



הפיקוח על הבנקים

לשכת המפקח

ירושלים, כ"א בסיון תשפ"ה

17 ביוני 2025

25LM5469

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

שלום רב,

הנדון: דגשי הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית בעקבות מבצע "עם כלביא"

ביום 12.10.23 פורסם מכתב המפקח על הבנקים בנושא "דגשי הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית בעקבות מלחמת "חרבות ברזל", בו הובאו מסרים וציפיות אגב האירועים החמורים שפקדו את מדינת ישראל באותה עת.

בימים אלו, בעקבות פתיחת מבצע "עם כלביא", הוכרז מצב חירום 4 בעורף זאת במקביל להתמשכות מלחמת "חרבות ברזל". נכון למועד מכתב זה, מצב החירום צפוי להיות בתוקף עד ל-30.6.2025.

המערכת הבנקאית הינה גורם חיוני למשק ולציבור הישראלי בעת חירום, ולכן ברצוני לשוב ולחדד את הציפיות והמסרים שנועדו להבטיח את המשך רציפות השירותים התקינה ואת התמיכה בלקוחות אל מול הקשיים המיוחדים בהם הם נתקלים. זאת, תוך שימת דגש והפעלת רגישות מוגברת כלפי לקוחות שחוו פגיעות בגוף או ברכוש בכל רחבי הארץ, לקוחות שעסקיהם נפגעו, לקוחות שגויסו למילואים ולקוחות שחזרתם לארץ מתעכבת לתקופת זמן לא ידועה, ותוך המשך קיומו של ניהול סיכונים ראוי.

במסגרת זו ברצוני לציין לחיוב את התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי אשר מיהרו לנקוט בפעולות משמעותיות לטובת לקוחותיהם על רקע המצב ואשר שומרים על המשך מתן שירות רציף בערוצים שונים. התאגידים נקטו בפעולות נוספות עם פרוץ האירועים כגון הקמת דף ייעודי באתריהם המנגיש מידע רלבנטי, הפעלת מוקדים ייעודיים להתמודדות עם הקשיים הייחודיים בהם נתקלים לקוחות והצעות למתן פתרונות ייעודיים ללקוחות אלה. אני מעודד את המערכת הבנקאית להמשיך ולנקוט בגישה פרואקטיבית ורגישה בזיהוי הקשיים העולים מהשטח, במציאת פתרונות ובמתן הקלות, ככל שניתן, ללקוחות במצוקה. בהקשר זה, ראוי להזכיר את מתווה ההקלות הכספיות שגיבש בנק ישראל ושהחל לפעול ביום 1.4.25, אשר במסגרתו מעניקים הבנקים הקלות והטבות ללקוחותיהם.

במקביל למתווה ההקלות הכספיות, בעקבות האירועים, גיבש בנק ישראל מתווה נוסף אותו אימצו הבנקים, שכולל הקלות וצעדי סיוע נוספים שיתמקדו בלקוחות שנפגעו מהאירועים.

להלן מספר דגשים אשר על המערכת הבנקאית לשים עליהם דגש בפעילותה:

1. זמינות ורציפות השירותים הבנקאיים

יש לשמר את זמינות ורציפות השירותים ללקוחות ככל הניתן ובהתאם להנחיות פיקוד העורף ולמגבלות השעה, ולפעול ליצירת חלופות מתאימות למתן השירות, ככל שלא ניתן לספקו, בהתאם לצרכי הלקוחות ומאפייניהם.

נדרש לפרסם לציבור מידע עדכני אודות השירותים הקיימים במגוון ערוצים, מיקום הסניפים הפתוחים, שעות פעילות הסניפים והמוקדים הטלפוניים, לרבות מוקדים לשעת חירום, בדגש על תגבור מתן שירות זמין וייעודי ללקוחות שחזרתם ארצה מתעכבת, וכל מידע רלוונטי שתמצאו לנכון אשר יסייע ללקוחות בקבלת שירות ובביצוע פעולות בנקאיות. יש להנגיש את המידע בצורה אפקטיבית ובמקום בולט ולהפיצו בכל הערוצים הרלוונטיים – דף ייעודי באתר אינטרנט, אפליקציה, הודעות סמס, המוקד הטלפוני וכיו"ב.

2. טיפול, סיוע ומענה לפניית לקוחות על רקע המבצע, בדגש על פניות דחופות ופניות על רקע הומניטרי

המערכת הבנקאית מתבקשת לנהוג ברגישות ייחודית, ובכלל זה, בכל הנוגע לפניות של לקוחות שנפגעו בגופם או ברכושם ושפוננו מבתיים, ולבחון כיצד ניתן לסייע ולהקל בהתנהלותם השוטפת, תוך הפעלת שיקול דעת ובהתאם לנסיבות.

3. סיוע ללקוחות שחזרתם ארצה מתעכבת בשל המצב

המערכת הבנקאית מתבקשת לנהוג ברגישות כלפי לקוחות שלא יכולים לחזור מחו"ל נוכח המצב, ולנקוט בצעדי סיוע בהתאם לצרכים העולים מהשטח. בין היתר, יש להתחשב ולשקול את צרכי הלקוחות בהגדלת מסגרת האשראי, לצמצם עלויות ביצוע עסקאות במט"ח ולסייע בקשיים תפעוליים בקבלת השירות, ככל שישנם.

4. הקלה בנטל וסיוע ללקוחות בעמידה בהתחייבויות

נוסף על המתווה שגיבש בנק ישראל כאמור לעיל, המערכת הבנקאית מתבקשת להמשיך לקדם יוזמות שונות שתכליתן הקלה בנטל על הלקוחות, בדגש על לקוחות שנפגעו, לקוחות שפוננו מבתיים, מגויסים למילואים בעת הזו ומשפחותיהם ועסקים קטנים אשר נסגרו או פועלים במתכונת מצומצמת עקב המצב. על המערכת הבנקאית לסייע באופן שיאפשר ללקוחותיה לעמוד בנטל התשלומים ובכלל התחייבויותיהם, לרבות כלפי צדדים שלישיים.

