

ירושלים, י' כסלו תשפ"ו

30 נובמבר 2025

חוזר מס' ח-06-2836

לכבוד

החשבונאים הראשיים - תאגידים בנקאיים ובעלי רישיון נותני שירותי תשלום יציבות

הנדון: הוראה 840 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי"

הוראות הדיווח לפיקוח

מבוא

1. לאור תיקון נב"ת 426 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי", עודכנה הוראה הדיווח לפיקוח מס' 840 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי" כמפורט מטה.

עיקרי התיקונים

הוראה מס' 840 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי"

2. הוראה זו חלה על התאגידים המנויים בסעיף 3(א) להוראת נוהל בנקאי תקין מס' 426 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי" (להלן: "נב"ת 426").
3. "מוקד בנושא הונאות" - כהגדרתו בהוראת נוהל בנקאי תקין מס' 426 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי".
4. הנתונים המדווחים יהיו ברמה חודשית ויחושבו על בסיס חודש קלנדרי.
5. בלוח הדיווח נעשו השינויים הבאים:
 - 5.1. התווסף חלק א' לדיווח על שעות פעילות המוקד הטלפוני למעט בנושא הונאות.
 - 5.2. חלק ב' - "מידע אודות מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי", התווספו עמודות 16 - 23 לדיווח על שיחות שהתקבלו במוקד בנושא הונאות, לפי שעות.
 6. בעמודות 09, 10, 15 "שיחות בנושאים אחרים" - אין לכלול שיחות המוקד בנושא הונאות.

תחילה

7. תאריך תחילה להוראה זו החל מהדיווח ליום 30 ביוני 2026.

שאלות ובירורים

בדבר שאלות ובירורים יש לפנות על פי הטבלאות בהוראת הדיווח לפיקוח מס' 803.

בברכה

רויטל קיסר - סטויה

סגנית המפקח על הבנקים
מנהלת אגף מדיניות והסדרה

תוכן עניינים לפי נושאים

שם ההוראה	עמוד
תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה	801
הנחיות כלליות	802
טבלאות דיווחים	803
נתונים מאזניים וחופף מאזניים	
דוח על ריכוזיות חבות ענפית	809
מכשירים נגזרים (רבעוני)	814
מאזן (חודשי)	821
סיכון נזילות (חודשי ורבעוני)	827
דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)	850
רווח והפסד ותוצאות עסקיות	
דוח על ריכוזיות חבות ענפית	809
הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)	809A
עמלות בגין השירותים הבנקאיים	828
רווח והפסד מצטבר (רבעוני)	832
דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)	850
מגזרי פעילות פיקוחיים (רבעוני)	856
הון	
מדידה והלימות הון (רבעוני)	838
אשראי, כרטיסי אשראי וניהול סיכונים	
דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות (חצי שנתי)	810C
חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)	810D
דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)	811
מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)	817
דוח על סיכון ריבית (חצי שנתי)	820
דוח על העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד	822
סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)	836
חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק (רבעוני)	831
כרטיסי חיוב (רבעוני)	869
פעילות במשכנתאות	
אישורים עקרוניים שניתנו להלוואות לדיר (חודשי)	875
דוח על הלוואות לדיר	876
הלוואות לדיר - מידע על הריבית (חודשי)	877
דוח רבעוני על נתוני הלוואות לדיר	878
דוח פרטני על הלוואות לדיר – מיחזורים, פיגורים ופירעון מוקדם	879
עלויות ושיעורי ריבית	
דוח על העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד	822

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

תוכן עניינים לפי מספר הוראה

שם ההוראה	עמוד
תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה	801
הנחיות כלליות	802
טבלאות דיווחים	803
פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר (שוטף)	807
דוח על מעילות של עובדים ונושאי משרה	808
דוח על ריכוזיות חבות ענפית	809
הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)	809A
דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות (חצי שנתי)	810C
חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)	810D
דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)	811
שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)	813
מכשירים נגזרים (רבעוני)	814
מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)	817
אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)	818
דוח על סיכון ריבית (חצי שנתי)	820
מאזן (חודשי)	821
דוח על העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד	822
אשראי שניתן לציבור ופיקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה (חודשי)	823
אשראי לציבור ופיקדונות הציבור לפי בסיסי הצמדה – מגזר משקי בית	823A
דיווח על בקשות לפתיחת חשבון לגוף פיננסי	824
דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכונים ציות (חצי שנתי)	825
טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)	826
סיכון נזילות (חודשי ורבעוני)	827
עמלות בגין השירותים הבנקאיים	828
שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)	830
חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק	831
רווח והפסד מצטבר (רבעוני)	832
חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)	833
חשיפה למדינות זרות (רבעוני)	834
סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)	836
מדידה והלימות הון (רבעוני)	838

שם ההוראה	עמוד
פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים (חודשי ורבעוני)	839
מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי (רבעוני)	840
בנקאות בתקשורת	842
דיווח על מעבר בין בנקים (רבעוני)	844
פירוט לפי סניפים (שנתי)	846
דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)	850
מגזרי פעילות פיקוחיים (רבעוני)	856
שלוחות בחו"ל (רבעוני)	865
דיווח על פעילות בבנקאות פתוחה	868
כרטיסי חיוב (רבעוני)	869
אישורים עקרוניים שניתנו להלוואות לדיור (חודשי)	875
דוח על הלוואות לדיור	876
הלוואות לדיור - מידע על הריבית (חודשי)	877
דוח רבעוני על נתוני הלוואות לדיור	878
דוח פרטני על הלוואות לדיור - מיחזורים, פיגורים ופירעון מוקדם	879
דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר	880
דיווח על מחשוב בענן	881
דיווח מדדים טכנולוגיים	882
דיווח מדדי סייבר	883
דיווח חודש על פעילות בשיקים	884
נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי	888
דיווח במצב מיוחד (מידי)	889
דיווח על דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)	889C
נספח א' - רשימת התאגידים הבנקאיים	896
נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ	897-1

דיווחים החלים על כל התאגידים הבנקאיים ו/או נשת"י

עמ'	שם הדיווח	מועד נדרש להגשת הדוח	שם האחראית על הדיווח
807	נתונים על יו"ר הדירקטוריון, הסגל הבכיר ורואה החשבון (שוטף)	בעת עדכון	יוליה קרמן
808	דוח על מעילות של עובדים ונושאי משרה	7 ימים מיום סיום בדיקת הארוע. מהותי- מיידי	יוליה קרמן
809	הפרשה נוספת לחובות מסופקים (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
809A	הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
810C	דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות (חצי שנתי)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)	30 יום מתום הרביע המדווח	יפעת שגב
811	דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)	10 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יפעת שגב
813	שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)		
814	מכשירים נגזרים (רבעוני)	ב- 20 בחודש דצמבר, מרס, יוני וספטמבר	יפעת שגב
817	דוח על מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי שנתי	שאול פרל
818	אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)	15 באפריל	שלמה ימיני
820	שינוי בהחזקת אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (מיידי)	7 ימים ממועד השינוי	יפעת שגב
821	דוח על סיכון ריבית (חצי שנתי)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יפעת שגב
822	מאזן (חודשי)	30 יום מתום החודש המדווח	שאול פרל
823	דוח על העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד	20 יום מתום החודש המדווח	יפעת שגב
823A	אשראי שניתן לציבור ופקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה (חודשי)	חודשי -10 ימי עסקים מתום החודש המדווח	רון שריקי
824	דוח על אשראי לציבור ופיקדונות הציבור לפי בסיסי הצמדה - מגזר משקי בית	חודשי - ארבעה ימי עסקים מתום החודש	רון שריקי
825	דיווח על בקשות לפתיחת חשבון לגוף פיננסי	מיידי - בתוך שבוע מקרות הארוע. רבעוני - בתוך שבועיים מתום החודש.	יוליה קרמן
826	דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכונים ציות	בתוך 60 יום מתאריך הדוח	יוליה קרמן
	טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)	בתוך חודשיים מתום תאריך הדיווח	יוליה קרמן

דיווחים החלים על כל התאגידים הבנקאיים ו/או נשת"י

עמ'	שם הדיווח	מועד נדרש להגשת הדוח	שם האחראי/ת על הדיווח
827	סיכון נזילות (חודשי)	10 ימי עסקים מתום החודש המדווח	רון שריקי
	סיכון נזילות (רבעוני)	8 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רון שריקי
	דיווח על 20 המפקדים הגדולים (רבעוני)	רבעוני - 4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רון שריקי
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יוליה קרמן
830	שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)	בכל יום ב' בשבוע עד השעה 12:00	יפעת שגב
831	חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
832	רווח והפסד מצטבר	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יפעת שגב
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יוליה קרמן
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)	6 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
838	מדידה והלימות הון (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
839	פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים	חודשי - 4 ימי עסקים מתום החודש המדווח	רון שריקי
		רבעוני - 14 ימים מתום הרבעון	
840	מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי	רבעוני - 30 ימים מתום הרבעון	יוליה קרמן
842	דיווח על בנקאות בתקשורת	חצי שנתי - 30 יום מתום החודש	רפאל למברוזו
844	דיווח על מעבר בין בנקים (רבעוני)	רבעוני - 30 יום מתום הרבעון	יוליה קרמן
846	פירוט לפי סניפים (שנתי)	ב - 15 לאפריל בכל שנה	רון שריקי
850	דוח כספי (רבעוני)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
	דוח כספי (שנתי)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
	דוח כספי של חברות כרטיסי אשראי (רבעוני)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
	דוח כספי של חברות כרטיסי אשראי (שנתי)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
	מגזרי פעילות פיקוחיים (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
865	שלוחות בחו"ל	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
868	דיווח על פעילות בבנקאות פתוחה	חודשי - 10 ימים מתום החודש	יפעת שגב
		רבעוני - 30 יום מתום הרבעון	
		שנתי - עד לתום חודש דצמבר	
869	כרטיסי חיוב (רבעוני)	דוח חד פעמי- שינויים בתנאי האשראי/ תוספת בתכניות אשראי- מיידי. דוח רבעוני- 4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
875	אישורים עקרוניים שניתנו להלוואות לדיר (חודשי)	שבועיים מתום החודש	שיר דבורה כהן
876	דוח על הלוואות לדיר	20 יום מתום החודש המדווח	שלמה ימיני
877	הלוואות לדיר - מידע על הריבית (חודשי)	חודשי - 4 ימי עסקים מתום החודש המדווח	שאויל פרל
878	דוח שנתי על נתוני הלוואות לדיר (רבעוני)	חודש מתום הרבעון	שלמה ימיני
879	דוח פרטני על הלוואות לדיר - מיחזורים, פיגורים ופירעון מוקדם	רבעוני	שלמה ימיני
880	דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר	מיידי	אלי ורטמן
881	דיווח על מחשוב ענן	שנתי	רפאל למברוזו
882	דיווח מדדים טכנולוגיים	שנתי	רפאל למברוזו
883	דיווח מדדי סייבר	רבעוני, שנתי	רפאל למברוזו
884	דיווח חודשי על פעילות בשיקים	חודשי	רון שריקי
888	נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי	מידתי - במועד בו חל השינוי	רון שריקי
889	דיווח במצב מיוחד	בעת הפעלת מצב מיוחד המפקח על בנקים יגדיר את התקופה המדווחת עבור כל חלק	רון שריקי, שלמה ימיני, יפעת שגב

דיווחי הבנקים

המפקח על הבנקים: הוראות דיווח לפיקוח [127](11/2025)

עמ' 3-803

מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי

תחולה

1. הוראה זו חלה על התאגידים המנויים בסעיף 3(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי" (להלן: "נב"ת 426").

תדירות הדיווח

2. הדיווח הינו בתדירות חודשית.

בסיס הדיווח

3. הדיווח הינו על בסיס לא מאוחד.

הגדרות והבהרות

4. "מענה אנושי ומקצועי", "מוקד בנושא הונאות", "שעות גרעין" - כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי".

מועד הגשת הדוח

5. יש להגיש את הדוח בתוך 10 ימי עסקים מתום החודש.

הרכב הדוח

6. הרכב הדוח:

לוח 01 - חלק א' - שעות פעילות המוקד הטלפוני;
חלק ב' - מידע אודות מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי.

דרך הדיווח

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

הנחיות כלליות

8. הנתונים המדווחים יהיו ברמה חודשית ויחושבו על בסיס חודש קלנדרי.
9. תאגיד שבחר באפשרות הראשונה לפי סעיף 6(א) בנב"ת 426 ידווח בלוח 01 בעמודות 01 - 10 בלבד.
10. תאגיד שבחר באפשרות השנייה לפי סעיף 6(ב) בנב"ת 426 ידווח בלוח 01 בעמודות 11 - 15 בלבד.
11. תאגיד שמעוניין לשנות את בחירתו מהאפשרות הראשונה לשנייה ולהיפך, יודיע על כך לפיקוח על הבנקים בכתב.

12. בעמודות 16 - 23 ידווח מידע אודות שיחות שהתקבלו במוקד בנושא הונאות, לפי שעות, כפי שמפורט בלוח.
13. בעמודות 09, 10, 15 "שיחות בנושאים אחרים" - אין לכלול שיחות של המוקד בנושא הונאות.

מתן מענה סלמוני אנושי ומקצועי

לוח 01
חלק א' - שעות פעילות המוקד הסלמוני

שעות הפעילות של המוקד הסלמוני ¹		שעות הפעילות של המוקד הטלפוני ²	
משעה	עד שעה	משעה	עד שעה
01	02	01	02

¹ למעט בנושא חונאות

חלק ב' - סידור אודות מתן מענה סלמוני אנושי ומקצועי

תאגיד בנקאי שבחר באפשרויות הראשונות																							
שוג שירות - שירות בנושא חונאות								שוג שירות - ביורו חשבון								שוג שירות - טיפול בתקלה							
שירות בשעות חיום								שירות בשעות								שירות בשעות							
בין 20:00 בערב עד ל- 8:00 בבוקר								שירות בשעות								שירות בשעות							
08:00 - 11:00								07:00 - 10:00								06:00 - 09:00							
11:00 - 14:00								10:00 - 13:00								09:00 - 12:00							
14:00 - 17:00								13:00 - 16:00								12:00 - 15:00							
17:00 - 20:00								16:00 - 19:00								15:00 - 18:00							
20:00 - 23:00								19:00 - 22:00								18:00 - 21:00							
23:00 - 02:00								02:00 - 05:00								01:00 - 04:00							
02:00 - 05:00								05:00 - 08:00								04:00 - 07:00							
05:00 - 08:00								08:00 - 11:00								07:00 - 10:00							
16								10								01							
01								01								01							
02								02								02							
03								03								03							
04								04								04							

מספר השירות למוקד הטלפוני במהלך התקופה

מזה: מספר השירות שמשך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי היוו מעל 6 דקות

שיעור השירות שמשך ההמתנה בהם היו מעל 6 דקות

ממוצע משך ההמתנה (בדקות) לקבלת מענה אנושי מקצועי לשירות בהם משך ההמתנה היו מעל 6 דקות

¹ בעמודות 09,10,15 לא יכללו שירות של המוקד בנושא חונאות