הציבור. גם מבחינה זו מדובר ביישור קו עם המלצות ועדת באזל.
- פונקציות אחרות מקו ההגנה השני יכולות לנהל חלק מסיכון הציות, ובלבד שהתאגיד הבנקאי קובע באופן ברור את הממשקים ואת תחומי האחריות.
- יש הוראות שסיכון הציות הנובע מהן חייב להימצא באחריותם של קצין הציות הראשי ושל פונקציית הציות, שכן לפי תפיסתנו הן מצויות בליבת פעילותם. אלה כוללות בעיקר הוראות צרכניות מתחום הוגנות היחסים שבין הבנק ללקוח, לרבות הוראות מתחום איסור הלבנת הון ומימון טרור. עבודת המיפוי של ההוראות הרלוונטיות מוטלת על התאגידים הבנקאיים.

- על פונקציית הציות מוטל: לייצג להנהלה הבכירה בנוגע להוראות ציות, לסייע להנהלה הבכירה בהדרכת עובדים, לתת מענה לעובדים בשאלות ציות, לזהות, לתעד ולהעריך את סיכוני הציות הגלומים בפעילות התאגיד הבנקאי, לשמש חלק אינטגרלי מתהליך אישור מוצר חדש, ולנטר את הציות בתאגיד הבנקאי.
 - ההוראה מדגישה את סוגיית המשאבים וקובעת כי העובדים בפונקציית הציות יבצעו משימות ציות בכפיפות לקצין הציות הראשי. קצין הציות הראשי ישמש חבר בהנהלה הבכירה או יהיה כפוף ישירות לחבר בהנהלה הבכירה שאינו אחראי לניהול קו עסקים.
 - נוסף לכך נקבעו דרישות ברמה הקבוצתית, לרבות דרישה לגבש מדיניות לקבוצה, להכפיף מקצועית את קצין הציות הראשי בשלוחה או בסניף לקצין הציות הראשי של תאגיד האם, ולהעניק תשומת לב מיוחדת למצב שבו שלוחה בחו"ל מנהלת פעילות מותרת לפי הדין במדינה המארחת אך אסורה על פי הדין בישראל.
- כניסת ההוראה לתוקף, ב-1.1.16, צפויה כאמור לחזק את ניהול סיכון הציות בתאגידים הבנקאיים ולהפחית את נטל העלויות עם התממשות הסיכון.

הממשל התאגידי והטיפול בשכר הבכירים

בשנה הנסקרת המשיך הפיקוח על הבנקים לפעול לחיזוק הממשל התאגידי בבנקים והוסיף לאכוף את ההוראות בנושא זה על מנת לעגן ממשל תאגידי נאות ואיתן, וזאת לצד הפעולות שהוא נקט במטרה לשפר את היעילות התפעולית.

באוגוסט 2015 תיקן הפיקוח על הבנקים את הוראת ניהול בנקאי תקן 301A בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי. הפיקוח א. קבע כי חברי הדירקטוריון, לרבות היושב בראשו, יקבלו תגמול קבוע בלבד; ב. הוסיף דרישה שקובעת כי המדיניות והסדרי התגמול צריכים לאפשר לתאגיד בנקאי לדרוש מעובד מרכזי להשיב לתאגיד תגמולים משתנים שהוא שילם לעובד; ג. פרסם הבהרות בנוגע לאיסור החל על קבלת תגמול ישירות מבעלי השליטה בתאגיד בנקאי. לנוכח העברת החוק הנוגע להגבלת שכר הבכירים במוסדות פיננסיים, הפיקוח על הבנקים יתאים את הוראותיו במהלך 2016, והבנקים יידרשו להתאים את מדיניות התגמול שלהם לחוק.

הסיכונים התפעוליים

- הפיקוח על הבנקים פעל השנה לניטור הסיכונים התפעוליים בכמה מישורים עיקריים:
- **דלף מידע** – הפיקוח דרש מהבנקים ומהחברות לכרטיסי אשראי לערוך ביקורת, באמצעות גורם חיצוני בלתי תלוי, במטרה להעריך את הנאותות והאפקטיביות של מערך ההגנה מפני דלף מידע מפעילות פנים-ארגונית. זאת משום שהיקף האירועים הנוגעים לאבטחת מידע ולדלף מידע מתגבר בחו"ל ובישראל בארגונים שונים, לרבות ארגונים פיננסיים, ומפני שאירועים כאלה עלולים לגרום נזקים משמעותיים לתאגיד בנקאי.
 - **סייבר** – הפיקוח על הבנקים המשיך בפעילות שנועדה לקדם את היערכותה של המערכת הבנקאית לסיכונים קיברנטיים. הוא א. פרסם הוראות בנוגע לניהול הגנת הסייבר ולניהול הסיכונים בסביבת מחשוב ענן; ב. המשיך בתהליך שנועד לבחון כיצד לחזק את עמידותם של התאגידים הבנקאיים לאיומים קיברנטיים; ג. המשיך לקיים את פעילותו של הפורום המקצועי הבין-בנקאי להגנת סייבר שהוא הקים; ד. תכנן והוביל שני תרגילי סייבר מגזריים; ה. קידם דיווחים שבועיים ומידיים במטרה לרכז

את המידע על חולשות, התרעות ואירועי סייבר; ו. עשה צעדים לקידום הקמתו של מרכז בנקאי להגנת סייבר, בתיאום עם המטה הקיברנטי הלאומי ובמסגרת הוועדה הבין-משרדית לטיפול ברציפות התפקודית של המערכת הפיננסית. לצד אלו טיפל הפיקוח באירועי סייבר שהתרחשו במערכת הבנקאית ובניסיונות לבצעם.

- **המשכיות עסקית** – הפיקוח על הבנקים עסק בטיפול נקודתי בפערים שנוצרו במערכת הבנקאית בהמשכיות העסקית ובהגברת מוכנותה לשעת חירום. תהליך זה כלל בחינה של העמידה בדרישות ההוראה הנוגעת למיגון אתרים קריטיים, השתתפות בתרגיל בשבוע החירום הלאומי, ועוד.

סיכוני האשראי

בשנה הנסקרת המשיך הפיקוח על הבנקים לעקוב באופן שוטף אחר התפתחות הסיכונים בתיק האשראי של המערכת הבנקאית ולפעול במידת הצורך. הגידול המתמשך בתיק **האשראי לדיוור**, ועמו הגידול בחלקו בסך תיק האשראי לציבור, הביאו לעלייה בסיכונים הגלומים בו, ואלה נובעים מכך שסך החשיפה גדול. מנגד, הדרישות הרגולטוריות שהטיל הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות – ובהן הדרישות להגדיל את יחס ההחזר של נוטלי המשכנתאות, להגביל את היחס בין ההלוואה לשווי הנכס, ולהפריש הפרשות נוספות והון נוסף כנגד האשראי שהבנק העמיד בתחום המשכנתאות – פעלו למיתון הסיכון בתיק המשכנתאות. יש לציין כי המגבלות שהטיל הפיקוח בתחום זה נמנות עם המחמירות בעולם. במטרה לאמוד את חשיפתה של המערכת הבנקאית לסיכון הנשקף מתיק המשכנתאות ערך הפיקוח **מבחני קיצון**. במבחן הקיצון האחד שנערך השנה למערכת הבנקאית אמד הפיקוח בין היתר את ההפסד הישיר בתיק האשראי לדיוור עקב התממשות של תרחיש קיצון, במטרה לבחון את רגישויות התיק לגורמי סיכון שונים. תוצאות המבחן מהוות כלי משלים לאמידת הסיכון בתיק האשראי לדיוור ולבחינת הצעדים בתחום זה.

נוסף לגידול שנרשם בשנים האחרונות בהלוואות לדיוור נרשם גידול מהיר גם בהיקף האשראי הצרכני, לצד האטה משמעותית בהיקף האשראי העסקי וירידה בריכוזיות התיק ללוויים גדולים. לנוכח זאת המשיך הפיקוח על הבנקים בפעולות לבחינת הסיכון הגלום **באשראי הצרכני** ואופן ניהולו. בכלל זה בחן הפיקוח את סיכון האשראי המובנה, שיווק וייזום האשראי ללקוחות, תהליכי החיתום, איכות ניהולם של האשראי הבודד ושל תיק האשראי הקמעונאי בכללותו, ואיכות הבקרה עליהם. כמו כן פרסם הפיקוח השנה דרישות באשר לפנייה יזומה למתן הלוואות ללקוח קמעונאי וגיבש דרישות חדשות לקבלת מידע מפורט מהבנקים בגין האשראי הצרכני. ההתפתחות באשראי הצרכני הדגישה את הצורך להמשיך בפעילות שהפיקוח מקיים לשם בחינת נאותותו של תהליך החיתום ובחינת ניהולו, תוך מתן דגש להלימה בין צורכי האשראי של הלקוח ליכולתו לפרוע את החוב.

נוסף על כך פרסם הפיקוח על הבנקים, באפריל 2015, עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 311 בנושא ניהול סיכון אשראי, על רקע פרסום דוח הוועדה לבחינת הסדרי חוב בישראל. הדוח כולל, בין היתר, המלצות שמתייחסות לפעילותם של התאגידים הבנקאיים כנותני אשראי. במטרה ליישם את ההמלצות פרסם הפיקוח הנחיות חדשות לתאגידים הבנקאיים ועיקרן: קביעת מגבלות פנימיות על היחס להלוואות ממונפות/ לזוים ממונפים; התייחסות למידע על אשראי שנטל בעל שליטה בתאגיד ולהתנהלותו בעבר בעת העמדת אשראי בסכום מהותי לתאגיד שבשליטתו; עיגון נהלים ותהליכים שיאפשרו ויתור על חוב, לרבות דרישה לבחון כמה חלופות לפני הוויתור; וחובה לכלול במדיניות ובנהלים התייחסות לעסקאות סינדיקציה, אם כמארגנים ואם כמשתתפים. באותו מועד פרסם הפיקוח את הוראת ניהול בנקאי תקין

הפיקוח על הבנקים
המשיך לעקוב אחר
התפתחות הסיכונים
בתיק האשראי לדיוור
ובתיק האשראי הצרכני,
ונקט פעולות במידת
הצורך.

327 בנושא **הלוואות ממונפות**, הקובעת שורה של עקרונות וכללים לניהול הלוואות ממונפות ולמעקב אחריהן, בכלל זה דרישות ביחס למדיניות האשראי, הדיון בדירקטוריון, נוהלי החיתום, ניתוח האשראי, והדיווח להנהלת הבנק. יתרה מכך, במטרה לצמצם את ריכוזיותו של תיק האשראי במערכת הבנקאית, ועל רקע המלצות ועדת באזל לגבי לווים גדולים, פרסם הפיקוח תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 313 בדבר **מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים**, ועיקרו: צמצום ההגדרה של הון רובד 1 והקשחת המגבלה על חבות של קבוצת לווים – זו תרד מ-25% ל-15%.

הפיקוח הוסיף לבחון את תהליכי החיתום והניהול של **האשראי העסקי והמסחרי**, תוך תיקוף הערכות הסיכון של התאגידים הבנקאיים ובחינת האופן שבו הם מסווגים חובות כבעייתיים ומפרישים להפסדי אשראי צפויים.

סיכוני השוק והנזילות

הפיקוח על הבנקים המשיך לפעול לניטור החשיפה של המערכת הבנקאית לסיכוני השוק בכמה מישורים:

- **סיכוני הריבית** – הפיקוח בחן את שלמות המגבלות הנוגעות לתרחישים שונים של שינויים בעקום הריבית או בעוצמותיהם, לרבות התרחישים במבחני הקיצון, בהנחה שההנחות ההתנהגותיות קורסות. נבדקו אופן המדידה של סיכון הריבית ועקביותו לרוחב הבנק, ונסקרו המודלים השונים המשמשים למדידה ואופן תיקופם, תוך דגש על מודלים התנהגותיים – בכלל זה פירעונות מוקדמים של משכנתאות ופריסת יתרות עו"ש בזכות – ועל מודלים שפיתחו ספקי החוץ של הבנקים המבוקרים.
- **הסיכונים בתיק הנוסטרו** – הפיקוח בחן כיצד הבנקים קובעים את המגבלות על ההשקעה וכיצד הם מנתחים את סיכוני ההשקעה בתיק ניירות הערך בבנקים. נוסף לכך נבדקו דרך הטיפול בניירות ערך מובנים, אופן ניתוחם, הערכת סיכוני הריבית הגלומים בניירות אלו, והדרכים לתקף את המודלים הקשורים אליהם.
- **הפעילות בחדרי העסקאות** – הפיקוח בחן את ניהול הסיכונים בחדרי עסקאות המט"ח (OTC) ובדק בין היתר את התחומים הבאים: אופן הניהול והניטור של סיכוני המעילות וההונאות, האופן שבו הפונקציות המתאימות מפקחות על הפעילות בחדרי העסקאות, אופן מדידת החשיפה לסיכוני השוק בהתחשב במגבלות, רמת המיכון של הבקורות, ותהליכי המעקב אחר ביצועי החדר.
- **ניהול סיכוני הנזילות** – הפיקוח בחן בין היתר את המדיניות לניהול הסיכון, בכלל זאת את נאותות המגבלות (לרבות המגבלות על הריכוזיות) ואת קביעת אמצעי הבקרה והפיקוח של הדירקטוריון והנהלה הבכירה. כמו כן נבדקה נאותותם של א. המודל הפנימי למדידת יחסי הנזילות; ב. מדדי הפיזור והאינדיקטורים שתכנית החירום בבנק מייעדת לזיהוי מוקדם של לחצי נזילות; ו-ג. תכנית החירום ותפקודן של פונקציות הבקרה והביקורת בתחום זה.

IV. שיפור איכותו של הדיווח לציבור

בשנת 2015 הוסיף הפיקוח לפעול לשיפור איכותו של הדיווח שהתאגידים הבנקאיים מוסרים לציבור. במהלך השנה נערך שינוי מקיף במבנה הדוחות וכתוצאה ממנו הם מציגים את המידע באופן מועיל, אחיד ונגיש יותר. השינוי נכנס לתוקף כבר בדוחות לשנת 2015. מהלכים מהותיים נוספים כללו את שיפור איכותו של הגילוי על מגזרי הפעילות, שיפור המדידה והדיווח על

עלויות תוכנה שהווננו, ושיפור הדיווח על הפרשות להפסדי אשראי וזכויות עובדים. במקביל נמשך הליך האימוץ ההדרגתי של כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב.

ב. הגברת התחרות בשירותים הבנקאיים

במסגרת גיבוש היעדים האסטרטגיים לשנים הקרובות הציב הפיקוח על הבנקים כיעד את עידוד התחרות. במהלך השנה ננקטו צעדים שנועדו להרחיב את המידע ללקוחות במטרה לאפשר להם לשפר את מצבם בבנק או לעבור לבנק אחר, נערכו שינויים משמעותיים בדרישות רגולטוריות במטרה להקל על שחקנים חדשים להשתלב בענף הבנקאות והסליקה, וגובשה מדיניות חדשה לבנקאות בתקשורת במטרה ליצור תשתית להקמתו של בנק דיגיטלי חדש ולהקל על הלקוחות להשוות בין בנקים ולעבור בנק באמצעות האינטרנט. לצד אלה ננקטו צעדים מבניים שנועדו לתמוך בהגברת התחרות, ובפרט פורסמה דרישה להתייעלות במערכת הבנקאית. זו כוללת דרישות להציג תכנית התייעלות רב-שנתית ולסייע לבנק ישראל לקדם את בניית המאגר לנתוני אשראי.

I. הנגשת המידע הבנקאי לצרכן

הפיקוח על הבנקים המשיך לפעול במהלך 2015 לצמצום פערי המידע שבין הבנק ללקוח ולשיפור יכולתו של הלקוח להשוות בין הבנקים. הפיקוח פועל לצמצום פערי המידע באמצעות הגברת השקיפות והנגשת המידע ללקוחות דרך הצגתו באופן פשוט, ברור ונוח. במהלך השנה נקט הפיקוח על הבנקים צעדים רבים שנועדו לקדם מטרות אלו. חלקם נכנסו לתוקף במהלך השנה, וחלקם ייכנסו לתוקף במרוצת 2016. אנו צופים כי עם השלמת הטמעתם במערכת הבנקאית ובקרב הלקוחות נהיה עדים לשיפור במעמדו של הצרכן הבנקאי.

הצעדים הנידונים נגעו לשלל תחומים, החל משינויים בשירותים ומוצרים ספציפיים וכלה בניסוח כללים לגבי אופי המידע, התועלת הגלומה בו, והאופן שבו יש להציגו ולמסור אותו ללקוחות. להלן נסקור אותם:

- **המידע שבידי הלקוח** – גובש דיווח שנתי פשוט, אחיד ותמציתי ("תעודת זהות בנקאית") שמפרט את כלל הנכסים וההתחייבויות של הלקוח בתאגיד – היינו סך ההכנסות וההוצאות שנרשמו באותה שנה בגין נכסים, התחייבויות ופעילות שוטפת, לרבות סך ההוצאות בגין ריביות ועמלות⁴. הדיווח מאפשר ללקוח להבין את מצבו הפיננסי בבנק ולקבל הצעות חלופיות מגופים מתחרים. כמו כן הוא מאפשר לצמצם את הפער בין המידע המצוי ברשות הבנק שבו מתנהל חשבוננו של הלקוח לבין גופים פיננסיים אחרים שהלקוח יכול לפנות אליהם כדי לקבל הצעה מתחרה. דוח זה הופיע וימשיך להופיע בחשבוננו המקוון של הלקוח מדי שנה ב-28/2 (דוח "בדחיפה"), והוא יציג נתונים לגבי השנה שנסתיימה. הלקוחות יוכלו לבקש דוח גם במהלך השנה (דוח "לפי בקשה"), ולפחות פעם בשנה הם יקבלו אותו ללא עמלה; דוח זה יימסר להם תוך 7 ימי עסקים ממועד הבקשה, והוא יציג נתונים מעודכנים לסוף החודש שקדם לה. הדוח שייך ללקוח והוא יכול להעבירו לגורמים אחרים על פי שיקול דעתו.
- **הודעה על סיום הטבות ופרסום חוזים אחידים**⁵ – על מנת להגביר את השקיפות

⁴ הוראת הניהול הבנקאי התקין החדשה נקראת "דוח שנתי ללקוחות התאגידים הבנקאיים" (ת.ז. בנקאית), והיא פורסמה בתאריך 19.11.14 ונכנסה לתוקף ביום 28.2.16.

⁵ בתאריך 30.12.14 פורסם תיקון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, וזה דורש מהבנקים לפרסם חוזים אחידים באתר האינטרנט (נכנס לתוקף בתאריך 1.1.15), וכן להודיע ללקוח על שינויים בתנאים לניהול החשבון, לרבות סיום הטבות, שבועיים מראש (נכנס לתוקף בתאריך 1.4.15).

הפיקוח על הבנקים המשיך לפעול לצמצום פערי המידע בין הבנקים ללקוחותיהם ולשיפור יכולתם של הלקוחות להשוות בין הבנקים, וזאת באמצעות הגברת השקיפות והנגשת המידע.

גובש דוח שנתי פשוט, אחיד ותמציתי ("תעודת זהות בנקאית"), והוא מאפשר ללקוחות להבין את מצבם בבנק ביתר קלות ולקבל הצעות מתחרות.

והגילוי ללקוח הוטלה על התאגידים הבנקאיים חובה לפרסם באתר האינטרנט שלהם חוזים אחידים, כגון הסכם לפתיחת חשבון עו"ש. כמו כן הוטלה עליהם חובה להודיע ללקוחות מסוימים שבועיים מראש על סיום צפוי של הטבה בחשבונם.

• **הקלה על פירעון מוקדם של אשראי שלא לדיור** – במטרה לטפל בחוסר השקיפות שהתקיים עד כה לגבי אופן חישובו של רכיב ההיוון בעת פירעון מוקדם של הלוואה שלא לדיור, ובכדי לשפר את יכולתו של הלקוח לפרוע מוקדם הלוואה שלא לדיור, עודכנה ההוראה הרלוונטית (הוראה 454) והורחבה תחולתה. בעדכון נקבע בין היתר כי במקרה של לקוחות פרטיים ועסקים זעירים ייעשה שימוש במנגנון אחיד לחישוב רכיב ההיוון. מנגנון זה יתבסס על ריבית ממוצעת אובייקטיבית שבנק ישראל יחשב ויפרסם מדי חודש (על יסוד דיווחי הבנקים בנוגע לריביות שניתנו בפועל), והוא ינטרל את פרמיית הסיכון של הלווה.

• **חובת יידוע בנוגע לפערי ריבית** – לעתים לקוחות מבקשים להפקיד כספים בפיקדון כשהם מצויים ביתרת חובה. בכדי לסייע להם להבין מהי המשמעות של הפקדה בפיקדון לצד נטילת הלוואה או שימוש במסגרת אשראי, נדרשו התאגידים הבנקאיים לתת להם מידע על הפערים בין הריביות המשולמות על הפיקדון לריביות הנגבות בגין יתרת החובה. נוסף לכך נאסר על הבנקים ליזום פנייה ללקוחות שמצויים ביתרת חובה ולהציע להם להפקיד כספים בפיקדון.

II. שיפור יכולתם של הלקוחות לעבור בין תאגידים בנקאיים

הפיקוח על הבנקים פעל במהלך 2015 על מנת לשפר את יכולתם של לקוחות לעבור בין תאגידים בנקאיים. לשם כך הוא פעל להסרת חסמים שהקשו על תהליך המעבר ולהוזלת העלויות הכרוכות בכך. בתחום זה ננקטו כמה צעדים:

- **פתיחת חשבונות באינטרנט** – בכדי לאפשר ללקוחות לפתוח חשבונות ביתר קלות, אפשר הפיקוח לפתוח חשבונות באופן מקוון, באמצעות אתר האינטרנט (הוראה 418).
- **הקלה על העברת הפעילות וסגירת החשבון** – הורחבו האפשרויות העומדות בפני הבנק החדש של הלקוח לבצע עברו את כל הפעולות הנחוצות כדי לסגור את חשבונו הישן תוך פרק זמן מוגדר. כמו כן נקבעו כללים שיאפשרו לסגור חשבון באמצעות האינטרנט או בכל סניף חלופי של הבנק, ולא רק בסניף שהחשבון מנוהל בו (הוראה 432⁶).
- **מתן הוראות באינטרנט** – הוטלה על הבנקים חובה לפתח אמצעים טכנולוגיים שיאפשרו להשתמש באינטרנט (או באמצעים טכנולוגיים אחרים) כדי לתת הוראות שקשורות בסגירת חשבון של יחיד ובהעברת פעילותו (הוראה 432).
- **העברת הרשאות לחיוב חשבון** – שופרו משמעותית הליך הקמתן של הרשאות לחיוב חשבון והליך העברתן מבנק לבנק (הוראה 439⁷). ההליך המשופר מאפשר ללקוח להקים בעצמו הרשאות בכל אמצעי ההתקשרות, בין היתר באינטרנט, ולהעבירן בקלות ובמהירות מבלי לפנות למוטבים.

עודכן המנגנון לחישוב רכיב ההיוון בעת פירעון מוקדם של אשראי שלא לדיור. המנגנון החדש מתבסס על ריבית ממוצעת אובייקטיבית שמפרסם בנק ישראל.

הפיקוח על הבנקים פעל לשפר את יכולתם של לקוחות לעבור בין תאגידים בנקאיים והסיר חסמים שהקשו על המעבר.

⁶ בתאריך 21.12.14 פורסם תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 432 – "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח". התיקון נכנס לתוקף בתאריך 1.7.15, למעט התיקונים הנוגעים למידע מרוכז ומפורט; אלה נכנסו לתוקף כאשר הוראה 425 נכנסה לתוקף, בתאריך 28.2.16.

⁷ בתאריך 1.9.14 פורסם תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 439 – "חיובים על פי הרשאה". התיקון נכנס לתוקף בתאריך 11.10.15.

III. צעדים להגברת התחרות בתחום כרטיסי החיוב והסליקה של כרטיסי חיוב

במרצת 2015 ובהמשך הוסיף הפיקוח ליישם צעדים שמטרתם להגביר את התחרות בתחום כרטיסי החיוב, תוך התמקדות בתחומים הבאים: הקלה בדרישות לרישוי סולקים חדשים וייעול הרישוי; קידום אימוצם של תקנים בין-לאומיים מקובלים והסרת חסמים טכנולוגיים להתחברות למערכת כרטיסי החיוב; הקלה על פתיחת חשבונות סליקה של עסקים זעירים; קידום השימוש בכרטיסי חיוב מידי ("דביט"); ועוד.

הקלה בדרישות לרישוי סולקים חדשים ו"מדרגה" פיקוחית מקלה לגופים שאינם מגייסים פיקדונות:

הפיקוח פועל להגברת התחרות בתחום הסליקה ומקל בדרישות הרגולטוריות החלות על גופים שאינם מגייסים פיקדונות.

במטרה לעודד שחקנים נוספים להיכנס לפעילות הסליקה, וכך לתמוך בתחרות בתחום כרטיסי האשראי ובפעילות מול עסקים קטנים, עדכן הפיקוח את המדיניות לרישוי סולק ואת הקריטריונים והתנאים הכלליים למבקש היתר לשלוט ולהחזיק אמצעי שליטה בסולק. העדכון מייעל את תהליך הרישוי ומקל באופן משמעותי בדרישות ממבקש רישיון סליקה. לדוגמה, נערכו הקלות בדרישה הנוגעת לגודלו של גרעין השליטה ההוני, בדרישה הנוגעת לחוסן הפיננסי של השולט, ובקריטריונים הנוגעים לשרשרת השליטה.

בהמשך לעדכון המדיניות האמורה פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקן 472 בנושא סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב. הוראה זו מתייחסת לראשונה באופן ייעודי לגופים פיננסיים שעוסקים בעיקר בסליקה, והיא נוצרה משום שפעילות הסליקה חיונית לתפקוד התקין של מערך התשלומים, משום שגדל היקף השימוש בכרטיסי חיוב, וכן במטרה לקדם את התחרות בתחום זה תוך שמירה על טובת בתי העסק. ההוראה מתווה את הכללים העיקריים לסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב, והיא מקלה בחלק מהדרישות הרגולטוריות שהוטלו עד היום על החברות לכרטיסי אשראי ועל סולקים⁸, לרבות דרישות ההון מסולקים – אלה הותאמו לסטנדרטים האירופיים (PSD, Payment System Directive).

נוסף על כך הודיע הפיקוח שבמרצת 2016 הוא יערוך התאמה בתחולתן של הוראות ניהול בנקאי תקן תוך הקלה בנטל הרגולטורי המוטל על סולקים, לנוכח הייחודיות של גופים אלו ומשום שפעילותם כרוכה בסיכון נמוך יחסית לבנקים. ההתאמה תיערך הן ביחס להוראות חדשות והן ביחס להוראות הקיימות כיום.

מכלול השינויים יוביל ליצירת "מדרגה" פיקוחית חדשה ומקלה יותר בתוך הפיקוח, וזו תחול על גופים פיננסיים שאינם מגייסים פיקדונות אך יש להם חשיבות מערכתית: יציבותם חשובה ליציבותם של המערכת הפיננסית, מערך התשלומים, והמשק כולו.

קידום הטמעתו של תקן טכנולוגי מתקדם בתחום כרטיסי האשראי (EMV) והסרת חסמים להתחברות למערכת כרטיסי החיוב:

לקראת סוף 2015 הושלם תהליך השדרוג של מערכת כרטיסי החיוב (מתג כרטיסי החיוב) של חברת שב"א (שירותי בנקאות אוטומטיים בע"מ), בהתאם לעקרונות שגובשו בשיתוף הפיקוח, הפיקוח על מערכות התשלומים והסליקה ורשות ההגבלים העסקיים. השדרוג נועד, בין היתר, להתאים את המערכת לסטנדרטים בין-לאומיים מתקדמים (בפרט לאפשר ביצוע עסקאות בתקן EMV), לאפשר תמיכה בחדשנות טכנולוגית, ולאפשר לגופים נוספים להתחבר למערכת במהירות ובעלות נמוכה.

במהלך 2015 ו-2016 פעל הפיקוח לקידום השימוש בתקן EMV – אמצעי משלים ליישום המטרות שלשמן שודרגה מערכת כרטיסי החיוב. במסגרת עדכון הוראת ניהול בנקאי תקן

⁸ דרישות אלה נכללו במסגרת הוראות ניהול בנקאי תקן שחלות על תאגידים בנקאיים.

470 בנושא כרטיסי חיוב נקבעו הנחיות והוראות מעבר שתומכות באימוץ מדורג של השימוש בתקן EMV, ובכלל זה איסור על הנפקת כרטיס חיוב שאינו תומך בתקן; דרישה לאפשר לכל בית עסק לסלוק עסקאות בתקן EMV אם יש ברשותו ציוד קצה מתאים; איסור לחבר מסופים שאינם תומכים בתקן; קביעת מנגנון להסטת אחריות לנזק (Liability Shift) – מנגנון שמעביר את עלויות השימוש לרעה לצד בעסקה שאינו תומך בתקן – ועוד.

מתן אפשרות לעסקים קטנים לפתוח חשבונות סליקה באינטרנט:

במסגרת הצעדים שהפיקוח נוקט לעידוד המעבר לשירותים פיננסיים דיגיטליים עודכנה הוראת ניהול בנקאי תקין 418 בנושא פתיחת חשבונות באמצעות האינטרנט. העדכון יאפשר לעסקים קטנים (עצמאים ועסקים זעירים) להתקשר באינטרנט עם סולק לשם קבלת שירותי סליקה של כרטיסי אשראי, וייתר את הצורך במפגש פיזי עם נציג של חברת הסליקה. מהלך זה יקל על עצמאים ועל עסקים זעירים לפתוח עסק – או להרחיב את העסק הקיים – ולקבל מלקוחותיהם תשלומים בכרטיסי אשראי, והוא צפוי להקל על העסקים לעבור בין סולקים. להערכת הפיקוח, המהלך צפוי לעודד את הקמתם של עסקים זעירים וקטנים שיציעו ללקוחות אפשרויות מסחר באינטרנט (e-commerce).

הרחבת התפוצה של כרטיסי חיוב מיידי ("דביט") והשימוש בהם:

בפברואר 2015 פרסם צוות עבודה בין-חטיבתי המלצות בנושא הגברת התחרות בתחום כרטיסי החיוב. ההמלצות הדגישו כי יש להרחיב את תפוצתם של כרטיסי החיוב המיידי ואת השימוש בהם, לאור היתרונות הגלומים באמצעי תשלום זה לבתי העסק ולצרכנים. הפיקוח פעל ליישום ההמלצות באמצעות הצעדים הבאים: פורסם צו של הנגידה המכריז כי העמלה הצולבת בעסקאות חיוב מיידי היא בת פיקוח ומחירה יעמוד על 0.3% במשך שנה; הגילוי ללקוח ומועד העברת הכספים בעסקת חיוב מיידי אוסדרו במסגרת עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 470; פורסמו הנחיות שמחייבות את הבנקים להציע ללקוחות החדשים כרטיס חיוב מיידי, וכן לפנות לכלל הלקוחות הקיימים בתוך פרק זמן מוגדר בהצעה להנפיק כרטיס חיוב מיידי. את הצעדים האלה ילווה הפיקוח במהלכים של פרסום והסברה צרכנית.

המלצות בנוגע לחוליות בשרשרת העסקה בכרטיסי חיוב:

בנק ישראל הקים צוות בין-חטיבתי, בהובלת הפיקוח על מערכות התשלומים והסליקה ובהשתתפות הפיקוח, במטרה לערוך בחינה מקיפה של החוליות בשרשרת ביצוע עסקה בכרטיס חיוב⁹. הצוות פרסם את דוח הביניים באוגוסט 2015, והמלצותיו נועדו לטפל בחסמים הקיימים בשוק – ובפרט לאפשר הקמת מתג נוסף לכרטיסי חיוב ופיתוח אמצעי תשלום מתקדמים – ובכך להקל על שחקנים חדשים להיכנס לפעילות בתחום כרטיסי החיוב.

IV. פיקוח על שירותים פיננסיים חוץ-מוסדיים וגיבוש מתווה להקמת אגודות בנקאיות בישראל

בפברואר 2015 הגיש צוות בין-משרדי – בהובלת המשנה ליועץ המשפטי לממשלה (כלכלי-פיסקלי), אבי ליכט – את דוח הצוות לבחינת הרגולציה על נותני שירותי המטבע. הצוות מצא כי בענף שירותי המטבע קיימים גופים שפועלים כמוסדות פיננסיים לכל דבר ועניין ומספקים מגוון רחב של שירותים, לרבות: ניכיון צ'קים, פקטורינג, שירותי מטבע חוץ והעברת כספים בין מדינות. חלק מנותני שירותי המטבע עוסקים גם במתן הלוואות חוץ-בנקאיות, פעילות

⁹ <http://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/03-08-2015-SwitchReport.aspx>

שכיום אינה כפופה לפיקוח. עוד מצא הצוות כי שוק האשראי החוץ-בנקאי אינו יכול להתפתח ללא מערך של רגולציה אפקטיבית שתגן על הלקוחות. מערך כזה אינו קיים כיום. ביום 1 במאוס 2015 מינתה המנכ"לית של משרד האוצר דאז, יעל אנדורן, צוות בראשותו של היועץ המשפטי של המשרד דאז, עו"ד יואל בריס, במטרה ליישם את המלצותיו של צוות ליכט ולהכין את החקיקה הנדרשת ליישומן. בצוות נציגים רבים מגופי הממשלה הנוגעים לעניין, ובכללם: נציגי האגפים הרלוונטיים במשרד האוצר, בנק ישראל, משרד המשפטים, המועצה הלאומית לכלכלה, רשות המסים, הרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור, ורשות ההגבלים העסקיים.

הצוות החליט לחלק את העבודה לשלושה מקטעים:

- המקטע הראשון – עוסק בהקמת הרגולטור הפיננסי החדש ובמבנהו, באסדרת השירותים שנותנים כיום נותני שירותי המטבע, ובאסדרת כל שירותי האשראי שנותנים כיום גופים שאינם מוסדיים. תזכיר החוק העוסק במקטע זה – חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים חוץ-מוסדיים), התשע"ה-2015 – הוגש באוגוסט 2015 ונידון בימים אלה בכנסת;
 - המקטע השני – יעסוק באסדרת נותני שירותי התשלום, הסליקה וההנפקה ובפלטפורמות להעברת נכסים פיננסיים (כגון פלטפורמות P2P);
 - המקטע השלישי – במסגרת אסדרת פעילותם של נותני שירותי המטבע ונותני שירותי האשראי הוחלט לאסדר גם את הבנקאות הזעירה, ובכלל זה: גמ"חים (גמילות חסדים), גופים ללא מטרות רווח שמעניקים הלוואות ללא ריבית) ואגודות אשראי זעירות. זאת בהתאם להמלצה שהפיקוח כלל במתווה להקמת אגודות בנקאיות ("תהליך רישוי והקמת אגודה בנקאית בישראל") מיום 5 במאי 2015.
- בנק ישראל מוביל מהלך לקביעת סף שמעליו יוכלו לפעול אגודות בנקאיות בפיקוחו, ומתחתיו יוכלו לפעול אגודות אשראי זעירות שלא ייחשבו לתאגיד בנקאי ויהיו כפופות למפקח החוץ-מוסדי שעתיד לקום, בהתאם לתזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים חוץ-מוסדיים), התשע"ה-2015.
- גם הוועדה להגברת התחרות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים ("וועדת שטרומ") – ועדה שבה חברים שני נציגים של בנק ישראל – דנה בפיקוח על גופים חוץ-בנקאיים והקמת אגודות אשראי בישראל.

ג. העמקת ההוגנות ביחסי בנק-לקוח

הפעולות שהפיקוח על הבנקים נקט בתחום יחסי בנק-לקוח התמקדו בהנגשת המידע הבנקאי לצרכן (פירוט בסעיף ב-I) ובשיפור יכולתם של הלקוחות לעבור בין התאגידים הבנקאיים (פירוט בסעיף ב-II). במקביל המשיך הפיקוח לפעול במהלך 2015 להעמקת ההוגנות ביחסים שבין התאגידים הבנקאיים לבין לקוחותיהם ולחזוק מעמדו של הלקוח בפני הבנקים. באמצעות שילוב זה של פעילות בתחומים שונים שואף הפיקוח להגביר את השקיפות וההוגנות כלפי לקוחות הבנקים וכך להגביר את התחרות.

הפיקוח פועל להגברת ההוגנות באמצעות הסברה צרכנית ללקוחות הבנקים, בירור התלונות והפניות של הציבור, טיפול בתחום העמלות, טיפול בתחום החשבוניות והלקוחות המוגבלים, וחקיקה והוראות בתחום בנק-לקוח – בין היתר בנושאים הבאים: פתיחת חשבון עו"ש ביתרת זכות, פנייה יזומה למתן אשראי ללקוחות, סגירת סניפים וצמצום עמדות הכספרים (טלרים), וטיפול בתלונות הלקוחות (הוראה 308A עוסקת בנושא התלונות, ומאז שהיא נכנסה לתוקף, באפריל 2015, הבנקים פותרים חלק ניכר מהמחלוקות באופן ישיר, מול הלקוח).

I. אסדרה לשם הגנה על הצרכן הבנקאי

על מנת להעמיק את ההוגנות ביחסים בין הבנקים ללקוחותיהם פעל הפיקוח באמצעות חקיקה ומתן הוראות, פרסום חוזרים ומכתבים לכלל המערכת הבנקאית, הסברה צרכנית ללקוחות הבנקים, טיפול בתחום העמלות, ומעורבות בטיפול בתובענות ייצוגיות. כמו כן ייצג הפיקוח את עמדת בנק ישראל בוועדות הכנסת ובוועדות שרים בנושאי צרכנות בנקאית, נתן חוות דעת מקצועיות בנוגע להצעות חוק רבות, ודיווח לכנסת ולציבור על עלותם הממוצעת של שירותים נפוצים בחשבונות עו"ש ושל החזקת כרטיס אשראי.

(1) צעדים לקידום ההוגנות

- **פתיחת חשבון עו"ש ביתרת זכות וניהול¹⁰:**
מאחר שחשבון בנק חיוני לניהול החיים הכלכליים ופתיחתו היא זכות בסיסית, הוראה חדשה קובעת אילו שירותים בנקאיים מהווים חלק בלתי נפרד מניהול חשבון ובאילו מקרים לא תתקבל טענת "סירוב סביר" לפתיחת חשבון. ההוראה נועדה להגביר את מודעות הלקוחות לזכותם לפתוח חשבון עו"ש ביתרת זכות ולזכותם לקבל כלים מגוונים לצורך ניהולו.
- **עמלות פירעון מוקדם בהלוואות לדיור¹¹:**
תיקון לצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), מתייחס ללווים שהבנק העריך, ביום מתן ההלוואה, כי הם מתאפיינים ברמת סיכון גבוהה, ולכן קבע להם שיעור ריבית גבוה יחסית. בעקבות התיקון ישלמו לוויים אלה הפרשי היוון נמוכים יותר בעת פירעון מוקדם של ההלוואה.
- **פנייה יזומה למתן אשראי ללקוחות קמעונאיים:**
במטרה לוודא כי התאגידים הבנקאיים מציעים ללקוחותיהם אשראי שתואם את צורכיהם, וכי הם משווקים את האשראי באופן שאינו פוגע בלקוחות, שלח הפיקוח על הבנקים מכתב לתאגידים הבנקאיים ולחברות כרטיסי האשראי בנושא פנייה יזומה למתן אשראי ללקוחות קמעונאיים. במסגרת זו נבדקו מסמכי המדיניות והנהלים של התאגידים הבנקאיים על מנת לבחון, בין היתר, אם וכיצד הם קובעים את אופן הפנייה ללקוח ואת התאמת ההצעה לצרכיו.
- **סגירת סניפים וצמצום מספרן של עמדות הכספרים (טלרים) בבנקים:**
בעקבות התרחבות השימוש באמצעים ישירים וטכנולוגיים, חלק מהבנקים סוגרים סניפים ומצמצמים את מספרן של עמדות הכספרים. לכן התבקשו התאגידים הבנקאיים לגבש מדיניות סינוף לשנים הבאות, וכן לגבש מדיניות שתיתן מענה ללקוחות המתקשים להסתגל לאמצעים הטכנולוגיים החדשים.
- **קידום מהלך לעידוד פירעון מוקדם, או מחזור, של הלוואות משכנתה שהמדינה העניקה לזכאים¹²:**
זהו מהלך משותף לבנק ישראל ולמשרד הבינוי והשיכון, והוא נועד להגביר את מודעות הציבור לכדאיות הכלכלית הגלומה בפירעון מוקדם של הלוואות זכאות ולהקל עליו בביצוע התהליך.

הוראה חדשה קובעת אילו שירותים בנקאיים מהווים חלק בלתי נפרד מניהול חשבון, ובאילו מקרים לא תתקבל טענת "סירוב סביר" לפתיחת חשבון.

התאגידים הבנקאיים התבקשו לגבש מדיניות שתיתן מענה ללקוחות המתקשים להסתגל לאמצעים הטכנולוגיים החדשים.

¹⁰ בתאריך 27.5.14 פורסמה הוראה ניהול בנקאי תקין חדשה מס' 422, בנושא פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול. סעיפים 5 ו-9 להוראה נכנסו לתוקף בתאריך 27.5.14; סעיף 8(ב) להוראה נכנס לתוקף בתאריך 1.1.15; יתר הסעיפים בהוראה נכנסו לתוקף בתאריך 1.9.14.

¹¹ בתאריך 27.8.14 פורסם תיקון בצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשס"ב-2002, שעניינו עמלות פירעון מוקדם הנגבות בעת פירעון מוקדם של הלוואות לדיור. התיקון נכנס לתוקף בתאריך 23.2.15.

¹² בתאריך 30.12.14 הודיע משרד הבינוי, בשיתוף הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, כי שני הגופים מקדמים מהלך לעידוד פירעון מוקדם, או מחזור, של הלוואות משכנתה שהמדינה העמידה לזכאים. המהלך נמשך עד ליום 31.12.2015.

(2) צעדים שננקטו בתחום העמלות

הפיקוח נקט צעדים רבים במטרה להוזיל את ההוצאות שהלקוח נושא בהן בגין ניהול חשבון: הוא הרחיב את הגילוי והגביר את השקיפות, פישט את שיטת התמחור, והקנה ללקוחות כלים שמקלים עליהם להשוות בין העלויות השונות בבנקים השונים. להלן עיקרי הצעדים שננקטו בתחום העמלות:

• **ביטול/ הוזלת עמלות:**

- בוטלה עמלת חיוב מפקיד בהחזרת צ'ק.
- בוטלה עמלת תשלום נדחה שנגבית ממחזיקי כרטיס חיוב בשל עסקאות בתשלומים שבוצעו בכרטיס אשראי.
- בוטלה עמלת דמי ניהול הלוואה לדיוור.
- נקבע כי עבור שירות הודעות והתראות תיגבה עמלה שגובהה המקסימלי מגיע ל-5 ש"ח להודעה.
- נקבע כי תאגיד בנקאי אינו רשאי לגבות עבור פעולה בכרטיס לחיוב מידי (כרטיס "דביט") עמלת פעולה בערוץ ישיר.
- הוזלה העמלה בגין הפקת אישור בעלות: נקבע כי תאגיד בנקאי רשאי לגבות עמלה בגין הפקה של אישור בעלות על חשבון בנק רק החל מהאישור השני במהלך שנה קלנדרית.
- הוזלה העמלה בגין העברת כסף במערכת זה"ב (זיכויים והעברות בזמן אמת): נקבע כי היא תוגבל למחיר פעולה אחת על ידי פקיד כאשר סכום ההעברה מגיע עד מיליון ש"ח.

• **שינוי ברירת המחדל להגדרת עסק קטן:**

בוטלה הדרישה להמציא לתאגיד הבנקאי, אחת לשנה, דוח שנתי כתנאי לסיווג עסק כעסק קטן. הדבר מקל על עסקים קטנים להשתייך לתעריפון ליחידים ולעסקים קטנים.

• **הקלות למחזיקים בכרטיס חיוב:**

הפיקוח שינה את אופן הגבייה של עסקאות ומשיכות שנעשות במט"ח באמצעות כרטיס חיוב – הוא יצר מודל גבייה פשוט, מובן ואחיד לכל החברות. מודל זה מאפשר ללקוח להבין כמה בדיוק הוא משלם בלי לדרוש ממנו לבצע חישובי עזר, והוא יוצר בסיס להשוות בין כל החברות.

• **הקלות לבתי העסק בתחום הסליקה של שוברי עסקאות בכרטיסי אשראי וניכיון:**

- הוגדרו סוגי השירותים שחברת כרטיסי אשראי רשאית לגבות עבורם תשלום מבית עסק אגב מתן שירותי סליקה, ונקבע אופן הגבייה.
- נקבע מחיר מקסימום לעמלה שסולק רשאי לגבות מנותן שירותי ניכיון של שוברי עסקאות בכרטיסי אשראי.
- נקבע שיעור מקסימום לעמלה בקשר לסליקה צולבת של עסקאות חיוב מידי.

• **שירות המסלולים:**

עוגן בחקיקה אופן ההצטרפות לשירות המסלולים (מכתב טיוטה נשלח לבנקים עוד בשנת 2014).

II. הטיפול בפניות הציבור ובתלונות¹³

(1) מבוא

היחידה לפניות הציבור¹⁴ עוסקת בראש ובראשונה בניהול מערך הטיפול בפניות שהציבור מפנה לפיקוח בקשר לעסקיו עם התאגידים הבנקאיים (הבנקים והחברות לכרטיסי אשראי). נוסף לכך מהווה היחידה "צינור" שדרכו מידע מהציבור עובר לגורמים הרלוונטיים בפיקוח ובבנק ישראל. על יסוד מידע זה הפיקוח מאתר ליקויים רוחביים בתחום הצרכני – הן בתאגיד הבנקאי והן במערכת הבנקאית כולה – ומטפל בהם, מאסדר נושאים צרכניים, מקיים ביקורת, ועורך פעולות הסברה לציבור על מדיניות הפיקוח.

היחידה לפניות הציבור מטפלת בפניות הציבור בשני ערוצי התקשורת:

- **מענה טלפוני** – היחידה נותנת לציבור מענה ראשוני באמצעות מוקד טלפוני. נוסף לכך ניתן ללקוחות מידע על התיקים שבהם מטפל צוות העובדים ביחידה.
- **מענה בכתב** – היחידה נותנת לציבור מענה בשלושה תחומי פעילות: פניות, בקשות ותלונות. ניתן לפנות ליחידה באמצעות אתר האינטרנט של בנק ישראל וכן בפקס או בדואר ישראל.

(2) נתונים על טיפולו של הפיקוח בפניות הציבור ובתלונותיו

בשנת 2015 התקבלו ביחידה לפניות הציבור 4,558 פניות, בקשות ותלונות בכתב, וטופלו 5,091. בשנת 2014 התקבלו 6,028 פניות, בקשות ותלונות בכתב, וטופלו 5,555. הירידה במספר הפניות נובעת משינוי בתהליכי העבודה – מכך שהמוקד הטלפוני מפנה את הלקוחות לתאגידים הבנקאיים כדי שימצו מולם את הליך הברור לפני הפנייה ליחידה. בעקבות התערבות היחידה בתלונות הפרטניות שילמו השנה התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם כ-5 מיליוני ש"ח¹⁵; ב-2014 הם שילמו כ-3.6 מיליוני ש"ח.

בשנת 2015 טיפלה היחידה לפניות הציבור ב-5,091 פניות ותלונות בכתב, ונתנה מענה ליותר מ-18,000 פניות טלפונית. בעקבות התערבות היחידה בתלונות פרטניות שילמו התאגידים הבנקאיים לפונים כ-5 מיליוני ש"ח.

לוח ב'-1			
סיכום פעילותה של היחידה לטיפול בפניות הציבור, 2013 עד 2015			
2015	2014	2013	
17,963	20,346	21,450	מספר הפניות הטלפוניות
5,091	5,555	5,067	מספר הפניות והתלונות בכתב שטופלו
1,239	לא רלוונטי	לא רלוונטי	מספר הפניות שהועברו לטיפול התאגיד הבנקאי, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308A

¹³ המידע בסקירה זו נכון למועד פרסומה. המידע הסופי יפורסם בסקירה המפורטת על פעילות היחידה לפניות הציבור.

¹⁴ היחידה לפניות הציבור פועלת מכוח סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, המסמך את המפקח על הבנקים לברר את פניות הציבור בדבר עסקיהם עם התאגידים הבנקאיים.

¹⁵ לרבות ויתור על חוב או בטוחה.

בקשות הציבור

בשנת 2015 קיבלה היחידה לפניית הציבור בכתב כ-260 בקשות לקבלת סיוע מהתאגידים הבנקאיים. חלק ניכר מהבקשות עסקו בנושאים הבאים: קבלת הלוואה מהבנק, מחיקת חוב עקב נסיבות סוציו-אקונומיות מיוחדות, ביטול עמלות או מתן הנחה עליהן בעת פירעון מוקדם של הלוואה, קבלת פנקסי צ'קים או כרטיסי אשראי, ועוד. ככלל מדובר בפניות שהטיפול בהן אינו מצוי בתחום סמכותו של הפיקוח. הפיקוח בוחן את הבקשות ומעביר חלק ניכר מהן לתאגידים הבנקאיים כדי שאלה יבחנו אותן ויתנו לפונה מענה במישרין. במקרים מסוימים התאגידים הבנקאיים מוכנים להיענות לבקשות לפנים משורת הדין, והפיקוח מייחס לכך חשיבות רבה.

פניות הציבור (בירורים ובקשות מידע)

בשנת 2015 השיבה היחידה לפניית הציבור ל-1,160 פניות בכתב לקבלת מידע. הפניות עסקו בין השאר בזכויות הקשורות בפתיחת חשבון ובגישה לאמצעי תשלום ואחזור מידע, וכן ביישום ההוראות שהמפקח פרסם בקשר להלוואות לדיר. נמסר מידע על מדיניותו של הפיקוח והוראותיו, חקיקה בנקאית, זכויות צרכניות, ופעילותם של הפיקוח והיחידה לפניית הציבור.

תלונות הציבור

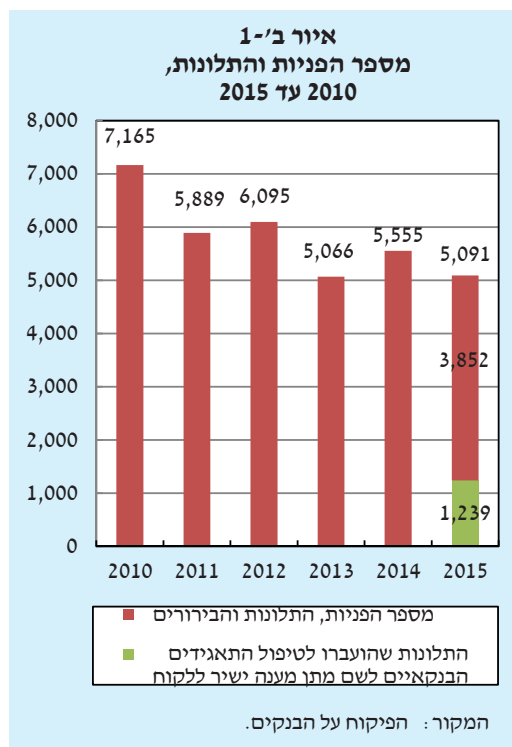
בשנת 2015 טיפלה היחידה לפניית הציבור ב-3,671 תלונות בכתב. פניות אלה עוסקות במחלוקות בין הלקוח ובין התאגיד הבנקאי. על פי רוב מתלוות לתלונות דרישה לקבל פיצוי או דרישה שהתאגיד הבנקאי ינקוט פעולות – למשל יפתח חשבון או יתקן טעות.

הטיפול שהעניקו התאגידים הבנקאיים לתלונות הציבור

באפריל 2015 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בתחום הטיפול בתלונותיהם של לקוחות בתאגיד בנקאי (הוראה מספר 308A). הוראה זו קובעת כי בתלונה יטפל תחילה המערך לטיפול בתלונות לקוחות של התאגיד הבנקאי; אם מערך זה לא טיפל בתלונה כיאות, או לא נתן כל תשובה תוך 45 ימים, היחידה לפניית הציבור תבדוק את התלונה בהתאם לסמכותה. ההוראה נועדה להבטיח כי התאגידים הבנקאיים מעניקים לתלונות טיפול מקיף והוגן – באמצעות היחידות המקצועיות הייעודיות לטיפול בפניות הציבור – ומפיקים כראוי לקחים מהמידע שמתקבל מהן. היא גובשה במטרה לייעל את השירות ואת הטיפול בפניות הציבור בכלל המערכת הבנקאית.

מאז שההוראה נכנסה לתוקף ועד תום 2015 הועברו 1,239 תלונות ובקשות שהתקבלו ביחידה לטיפולם של נציבי תלונות הציבור בתאגידים הבנקאיים.

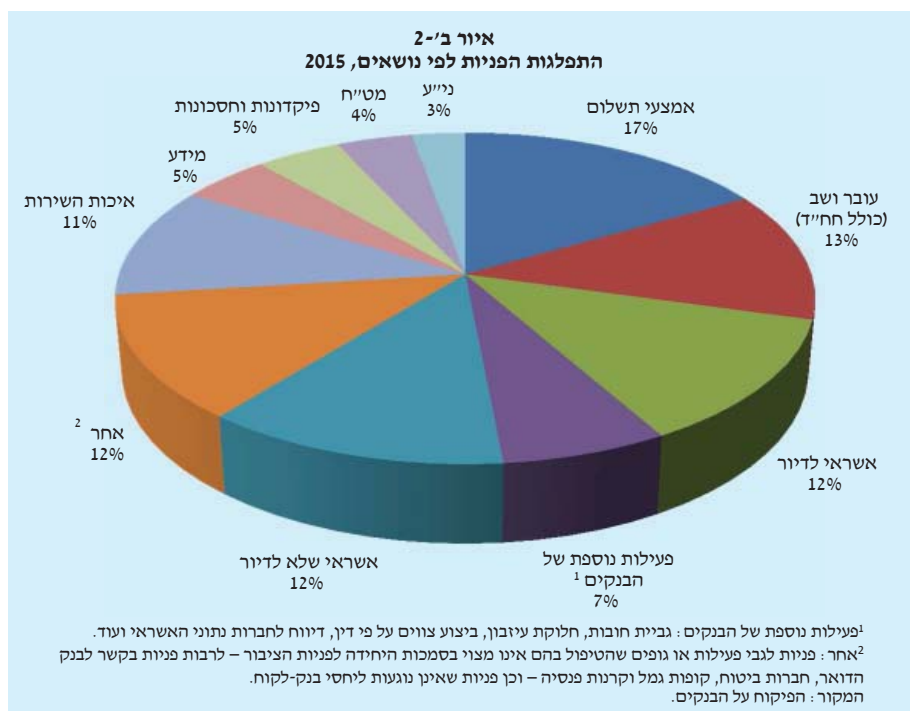
הוראה 308A נועדה להבטיח כי התאגידים הבנקאיים מעניקים לתלונות הלקוחות טיפול מקיף והוגן.



כמו כן התקבלו ביחידה לפניית הציבור כ-360 תלונות שעניינן ערעור על התשובה שנתן נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי.

(3) הנושאים שהתלונות עסקו בהם

מרבית הפניות והתלונות שהתקבלו השנה עסקו באמצעי תשלום (בפרט בצ'קים ובכרטיסי אשראי) ובנושאים הקשורים לפתיחת חשבונות עו"ש ולניהולם.



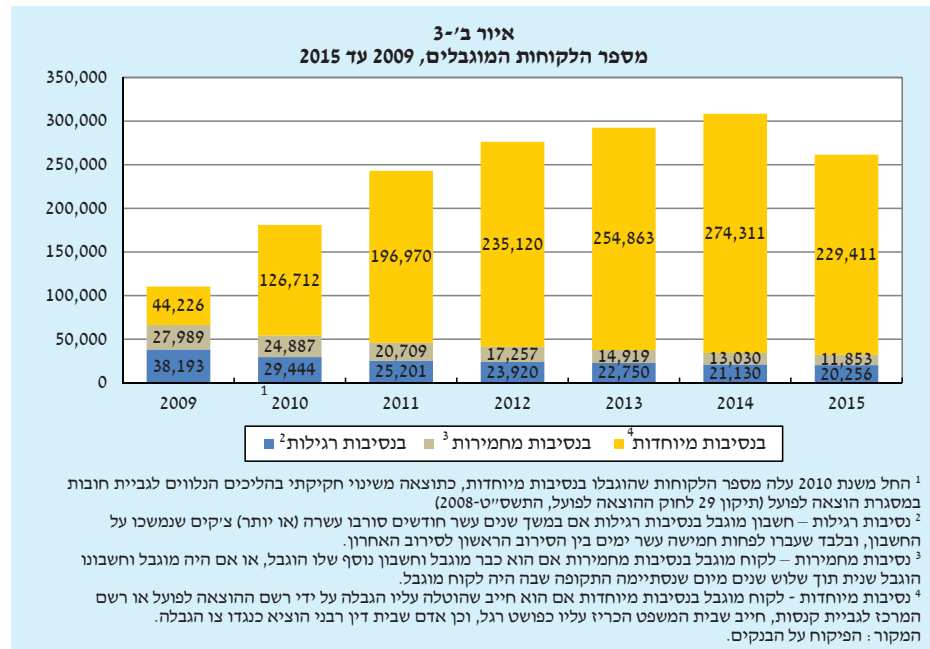
III. הטיפול בחשבונות ולקוחות מוגבלים

מספר הלקוחות והחשבונות המוגבלים

בסוף 2015 עמד מספר הלקוחות המוגבלים על 261,520 (לעומת 308,471 בסוף 2014). 20,256 מתוכם הוגבלו בנסיבות רגילות (לעומת 21,130 בסוף שנת 2014), 11,853 הוגבלו בנסיבות מחמירות (לעומת 13,030 בסוף 2014) ו-229,411 הוגבלו בנסיבות מיוחדות (לעומת 274,311 בסוף 2014). לקוחות מוגבלים בנסיבות מיוחדות כוללים מוגבלים מטעם ההוצאה לפועל, מטעם כונס הנכסים הרשמי, מטעם המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות, ומטעם בתי הדין הרבניים (מסרבי גט; ראו איור ב'-3).

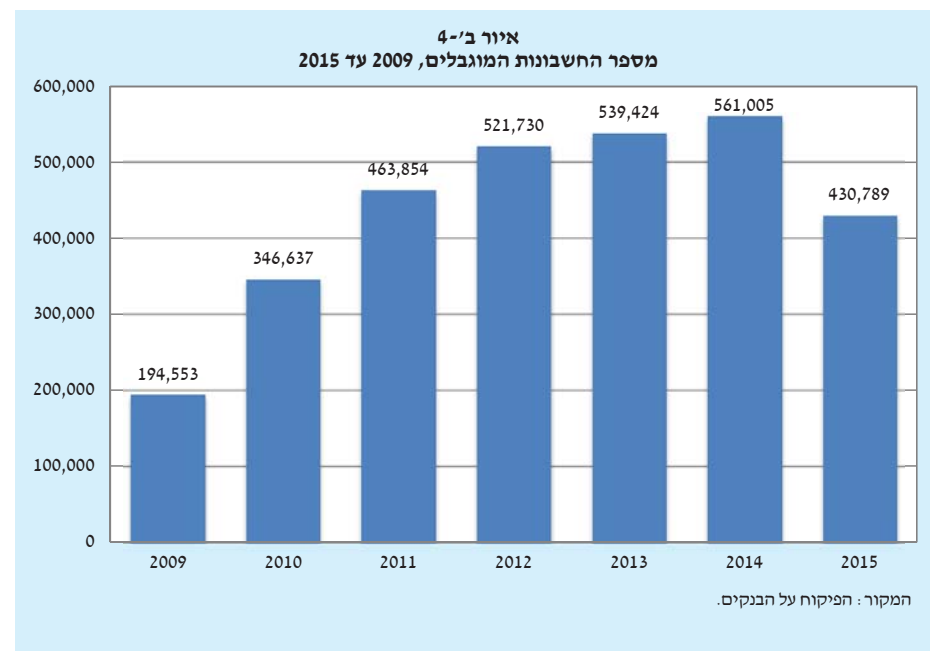
השנה, לראשונה זה זמן רב, ירד מספר הלקוחות המוגבלים בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד. ירידה זו נובעת בעיקר מירידה במספר ההגבלות המיוחדות שהטילו הגופים המוסמכים לכך לפי חוק צ'קים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, בראשם ההוצאה לפועל (איור ב'-3).

פרק ב': פעילות הפיקוח על הבנקים



מספר החשבונות המוגבלים¹⁶ עמד על 430,789 (לעומת 561,005 בסוף 2014). חשבונות אלה הוגבלו בעקבות החזרת צ'קים מסיבת אין כיסוי מספיק, או בעקבות הגבלה חמורה, או בעקבות הגבלה מיוחדת שהוטלה על בעליהם (איור ב'-4).

בשלוש השנים האחרונות היה מספר החשבונות המוגבלים יציב, למעט הירידה שחלה בפברואר 2015 כתוצאה משינוי במתודולוגיית הספירה של החשבונות המוגבלים: כעת המספר אינו כולל עוד לקוחות שבנק ישראל קיבל עליהם דיווח בטרם החלה תקופת הגבלתם (המתנה להגבלה) וכן חשבונות היסטוריים שמצויים בשרשרת ההגבלות של הלקוח (איור ב'-4).



¹⁶ החשבונות המוגבלים כתוצאה מהגבלה מיוחדת או הגבלה חמורה כוללים גם חשבונות סגורים.

הטיפול בפניות הנוגעות להגבלות ובערעורים עליהן

במהלך 2015 טיפל המדור בכ- 3,441 פניות בכתב ובכ- 15,620 פניות שהתקבלו במוקד הטלפוני. חלק מהפונים ביקשו מידע על ההגבלה, השלכותיה ומשמעותה, וחלקם ביקשו לבטלה או לבדוק את תקינות הטלתה. המדור עוקב באופן שוטף אחר האופן שבו התאגידים הבנקאיים מבצעים את החלטות בתי המשפט, ובהתאם לכך מבצע מעקב אחר תיקי הערעורים הקשורים להגבלות השונות. לרשות הציבור עומדים גם אתר האינטרנט והמענה הטלפוני הממוכן (IVR) לבירור על חשבונות מוגבלים ולקוחות מוגבלים בנסיבות מחמירות. במהלך 2015 התקבלו כ-23 אלף שיחות במוקד הטלפוני הממוכן, וכן נרשמו כ-794,000 ביקורים בדף הלקוחות והחשבונות המוגבלים שבאתר האינטרנט של בנק ישראל.

נספח א: לוח האסדרה לשנת 2015¹⁷

7 בינואר	תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין 299, "ההון הפיקוחי – הוראות מעבר" ארה"ב אימצה כללי חשבונאות בנושא זכויות עובדים בגין הטבות לעובדים שהשינויים בהן נזקפים לרווח כולל אחר מצטבר. בעקבות זאת נקבע כי הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 299, "ההון הפיקוחי – הוראות מעבר", תחול גם על השפעותיו של אימוץ זה.
11 בינואר	עדכון הוראות הדיווח לציבור בנושא הכנסה מחוזים עם לקוחות ארה"ב עדכנה את כללי החשבונאות המקובלים בנושא הכנסה מחוזים עם לקוחות, ובעקבות זאת עודכנו הוראות הדיווח לציבור. עדכון הוראות הדיווח לציבור בנושא זכויות עובדים – שיעור היוון, מתכונת גילוי והוראות מעבר ליישום לראשונה ארה"ב אימצה כללי חשבונאות בנושא זכויות עובדים, ובעקבות זאת עודכנו הוראות הדיווח לציבור ופורסמה מתכונת גילוי בנושא זכויות עובדים. העדכונים מבהירים כיצד יש ליישם לראשונה במערכת הבנקאית הישראלית את הכללים הנידונים ואת הגילוי הנדרש בדוחות הכספיים.
15 בינואר	חובת יידוע על אודות פערי ריבית הפיקוח שלח מכתב לתאגידים הבנקאיים ובו התייחס ללקוחות שמבקשים להפקיד כספים בפקדון בעת שהם מצויים ביתרת חובה. הפיקוח דרש מהתאגידים הבנקאיים לתת ללקוחות מידע על אודות הפערים בין הריביות המשולמות על הפיקדון לבין הריביות הנגבות בגין יתרת החובה. נוסף לכך נאסר על התאגידים הבנקאיים לפנות ביוזמתם ללקוחות שמצויים ביתרת חובה ולהציע להם להפקיד כספים בפקדון.
19 בינואר	עדכון הוראות הדיווח לציבור בנושא הפרשה קבוצתית בגין אשראי לאנשים פרטיים היקף האשראי לאנשים פרטיים גדל במהירות, ובעקבות זאת תוקנו הוראות הדיווח לציבור. נקבע כי החל מהדוחות לציבור לשנת 2014, שיעור ההתאמות האיותיות להפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי בגין אשראי לאנשים פרטיים שאינו בעייתי לא יפחת מ-0.75% מיתרת האשראי לאנשים פרטיים שאינו בעייתי באותו מועד.
25 בינואר	תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 329 בדבר מגבלות על מתן הלוואות לדיוור לנוכח הניסיון שנצבר תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329 בדבר מגבלות על מתן הלוואות לדיוור. העדכון העיקרי נוגע להגדרת "שיעור החזר מהכנסה", והוא נועד להבהיר כי: לא ניתן להכיר ביותר ממחצית מהכנסתו החודשית הפנויה של קרוב שאינו רוכש זכות במקרקעין, אף אם חתם כלוה על הסכם ההלוואה. ניתן להכיר במלוא ההכנסה החודשית הפנויה של בן/ בת הזוג של הלווה, אם הוא עומד בכל התנאים שנקבעו בהוראה ומתגורר עם הלווה בדירה.
29 בינואר	תיקון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008 בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008, נערך תיקון שהביא לצמצום מספר העמלות הנגבות מלקוחותיהם של התאגידים הבנקאיים. חלק ניכר מהתיקון נכנס לתוקף ב-1.2.15, חלק אחר נכנס לתוקף ב-1.4.15, וחלקו האחרון – ב-1.7.15.

¹⁷ הנוסח המלא והמחייב של פעולות האסדרה מופיע באתר האינטרנט של בנק ישראל.

24 בפברואר

גילוי מידע על אודות תניית מדד רצפה

הפיקוח על הבנקים שלח מכתב לתאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי, ובו ביקש מהם לציין – הן בהסכם המסגרת (ההסכם המפרט את התנאים הכלליים שלפיהם מתנהלים סוגי החשבון שאליהם הוא מתייחס) והן במסמך המשלים (לעסקה הספציפית) – אם קיים אצלם תנאי שקובע מדד רצפה. המכתב נכנס לתוקף ב-1.3.15.

16 במארס

גיבוש הוראת ניהול בנקאי תקין 361 בדבר ניהול הגנת הסייבר

בעקבות התגברות האיומים הקיברנטיים שמוסדות פיננסיים בישראל ובעולם חשופים להם, נקבעה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 361 בדבר ניהול הגנת הסייבר. ההוראה כוללת אסדרה של הדרישות והציפיות שיש לפיקוח מתאגידים בנקאיים בתחום הגנת הסייבר, וקובעת לניהול הסיכונים הקיברנטיים מסגרת מובנית אך גמישה – כזו שנותנת לתאגיד הבנקאי חופש במימושה. ההוראה מגדירה עקרונות להגנת הסייבר מתוך ציפייה שהתאגיד הבנקאי יאמץ אותם בבניית המערך להגנת הסייבר, בהתאם להיקף פעילותו, למהותה ולפרופיל הסיכון שלו.

ניהול הסיכונים הנובעים מפעילות חוצת גבולות של לקוחות

מדינות שונות פועלות בנחישות כדי לאתר כספים שתושביהן מחזיקים מחוץ למדינת התושבות, ומשרד האוצר הודיע כי מדינת ישראל תאמץ את הסטנדרט הבין-לאומי לחילופי מידע רלוונטי בין מדינות. בעקבות זאת פרסם הפיקוח לבנקים מכתב הנחיות בעניין הסיכונים הגלומים בפעילות חוצת גבולות של לקוחות.

28 באפריל

עדכון מבנה הדוח לציבור של תאגיד בנקאי וחברת כרטיסי אשראי

בשנים האחרונות חל גידול משמעותי במורכבות עסקיהם של התאגידים הבנקאיים. הדבר הגדיל את היקפו ומורכבותו של המידע הנכלל בגילוי לציבור של בנקים, ויצר צורך לעדכן את מבנה הדוחות לציבור של תאגידים בנקאיים. העדכון נועד להפוך את המידע לשימושי ונגיש יותר לקוראי הדוח, להרחיב את אחידות הצגתו במערכת הבנקאית, ולגבש לדוח השנתי לציבור מתכונת שמבוססת על פרקטיקות ההצגה של בנקים מובילים בעולם.

גיבוש הוראת ניהול בנקאי תקין 218 בדבר יחס מינוף

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 מאמצת את המלצות באזל III בדבר יחס המינוף. יחס המינוף נועד להגביל את צבירת המינוף בתאגידים הבנקאיים בכדי למנוע ניסיונות לצמצמו בתהליכים שעלולים לפגוע במערכת הפיננסית, ובכדי לחזק את דרישות ההון מבוססות הסיכון. עיקרי ההוראה:

- החל מה-1.1.2018 יעמדו התאגידים הבנקאיים ביחס מינוף שלא יפחת מ-5% על בסיס מאוחד, ולא יפחת מ-6% במקרה של תאגיד ששך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד מהווה 20% או יותר מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית.
- יחס המינוף מוגדר כמדידת הון רובד 1 (המונה) מחולקת במדידת החשיפה (המכנה), כאשר היחס מבוסס באחוזים.
- סך מדידת החשיפה שווה לסכום החשיפות המאזניות, החשיפות לנגזרים ולעסקאות מימון ניירות ערך, והפריטים החוץ-מאזניים.

הוראת הדיווח לציבור בדבר גילוי על יחס מינוף

בעקבות פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בדבר יחס מינוף, ובהתאם להמלצות ועדת באזל לפיקוח על בנקים לעניין דרישות גילוי על יחס המינוף לפי נדבך 3, נוצר צורך לעדכן את דרישות הגילוי בהוראות הדיווח לציבור. דרישות הגילוי נועדו להראות כיצד מתקבל יחס המינוף ולאפשר למשתתפים בשוק להשוות בין הגילויים על יחס המינוף לבין הדוחות הכספיים של התאגיד הבנקאי.

הוראות ניהול בנקאי תקין בנושא סיכון אשראי

מאחר שבשנים האחרונות נערכו במשק הישראלי הסדרי חוב רבים, מונתה ועדה לבחינתם. בעקבות הדוח שפרסמה הוועדה נכללו בהוראות ההמלצות המתייחסות לפעילות התאגידים הבנקאיים כנותני אשראי, ותוקנו הוראות ניהול בנקאי תקין בנושא סיכון אשראי. להלן עיקרי התיקונים:

הוראה 311 בדבר ניהול סיכונים אשראי

- נקבעו הנחיות לתאגיד בנקאי שמארגן עסקאות מסוג סינדיקציה.
- הוטלו חובות גילוי ביחס לאשראי שנטל בעל שליטה למימון רכישת מניות שליטה בתאגיד לווה, וביחס להתנהלות עבר של בעל השליטה במצבים שבהם חברה בשליטתו נקלעה לקשיים פיננסיים.

הוראה 323 בדבר מגבלות על מימון עסקאות הוניות

- ההוראה הוחלה על כל אשראי למטרת עסקה הונית, במקום על אשראי לרכישת אמצעי שליטה.
- הגדרת ההון צומצמה להון רובד 1 (לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים).

הוראה 327 בדבר הלוואות ממונפות

מאחר שהלוואות ממונפות מתאפיינות בפרופיל סיכון גבוה, נקבעה הוראה חדשה שמגדירה את מסגרת ניהול הסיכונים הכוללת עבורן.

צו פיקוח על שירות הודעות והתראות

26 במאי

פורסם צו פיקוח שהכריז על שירות הודעות והתראות כעל שירות בר פיקוח. הצו נכנס לתוקף ב-1.7.15. במקביל נערך תיקון בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008.

צו פיקוח על שירות שנותן סולק לנותן שירותי ניכיון

פורסם צו פיקוח שקובע סכום עמלה מרבי בעד שירות הניתן בידי סולק לנותן שירותי ניכיון בעסקאות בכרטיסי חיוב. הצו נכנס לתוקף ב-1.7.15.

תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308 בדבר ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי

3 ביוני

בעקבות התפתחויות שחלו בתחום ניהול הסיכונים בכלל, ובפרט בתחום ניהול סיכון הציות, תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308 בדבר ציות ופונקציית הציות בתאגיד בנקאי. עיקרי התיקונים נערכו בעקבות הניסיון שנצבר, והם כוללים התאמה של ההוראה להמלצות ועדת באזל לפיקוח על בנקים ולסטנדרטים מקצועיים במדינות המפותחות.

תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313 בדבר מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים

9 ביוני

- על מנת לצמצם את ריכוזיותם של תיקי האשראי במערכת הבנקאית, ועל רקע ההמלצות שגיבשה ועדת באזל בנושא לווים גדולים, תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313. להלן עיקרי התיקונים:
- הגדרת ההון צומצמה להון רובד 1 (לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים).
 - המגבלה על חבות של קבוצת לווים לתאגיד בנקאי הוקשחה: בעבר היא עמדה על 25% מההון וכעת תעמוד על 15% מההון.
 - שיטת החישוב של הניכויים המותרים בהוראה הותאמה לשיטת החישוב של מפחיתי סיכון האשראי הכשירים המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 203.

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 411 בדבר מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות
 רשות ניירות ערך והפיקוח על הבנקים פרסמו מתווה עקרונית המאפשר להנפיק תעודות סל שעוקבות אחר תשואות המניות של בנקים, מבלי שמניות אלו ייחשבו להחזקה – כהגדרתה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 – של החברות המנפיקות. בעקבות זאת תוקנה ההוראה, ונקבע כי האמור בצו איסור הלבנת הון לגבי רישום נהנה בחשבון לא יחול על חשבון בבעלות נאמן כאשר החשבון מנוהל עבור מחזיקי תעודת סל "שקופה" ביחס למדד ת"א בנקים, ורשות ניירות ערך ובנק ישראל אישרו את המנגנון הקבוע בתעודה להפעלת זכויות ההצבעה.

10 ביוני התאמת הדיווח של התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי, בנושאים מסוימים, לכללי החשבונאות המקובלים בארה"ב

הגילוי על בעלי עניין וצדדים קשורים – וכן הטיפול החשבונאי בצירופי עסקים, באיחוד דוחות כספיים ובהשקעות בחברות מוחזקות – נושאים חשיבות לעסקי התאגידים הבנקאיים, ולכן הטיפול החשבונאי שהתאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי מעניקים לנושאים אלה הותאם לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב.

21 ביוני תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 454, פירעון מוקדם של הלוואות שלא לדור
 תיקון ההוראה הרחיב את תחולת ההסדר הקיים בהוראה, קבע מנגנון אחיד וגלוי לקביעת שיעור הריבית שלפיה מחושב רכיב ההיוון בהלוואות שאינן לדור, והאחיד – במידת האפשר – את הטיפול בפירעון מוקדם של הלוואה לדור ובפירעון מוקדם של הלוואה שלא לדור. התיקון נכנס לתוקף ב-1.4.16.

פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 423, שירות המסלולים
 הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 423 נועדה להגביר את מודעות הלקוחות לשירות המסלולים. ההוראה נכנסה לתוקף ב-1.1.16, למעט סעיף 6 להוראה – זה נכנס לתוקף ב-1.8.15. במקביל שלח הפיקוח לתאגידים הבנקאיים מכתב ובו הורה להם לאתר את הלקוחות שלא הצטרפו לשירות ועומדים בתנאים המפורטים במכתב, ולשלוח להם הודעה על השירות.

23 ביוני פנייה יזומה למתן אשראי ללקוחות קמעונאיים
 הפיקוח על הבנקים שלח מכתב לתאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי בנושא פנייה יזומה למתן אשראי ללקוחות קמעונאיים, במטרה לוודא כי האשראי שהם מציעים ללקוחות תואם את צורכיהם. ב-17.11.15 נשלח מכתב נוסף בנושא זה.

29 ביוני עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 בדבר כרטיסי חיוב
 תקן EMV כולל אוסף מפרטים שנועדו לספק מתכונת אחידה ומאובטחת לעסקאות שנעשות בכרטיס חכם (בעל שבב) באמצעות מסופים שתומכים בתקן (מכשירים למשיכת מזומן או מסופי תשלום). המעבר לתקן EMV נועד:

- לצמצם את פוטנציאל ההונאות הקיים בשימוש בכרטיסים מגנטיים;
- לאפשר ללקוחות להשתמש בכרטיסי חיוב בחו"ל בהתאם לסטנדרטים בין-לאומיים, וללא המגבלות הקיימות כיום על עסקאות פס מגנטי;
- לעודד תחרות בתחום סליקת העסקאות בכרטיסי חיוב.

מאחר שמערך התשלומים בישראל עובר לתקן EMV, החל מינואר 2016 פועל שירות לאישור ולסליקה של העסקאות המתבצעות במסופים חכמים, ולפיכך נוצר צורך לתקן את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 בדבר כרטיסי חיוב.

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 בנושא דירקטוריון

העדכון העיקרי קובע כי ההחלטות בוועדת הביקורת, בוועדה לעסקאות עם אנשים קשורים ובוועדת התגמול יתקבלו גם בנוכחות בעלי תפקידים שחוק החברות התיר את נוכחותם.

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית

דרישה מכללי הבנקאות (הביקורת הפנימית) עוגנה בהוראה הקובעת כי אם מבקר פנים הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שיש עמה קלון, כהונתו תופסק.

ניהול סיכונים בסביבת מחשוב ענן

שימוש בטכנולוגיות של מחשוב ענן עלול לחשוף תאגידים בנקאיים לסיכונים תפעוליים משמעותיים הקשורים לאבטחת מידע, המשכיות עסקית, שליטה ובקרה על נכסי ה-IT, וכו'. לפיכך פורסם מכתב ובו הנחיות לתאגידים הבנקאיים הבוחנים שימוש בטכנולוגיה זו.

דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות

2 באוגוסט

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A בנושא טיפול בתלונות ציבור דורשת מהתאגידים הבנקאיים לפרסם לציבור דוח שנתי על הטיפול בתלונות הציבור. בעקבות זאת גובשה מתכונת של דוח שנתי לציבור על טיפולם של תאגידים בנקאיים בתלונות הציבור.

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301A בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי

13 באוגוסט

בעקבות הניסיון שנצבר, ובהתאם להנחיות של רשויות פיקוח בעולם, תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין 301A בנושא מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי. להלן עיקרי התיקונים:

- נקבע כי המדיניות והסכמי התגמול יכללו את ההתניה הבאה: עליהם לאפשר לתאגיד בנקאי לדרוש מעובד מרכזי תגמולים משתנים שהוא העניק לעובד, בהתקיים הקריטריונים להשבה. תקופת ההשבה תסתיים כעבור 5 שנים ממועד הענקת התגמול המשתנה, ולגבי נושאי משרה תקופה זו תוארך בשנתיים, בהתקיים התנאים שנקבעו בהוראה.
- חברי הדירקטוריון של תאגיד בנקאי, לרבות יושב הראש, יקבלו תגמול קבוע בלבד.
- עובד מרכזי בתאגיד בנקאי לא יוכל לקבל תגמול, בכל צורה שהיא, ישירות מבעלי השליטה בתאגיד, מקרוביהם או מתאגידים בשליטת גורמים אלו.

הארכת המהלך לעידוד פירעון מוקדם, או מחזור, של הלוואות משכנתה שהמדינה העניקה

25 באוגוסט

המהלך נועד להגביר את מודעות הציבור לכדאיות הכלכלית הגלומה בפירעון מוקדם של הלוואות, משום שהן נושאות ריבית צמודה למדד בשיעור גבוה יחסית. כמו כן המהלך נועד להקל על אלה שמבקשים ויכולים למחזר את הלוואה, היות שהוא מאפשר לעשות כן בהליך מהיר ובמחירי השוק. מאחר שהמהלך למחזור הלוואות משכנתה לזכאים נושא חשיבות רבה, הוחלט להאריכו – במסלול מהיר ובעלות נמוכה – עד ל-31.12.15.

צו פיקוח על שירות שנותן מנפיק לסולק בקשר לסליקה צולבת של עסקאות חיוב מידי

26 באוגוסט

פורסם צו פיקוח שקובע שיעור עמלה בקשר לסליקה צולבת של עסקאות חיוב מידי. הצו נכנס לתוקף ב-1.4.16 וישאר בתוקף שנה.

22 באוקטובר **התאמת הדיווח של התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי, בנושא מסים על הכנסה ובנושא נכסים בלתי מוחשיים, לכללי החשבונאות המקובלים בארה"ב**
מאחר שהטיפול החשבונאי במסים על ההכנסה ובנכסים בלתי מוחשיים נושא חשיבות לעסקי התאגיד הבנקאי, הטיפול החשבונאי שהתאגידים הבנקאיים והחברות לכרטיסי אשראי מעניקים לנושא זה הותאם לכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב.

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 315 בנושא הפרשה נוספת לחובות מסופקים
בעקבות עדכונים שנערכו בעבר נוצר צורך לעדכן את רשימת ענפי המשק הנכללת בנספח ב' להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 בנושא הפרשה נוספת לחובות מסופקים.

עדכון הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 203 ו-204 בנושא דרישות הון בגין חשיפות לצדדים נגדיים מרכזיים
כדי ליישם את המלצות ועדת באזל בנושא דרישות הון בגין חשיפות של בנקים לצדדים נגדיים מרכזיים, עודכנו הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 203 ו-204 בנושא מדידה והלימות הון, ונוספה מסגרת מפורטת ביחס לדרישות הון בגין חשיפות של תאגידים בנקאיים לצדדים נגדיים מרכזיים. ההנחיות מבדילות בין צד נגדי מרכזי שאינו כשיר לבין צד נגדי מרכזי כשיר. לאחרון נקבעו דרישות הון מופחתות.

6 בדצמבר **סגירת סניפים וצמצום עמדות הכספרים (הטלרים) בבנקים**
בעקבות התרחבות השימוש באמצעים ישירים וטכנולוגיים, חלק מהבנקים סוגרים סניפים ומצמצמים את מספרן של עמדות הכספרים. בעקבות זאת שלח הפיקוח על הבנקים לתאגידים הבנקאיים מכתב שמבקש מהם לגבש מדיניות סינוף לשנים הבאות, וכן לגבש מדיניות שתיתן מענה ללקוחות המתקשים להסתגל לאמצעים הטכנולוגיים החדשים.

הוראות מתחילת 2016

12 בינואר **פרסום מכתב בנוגע להתייעלות תפעולית במערכת הבנקאית בישראל**
ניתוח הנתונים על המערכת הבנקאית בישראל מעיד כי רמת היעילות בה נמוכה בהשוואה לרמה במערכות בנקאיות במדינות מפותחות. לפיכך פרסם מכתב המפקחת, שמציב למערכת הבנקאית דרישה להתוות תכנית רב-שנתית משמעותית להתייעלות. על מנת לעודד את יישום התכנית יאשר הפיקוח לבנקים הקלות בנושא הלימות ההון, בכפוף לעמידה בתנאים שפורטו במכתב. ההקלות יחולו על תכניות התייעלות שיאושרו מיום פרסום המכתב ועד ל-31 בדצמבר 2016.

28 בפברואר **מתן היתר לפתוח סניפים חלקיים וניידים**
מאחר שלקוחות הבנקים הרחיבו את השימוש בשירותים בנקאיים באמצעים ישירים – כגון מכשירים אוטומטיים, אינטרנט ואפליקציות בטלפונים ניידים – הם צמצמו משמעותית את הגעתם לסניפי הבנקים. כתוצאה מכך התרחבה התופעה של סגירת סניפים באמצעות מיזוג עם סניפים קרובים בערים הגדולות ושל צמצום במספר עמדות הכספרים והחלפתם במכשירים אוטומטיים. על מנת לשפר את נגישות הסניפים ללקוחות שצריכים אותם, לרבות ביישובים המרוחקים מהסניפים הרגילים, גובשה מתכונת היתר המאפשרת לבנקים לפתוח סניפים חלקיים באתרים שונים ולהפעילם באמצעות סניף נייד או סניף חלקי (פועל בחלק מימי השבוע).

בנקאות בתקשורת

מאחר שלקוחות הבנקים הרחיבו את השימוש בשירותי הבנקאות הניתנים באמצעות אתר הבנק או האפליקציה הבנקאית, לקוחות אלו מצפים לבצע פעילות בנקאית בקלות, מכל מקום ובכל עת. בעקבות זאת בחן הפיקוח על הבנקים ומיפה את כל החסמים הקיימים להקלה על בנקאות בתקשורת. בהמשך הוא פרסם טיוטת הוראה בנושא בנקאות בתקשורת, וזו מסירה את אותם חסמים ומאפשרת לבצע מרחוק מגוון רחב של פעולות בנקאיות כגון:

- לפתוח חשבון בבנק שהלקוח חדש בו, ללא צורך להגיע לסניף בשלב כלשהו של פתיחת החשבון או של הפעילות בו;
- לצרף חשבון קיים לשירותי בנקאות בתקשורת;
- לבצע פעולות שוטפות בחשבון, לרבות: העברות ותשלומים לצד ג', עדכונים בפרטי החשבון וחתימה על מסמכים מסוימים.

ההוראה יוצרת תשתית להקמת בנק דיגיטלי, ללא סניפים או עם מספר מצומצם של סניפים. נוסף לכך ההוראה מאפשרת לבנק להציע ללקוח שירות לריכוז המידע על כלל פעילותו במערכת הבנקאית, במערכת הפנסיונית ובחברות לכרטיסי אשראי. הפיקוח הקים צוות עבודה שמטרתו להגדיר את המתכונת להעברת המידע כדי שזו תהיה מאובטחת.

לפי מדיניות הפיקוח, הלקוח הוא הבעלים של המידע הפיננסי שלו, ואם הוא חפץ להעבירו לגורם נוסף כדי לקבל הצעה פיננסית חלופית – הוא רשאי לעשות זאת.

נספח ב: מבנה הפיקוח על הבנקים

הפיקוח על הבנקים כולל כמה אגפים – האגף להערכה מוסדית, אגף הביקורת, האגף למדיניות ואסדרה ואגף בנק-לקוח – ואלה משלימים זה את זה בעבודה הפיקוחית ובהשגת מטרותיו של הפיקוח ויעדיו. במהלך 2016 הכריזה המפקחת על הבנקים על הקמתו של אגף חדש – האגף לטכנולוגיה וחדשנות – שמטרתו לסייע להוביל את המהפכה הטכנולוגית המתרחשת בבנקאות וללוותה.

א. האגף להערכה מוסדית

האגף מגבש הערכות תקופתיות באשר ליציבותם ואופן ניהולם של התאגידים הבנקאיים, לרבות תאגידי עזר, חברות בנות בנקאיות וסניפים בחו"ל. אחריותן של היחידות להערכה מוסדית מחולקת לפי קבוצות בנקאיות, והיחידות מופקדות על הערכת הסיכונים של כל בנק. תהליך הערכת הסיכונים מאפשר לקבוע סדרי פעולה שיסייעו באיתור מוקדם של התפתחויות שליליות וחריגות בפעילות הבנקים ובסיכונים הנשקפים להם. תהליך זה מתנהל בשיטת פיקוח ממוקד-סיכון: ההערכה הכוללת של התאגיד הבנקאי מבוססת על הערכה של הממשל התאגידי, של רמת הסיכונים ואיכות ניהולם, ושל ההלימות בין ההון שהבנק מחזיק לבין פרופיל הסיכון הכולל שלו (הערכת ההלימות מתבצעת באמצעות תהליך ה-SREP¹⁷). תהליכי ההערכה כוללים ניתוח של חשיפות הבנק לסיכונים, הערכת המאפיינים והביצועים של פונקציות הניהול והבקרה, ועוד. נוסף על כך יחידות ההערכה מופקדות על הטיפול בפניות של התאגידים הבנקאיים ומוודאות שהם עומדים בדרישות המפקחת.

ב. אגף הביקורת

האגף מנהל הליכי ביקורת בבנקים ובחברות לכרטיסי אשראי (on-site examination). הביקורת נועדה לזהות ולהעריך את הסיכונים הגלומים במגוון הפעילויות של התאגידים הבנקאיים. נוסף על כך היא נועדה לבחון את איכותו של ניהול הסיכונים – האם הבנק מטפל כראוי בנושא הניצב במוקד הביקורת – וזאת תוך דגש על ציות להוראות החקיקה והרגולציה ולמדיניות הבנק ולנהליו. דוחות הביקורת מתריעים על פגמים וליקויים, מצביעים דרישות, וקובעים לוחות זמנים למילוי. ממצאי הביקורות ומסקנותיהן מסייעים להעריך את יציבותם של התאגידים הבנקאיים, את תרבות ניהול הסיכונים בהם ואת הגינותם כלפי לקוחותיהם. אגף הביקורת מורכב מחמש יחידות ביקורת שאחריותן מחולקת על פי סיכונים ומהיחידה לדיווח כספי:

(1) היחידה לביקורת הניהול של סיכונים האשראי

תפקידה העיקריים הם זיהוי והערכה של הסיכונים הגלומים במתן האשראי, הן ברמת העסקה הבודדת והלווה הבודד והן ברמת קבוצות הלווים ומגזרי המשק. היחידה בודקת בין השאר את הנושאים הבאים: נאותותם של מדיניות האשראי, הנהלים בתחום האשראי ואופן הטמעתם, תהליכי אישור האשראי ותפעולו, המערכים לניהול סיכון האשראי, איתור

¹⁷ Supervisory Review & Evaluation Process

החובות הבעייתיים וסיווגם הלכה למעשה, והציות להוראות הפיקוח על הבנקים בתחום הניהול של סיכונים האשראי.

(2) היחידה לביקורת הניהול של סיכונים השוק והנזילות

תפקידה העיקריים הם זיהוים והערכת איכותם של תהליכי הניהול והבקרה בתחום סיכונים השוק והנזילות. היחידה עורכת ביקורות בתחומים הבאים: ניהול סיכונים השוק (סיכונים הריבית וסיכונים בסיסי ההצמדה), ניהול תיקי ניירות ערך, ניהול הסיכונים הגלומים בפעילות בנגזרים בחדרי העסקאות, ניהול סיכון הנזילות, וניהול הסיכונים הנובעים מפעילויות של לקוחות הבנק בשוקי ההון (סיכון אשראי צד נגדי). הביקורות כוללות בחינה של מדיניות ניהול הסיכונים הרלוונטית ושל הטמעתה בתהליכי ניהול, מעקב ובקרה, הערכה של המודלים המשמשים לאמידת הסיכונים, בחינה של תשתיות המידע הניהוליות, בדיקה של היבטי הממשל התאגידי הנוגעים לנושאי הביקורת, ומעקב אחר הציות להוראות הפיקוח בתחום ניהול סיכונים השוק והנזילות.

(3) היחידה לביקורת הניהול של הסיכונים התפעוליים

תפקידה העיקריים הם הערכה של הסיכונים התפעוליים ושל האופן שבו התאגידים הבנקאיים מנהלים אותם. היחידה מדגישה את סיכונים טכנולוגיות המידע (IT), לרבות סיכונים אבטחת המידע והסייבר, הסיכונים הנגזרים משינויים מהותיים בתחום טכנולוגיות המידע, הסיכונים הנגזרים מהעובדה שמערכות הבנקים מחוברות לרשתות חיצוניות, סיכונים ההמשכיות העסקית, והסיכונים הקשורים למיקור חוץ. היחידה בוחנת, בין היתר, את נאותות מסגרת העבודה לניהול הסיכונים התפעוליים, תהליכים רוחביים חוצי-ארגון, מערכות קריטיות, ופעילויות עתירות סיכונים תפעוליים.

(4) היחידה לביקורת הניהול של סיכונים הציות

תפקידה המרכזיים הם בחינת הציות של התאגידים הבנקאיים להוראות הנוגעות למניעת הלבנת הון ומימון טרור ולהוראות הניהול הבנקאי התקין בתחום יחסי בנק-לקוח. בתהליכי הביקורת היחידה בודקת את נאותות המדיניות, את הטמעתה ואת האפקטיביות של מנגנוני הבקרה, לרבות קצין הציות וביקורת הפנים.

(5) היחידה לביקורת הניהול של סיכונים הממשל התאגידי

תפקידה המרכזי הוא לבחון את מאפייניהם של הגופים המרכיבים את הממשל התאגידי בתאגידים הבנקאיים. במסגרת הביקורת היחידה בוחנת את האפקטיביות והיעילות של הדירקטוריון, ההנהלה הבכירה, המערך לניהול הסיכונים, ביקורת הפנים וקצין הציות.

(6) היחידה לדיווח כספי

היחידה אחראית לאסדרת כללי המדידה, הגילוי והדיווח לציבור של התאגידים הבנקאיים, והיא עורכת סקירות וביקורות כדי לבחון את נאותות הציות של התאגידים הבנקאיים לכללים אלה. נוסף על כך היחידה אחראית לקבוע את הסטנדרטים להתנהגות מקצועית ואת הסטנדרטים לביקורות שעורכים רואי החשבון המבקרים תאגידים בנקאיים.

ג. האגף למדיניות והסדרה

האגף מגבש הוראות לאסדרת המדיניות הפיקוחית, מאסדר את הפעילות הבנקאית ומנסח את כללי המדידה, הגילוי והדיווח לציבור, וזאת תוך איסוף וניתוח מידע על ההתפתחות בסיכונים ובפעילות הבנקאית. את הפעילות הזו מבצעות ארבע יחידות:

(1) יחידת ההסדרה

היחידה אחראית על אסדרת הפעילות הבנקאית, בעיקר באמצעות הוראות הניהול הבנקאי התקין ומתן פרשנות מקצועית להוראות אלה, וכן דרך קידום חקיקה. פעולות אלו נועדו להוביל את התאגידים הבנקאיים לניהול זהיר ותקין, לאסדר את פעילות הדירקטוריון והנהלת הבנק, ולחזק את המערכים לניהול הסיכונים ואת הבקורות הפנימיות.

(2) היחידה למידע ולדיווח

היחידה אחראית לדיווחים שהתאגידים הבנקאיים מוסרים לפיקוח. היחידה קולטת את הדיווחים, מטייבת ומעבדת אותם, והופכת אותם למידע זמין שמשרת את מטרות הפיקוח. מלבד זאת היא מפרסמת לציבור נתונים על המערכת הבנקאית באתר האינטרנט של בנק ישראל.

(3) היחידה הכלכלית

היחידה אחראית על ניתוח הסיכונים הנשקפים ליציבות המערכת כתוצאה מפעילות הבנקים בסביבה המקרו-כלכלית והפיננסית שהם נתונים בה. נוסף על כך היחידה בונה כלים לניתוח מצבה של המערכת הבנקאית והסיכונים הנשקפים לה (מבחיני קיצון וכלים אחרים), וכן מפרסמת סקירות תקופתיות, בכללן הסקירה השנתית על מערכת הבנקאות. היחידה שותפה בצוותי עבודה פנים וחוץ-ארגוניים ונותנת מענה לסוגיות שונות שהפיקוח מטפל בהן.

(4) הממונה על היערכות המערכת הבנקאית לשעת חירום

מתוקף החלטה שהממשלה קיבלה ב-13 בנובמבר 2005, ובאישור ועדת מל"ח (משק לשעת חירום) העליונה, בנק ישראל יקים ויפעיל רשות פיננסית בנקאית ייעודית שתופקד על ההיערכות לשעת חירום, ועל ההפעלה בשעת חירום, של הגורמים שבנק ישראל מפקח עליהם בעתות שגרה – הבנקים המסחריים, החברות לכרטיסי אשראי, חברת שב"א וחברת מס"ב. בראש הרשות עומדת המפקחת על הבנקים.

אחריותו של הממונה על היערכות המערכת הבנקאית לשעת חירום נגזרת מתפקידיה המרכזיים של הרשות הפיננסית – היינו לתכנן את היערכותה של המערכת הבנקאית לשעת חירום ולהנחותה בשעת חירום.

ד. אגף בנק-לקוח

האגף פועל לקידום ההגינות ביחסים בין התאגידים הבנקאיים לבין לקוחותיהם ולהגנה על זכויות הצרכן הבנקאי; אוכף את החקיקה וההוראות בתחום בנק-לקוח; יוזם צעדים לקידום התחרות במערכת הבנקאית; ומגביר את מודעות הציבור לזכויותיו הצרכניות בתחום הבנקאות. כדי להשיג יעדים אלה פועל האגף באמצעות שתי יחידות ומדור:

(1) היחידה לפניות הציבור

היחידה מבררת תלונות של לקוחות על התאגידים הבנקאיים ומכריעה במחלוקות המובאות בפניה. המידע המצטבר מהתלונות גם מסייע לאתר ליקויים בתאגידים הבנקאיים ולתקנם. כמו כן היחידה מספקת מידע על בנקאות וצרכנות ומשיבה לשאלות הציבור בנושאים אלה.

(2) יחידת האסדרה (בנק-לקוח)

היחידה מטפלת בחקיקה ובהוראות הניהול הבנקאי התקין בתחום הצרכנות הבנקאית; מנהלת מעקב אחר הציות להוראות ניהול בנקאי תקין, ליתר הוראות הדין בתחום בנק-לקוח, ולהוראות צרכניות; פועלת כדי להבטיח יישום ואכיפה של הוראות החוק בנושא עמלות, לרבות הוראות הנוגעות להגברת שקיפותם של מחירי השירותים הבנקאיים והיכולת להשוות ביניהם; ועוסקת בהסברה צרכנית כדי להגביר את מודעות הלקוחות לזכויותיהם ולצמצם את פערי הידע בנושאים בנקאיים.

(3) המדור לטיפול בחשבוניות ולקוחות מוגבלים

המדור מרכז את המידע המתקבל מהבנקים לגבי הגבלת לקוחות והגבלת חשבוניות בנק, בכלל זה המידע על הגבלות מיוחדות שמוטלות מטעם רשות האכיפה והגבייה, מטעם כונס הנכסים הרשמי ומטעם בתי הדין הרבניים (מסרבי גט). המדור מטפל בבירורים הקשורים לחשבוניות וללקוחות מוגבלים וכן בפניות הציבור בנושא זה.

ה. האגף לטכנולוגיה וחדשנות

אגף חדש זה הוקם בפיקוח על הבנקים ב-2016 והוא ייבנה בהדרגה. תפקידו להוביל את מדיניות הפיקוח והוראותיו בנושאי הטכנולוגיה על כל היבטיה – חדשנות, מערכות מידע, מערכות ליבה, מיקור חוץ וממשק עם גורמים שלישיים, ועוד. לשם כך יערוך האגף, בין היתר, ניתוח שוטף של ההתפתחויות הטכנולוגיות בתחומי הבנקאות והתשלומים בעולם ובארץ. כמו כן יעסוק האגף באופן שיטתי בניסיון לזהות את הסיכונים בתחומי הטכנולוגיה – הן הסיכונים במערכות קיימות והן הסיכונים במיזמים חדשים שהבנקים ירצו להטמיע – וינחה את הבנקים לגבי הטיפול בהם. נוסף לכך יהיה האגף אחראי לייזום דרישות בתחומי השקיפות וזמינות המידע, לטובת הלקוחות והגברת התחרות. האגף לטכנולוגיה וחדשנות ישתף פעולה עם האגפים האחרים של הפיקוח, בכלל זה פונקציית הסייבר, בתחומים המשיקים.

ו. היחידה לקשרים בין-לאומיים

היחידה מנהלת קשר שוטף עם רשויות הפיקוח בעולם, במסגרת שיתוף הפעולה בין מארחים לאורחים (home-host) המתחייב מההסכמים הפורמליים שנחתמו עם רשויות אלה ובהתאם להמלצות של ועדת באזל. נוסף על כך היחידה סוקרת התפתחויות שיש להן השלכות על מערכת הבנקאות הישראלית, וכן מקיימת פגישות עם חברות דירוג, גופים בין-לאומיים ובנקים זרים, במטרה להגביר את השקיפות לקהילה הפיננסית הגלובלית ולהקטין את הסיכון למערכת הבנקאות הישראלית.

ז. יחידת המטה והלשכה

יחידת המטה עוסקת בתיאום תכניות העבודה של הפיקוח על הבנקים, במעקב אחריהן, ובקידום פרויקטים חוצי-ארגון. תחומי האחריות של המטה כוללים, בין היתר, פיתוח של תשתיות המידע והנגשתן לעובדי הפיקוח, הכנת תכניות עבודה, תכנון התקציב, פעולות רכש, וטיפול המשאב האנושי, לרבות בנייה ויישום של תכניות הדרכה. ב-2016 קיבלה היחידה לאחריותה את הובלת ההסברה והחינוך הפיננסי לציבור הרחב – אחד התחומים שהפיקוח על הבנקים יתמקד בהם בשנים הקרובות.

ח. יחידת הרישוי

היחידה מטפלת בבקשות המצריכות, על פי חוק, רישוי מנגידת בנק ישראל או מהמפקחת על הבנקים. פעילות היחידה כוללת, בין היתר, בדיקת מועמדים לשליטה בתאגידים בנקאיים או להחזקת אמצעי שליטה בהם, בחינת התאמה וכשירות לתפקיד (fit & proper) של נושאי משרה בכירה בתאגידים בנקאיים, רישוי לסניפים, לפעילות של בנקים זרים בישראל, ועוד.

ט. פונקציית הסייבר

תפקידה המרכזי של פונקציית הסייבר הוא חיזוק עמידותם של הבנקים והחברות כרטיסי אשראי בפני תקיפות קיברנטיות. במסגרת פעילותה מקיימת הפונקציה קשר שוטף עם התאגידים הבנקאיים ומתקשרת עם יועצים חיצוניים, עם המטה הקיברנטי הלאומי, ועם היחידה לסיכול איומי הסייבר בשירות הביטחון הכללי (לשעבר "הרשות לאבטחת מידע").