במסגרת זו, יש לשקול בחיוב מתן הקלות במקרים המתאימים, ובכלל זה:

א. להקפיא הליכי גבייה בעת הזאת.

ב. להימנע מגביית עמלות בהתאם לנסיבות.

ג. לאפשר שבירה של פיקדונות טרם זמנם תוך הפחתת עלויות נלוות.

5. שיקים

בנוסף למנגנון המופיע בסעיף 7א בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א – 1981, המחייב את הבנקים להתריע בפני הלקוח על סכנת העדר פירעון שיק, ומתן ארכה להשלמת היתרה החסרה בחשבון, הרי שהבנקים מצופים לגלות רגישות ופרואקטיביות במטרה לסייע ללקוחות להימנע ממצב של העדר כיסוי שיקים במהלך תקופת סליקת השיק.

כמו כן, אנו עוקבים אחר נתוני סליקת שיקים ושיקים חוזרים, ובוחנים באופן מתמיד את האפשרות להמליץ על נקיטת צעדים, בהתאם לחוק, להקלה על לקוחות שנקלעו למשבר שלא היה ניתן לצפות אותו מראש, מתוך שאיפה לאזן בין מניעת הדרדרות לקוחות אלו, לבין הצורך להגן על מוטבים ועל אמינות השיקים.

6. פעילות הסניפים בשעת חירום

הפיקוח על הבנקים העביר הנחיה למערכת הבנקאית לפיה היא נדרשת לפתוח לכל הפחות את סניפי הגרעין (25% ממצבת הסניפים, בפריסה גאוגרפית נאותה). בנקים שיתקשו לעמוד בזה ידווחו לפיקוח על הבנקים אודות הפערים. יש לפרסם את רשימת הסניפים הפתוחים ומכשירי הבנק האוטומטיים הפעילים באמצעי המדיה השונים כמפורט בסעיף 1 לעיל.

7. חלוקת קצבאות

ככל שתמשך המערכה, המערכת הבנקאית מתבקשת להיערך למציאת פתרונות עבור הציבור הרחב המגיע לסניפי הבנקים בימי חלוקת הקצבאות לשם משיכת הקצבאות, ולהציע חלופות למשיכת הכספים, בשים לב לעובדה כי חלק מסניפי הבנקים באזורים מסוימים סגורים או פועלים במתכונת מצומצמת, בהתאם להנחיות.

לעניין זה על הבנקים להשתמש בכל האמצעים העומדים לרשותם, לרבות באמצעות סניפים ניידים הממוקמים באתרים ממוגנים, לטובת לקוחותיהם.

8. שירות טלפוני ללקוחות

הפיקוח מכיר בחשיבות הרבה של מתן מענה טלפוני ללקוחות, וכן בכל דרך אחרת, וביתר שאת בעת הזו הגם שהוא מודע לקושי של המערכת הבנקאית להעניק שירות במוקדים הטלפונים כפי שנדרש בשגרה. יודגש, כי הציפייה הפיקוחית היא שיינקטו מירב המאמצים להעניק את השירות המיטבי האפשרי בהתאם ליכולות ולמצב. בכלל זה מצופה מכל תאגיד בנקאי, שטרם עשה זאת, לשקול הקמת קו חירום ייעודי או נתב ייעודי אשר יאפשר תיעדוף טיפול במקרים דחופים על רקע המצב.

9. היבטי סייבר והונאת לקוחות

על המערכת הבנקאית להיערך להתגברות ניסיונות ותקיפות סייבר. כחלק מהיערכות זו, יש להגביר את הכוונות, הערנות והמוכנות הארגונית להתמודדות עם אירועים כאמור כולל דגש על רציפות, גיבוי ויתירות מערכי הבקרה וההגנה בארגון לצורך מניעה ככל הניתן, זיהוי מוקדם של אירועים מתהווים ויכולות תגובה מהירות ברמה חוצת ארגון. בנוסף, יש לפעול לחיזוק מודעות וערנות של עובדים ולקוחות, ובכלל זה באמצעות הפצת התראות והודעות יזומות לציבור, וכן ניטור שוטף של פעולות חריגות ואנומליות בחשבונות ואמצעי תשלום עקב חשש להתגברות תופעות של הונאות.

10. הערכת ניהול הסיכונים

המערכת הבנקאית נדרשת לבחון בניטור גובר את כלל הסיכונים בהתייחס להיבטים השונים ובכללם היבטי תפעול, הון, נזילות ואשראי, לרבות התאמת המדיניות והמודלים לתרחישי קיצון מחמירים יותר ובחינת רמת הנזילות הנדרשת. כמו כן, הנכם מתבקשים לבחון מחדש את נאותות האמצעים והכלים לניהול הסיכונים, תוך חיזוק מנגנוני השליטה, הניהול הביקורת והבקרה בכל נתיבי הפעילות העיקריים.

11. דיווחים בשעת חירום

הפיקוח על הבנקים הפעיל חלקית את דרישות הדיווח במצב מיוחד המסייע לפיקוח לנתח את המצב, לקבל החלטות בהתאם ולתת מענה לפניית הציבור.

12. דיוני דירקטוריון

לנוכח השינויים הנובעים מהמצב הביטחוני המורכב, הנכם מתבקשים לקיים דיונים בדירקטוריון בדבר מתווה ההיערכות הנדרש לסיטואציה הנוכחית ואשר יתייחסו, בין היתר, לסוגיות המצוינות לעיל.

בברכה,



דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים