

## הפיקוח על הבנקים

אגף מדיניות והסדרה

ט"ז בשבט תשפ"ב

18 בינואר 2022

חוזר מס' ח' 06 - 2693

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

### הנדון: התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)

(הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 250)

#### מבוא

1. עקב התפשטות נגיף הקורונה ועל מנת לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאותו ועל בריאות עובדי הבנקים, הוחלט שלא לבטל את הוראת השעה אלא לשוב ולעדכנה.
2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, תיקנתי הוראה זו.

#### התיקונים להוראה

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355 בנושא המשכיות עסקית (סעיף 12)**

12. אחרי סעיף 13 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355, יבוא:

#### **"פתיחת סניפים בתקופה של חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור**

- 13א. עקב התפשטות נגיף הקורונה ועל מנת לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאותו ועל בריאות עובדי התאגיד הבנקאי, רשאי התאגיד הבנקאי לקבוע כי ככלל השירותים בסניפים יינתנו בכפוף לתיאום תור מראש. עם זאת, יאפשר התאגיד הבנקאי לאזרחים ותיקים להגיע אל הסניפים ללא קביעת תור מראש. התאגיד הבנקאי יוודא כי תהליך קביעת התור יעיל, פשוט ומהיר, וכי זמני ההמתנה לקבלת השירות סבירים.
- התאגיד הבנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו את הצורך בתיאום תור מראש ואת סוגי לקוחות וסוגי מקרים שלגביהם יינתן שירות אף ללא תיאום תור מראש.
- 13ב. (א) תאגיד בנקאי רשאי לקבוע כי לא כל הסניפים יהיו פתוחים לקהל, בכפוף לתנאים הבאים:

- (1) שיעור הסניפים שיהיו פתוחים לקהל לא יפחת מ-80% מהמספר הכולל של סניפי התאגיד הבנקאי (להלן - סניפי הקהל);
- (2) התאגיד הבנקאי יקבע את סניפי הקהל בהתחשב בפיזור גיאוגרפי נאות של הסניפים וביכולתם לספק שירותים בנקאיים לציבור רחב של לקוחות;

- (3) סניפי הקהל יתנו שירותי פקיד, לכל הפחות, עבור אותם שירותים אשר אינם ניתנים לביצוע בערוצי הבנקאות בתקשורת. השירותים יינתנו גם ללקוחות התאגיד הבנקאי שסניפם אינו סניף קהל;
- (4) התאגיד הבנקאי יקבע תהליכי עבודה אשר יזהו ויתנו מענה למקרים מיוחדים ללקוחות אשר אינם יכולים לקבל את השירות בערוצי הבנקאות בתקשורת ונזקקים למענה פרונטלי;
- (5) התאגיד הבנקאי יוודא הקצאת משאבים נאותים למענה טלפוני תוך זמן סביר ללקוחות המשתייכים לסניפים שאינם סניפי קהל;
- (6) התאגיד הבנקאי יפרסם על דלת כל סניף שנסגר את פרטי סניף הקהל הקרוב אליו ומספר הטלפון של המוקד הטלפוני של התאגיד הבנקאי, וכן יפרסם באתר האינטרנט ובאמצעים נוספים שיבחר את רשימת סניפי הקהל.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאי המפקח על הבנקים לקבוע הוראות שונות לעניין פתיחת סניפים לקהל ושעות הפעילות בימים מסוימים ולעניין השירותים שיינתנו בהם, אם מצא שאין בסניפי הקהל כדי לספק רמת שירות נאותה באותם ימים.
- (ג) האמור בסעיף זה כפוף להנחיות הרשויות המוסמכות.

#### **דברי הסבר**

לנוכח העלייה בתחלואה וקצב ההדבקה המהיר, קיים חשש להיעדרות משמעותית בכח האדם במשק כולו ובמערכת הבנקאית בפרט. בנוסף, מתוך ראייה צופה פני עתיד, המניחה המשך פגיעה במצבת העובדים המחייבת צמצום בהיקפי קבלת הקהל, ועל מנת לשמור על בריאות הציבור והעובדים, רשאים הבנקים לצמצם את מספר הסניפים הפתוחים לקהל ובלבד ששיעורו לא יפחת מ-80% ממצבת הסניפים של הבנק. כמו-כן, הבנקים רשאים לחייב את הלקוחות בקביעת תור מראש בכפוף לעקרונות שנקבעו בהוראה.

אירוע נגיף הקורונה טרם הגיע לסיומו המיוחל, וכפועל יוצא המערכת הבנקאית ממשיכה לנהל את סיכוני המשכיות העסקית הנובעים מאירוע הקורונה. במסגרת זו, הבנקים נדרשים להמשיך ולנקוט בצעדים הנדרשים להבטיח שמירה על ציבור הלקוחות והעובדים.

#### **תחילה**

13. תחילת התיקונים להוראה במועד פרסום חוזר זה.


#### **עדכון הקובץ**

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

#### **להכניס עמוד**

#### **להוציא עמוד**

(18/01/2022) [19] 250-1-6 (26/12/2021) [18] 250-1-6

בכבוד רב,  
  
יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

## **התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה** **(הוראת שעה)**

### **מבוא**

1. מטרת הוראת שעה זאת להעניק הקלות רגולטוריות במספר תחומים, וזאת על רקע התפתחות אירוע וירוס הקורונה והשלכותיו הכלכליות האפשריות, וכדי לסייע למשקי הבית, לעסקים ולמשק להתמודד עם אתגרי אירוע זה.

### **תחולה**

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

### **התאמות בהוראות המפקח על הבנקים**

3. בטל.

### **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 201 בנושא מדידה והלימות הון**

3א. במקום האמור בסעיף 40(ב) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 201, יעדי ההון המזעריים יהיו כדלקמן:

"(1) יחס הון עצמי רובד 1 לנכסי סיכון משוקללים לא יפחת מ-8%. תאגיד בנקאי שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד שווה או עולה על 24% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית, יחזיק ביחס הון עצמי רובד 1 לנכסי סיכון משוקללים שלא יפחת מ-9%.

(2) יחס הון כולל לנכסי סיכון משוקללים לא יפחת מ-11.5%. תאגיד בנקאי שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד שווה או עולה על 24% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית יחזיק ביחס הון כולל לנכסי סיכון משוקללים שלא יפחת מ-12.5%."

### **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218 בנושא יחס מינוף**

3ב. במקום האמור בסעיף 7 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 218, יבוא:  
"תאגיד בנקאי יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ- 4.5% על בסיס מאוחד. תאגיד בנקאי שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד הוא 24% או יותר מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאית, יעמוד ביחס מינוף שלא יפחת מ-5.5%."

### הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 בנושא דירקטוריון

4. על אף האמור בסעיפים 49(א) ו-49(ד) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 (להלן – הוראה 301), דירקטוריון התאגיד הבנקאי רשאי לקיים ישיבות דירקטוריון שלא על ידי כינוס ישיבה פרונטאלית.
5. יראו השתתפות באמצעות שימוש באמצעי תקשורת בהתאם להוראות סעיף 49 להוראה 301, כנוכחות פיזית לעניין סעיף 41 להוראה, רק לצורך עמידה בחובת ההשתתפות הקבועה בסעיף.

א. בטל

ב. בטל

### הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא פונקצית ביקורת פנימית

ג. בטל

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

6. בטל

א.6 בטל

7. בטל

### הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311 בנושא ניהול סיכון אשראי

- א.7. בסעיף 27א. להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311, בהגדרה "דוח כספי", במקום "הדוח יחשב כמעודכן אם הוגש עד תשעה חודשים ממועד הדוח הכספי" יבוא "הדוח יחשב כמעודכן אם הוגש עד אחד עשר חודשים ממועד הדוח הכספי ואולם אם היה הלווה עסק קטן או עסק זעיר, כהגדרת מונחים אלה בסעיף 79א(5) להוראת הדיווח לציבור מספר 634, ייחשב הדוח כמעודכן אם הוגש עד ארבעה עשר חודשים ממועד הדוח הכספי".

### הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 בנושא מגבלת חבות ענפית

8. בטל. שובץ בהוראה 315

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

**עובר ושב**

9. בטל.

10. בטל.

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 326 בנושא ליווי פיננסי**

10א. בטל

10ב. בטל

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329 בנושא מגבלות למתן הלוואות לדיור**

11. (א) בטל.

- (ב) בסוף סעיף 5 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329 (להלן - הוראה 329) יבוא:
- "לצורך אמידת ההכנסה, רשאי תאגיד בנקאי להתחשב לעניין עצמאי – בסכום ממוצע ההכנסות בדוחות שומה לשנים 2018 ו-2019. זאת, בהתקיים כל התנאים הבאים:
- (1) להערכת הבנק, בחלוף משבר הקורונה הלווה צפוי לחזור לרמת ההכנסה, שהייתה לו טרם היציאה לחל"ית או משבר הקורונה;
- (2) שיעור ההחזר מההכנסה של הלווה, לאחר היציאה לחל"ית או הכנסה לפי דוח שומה 2020 (בהיעדרו לפי אישור רו"ח), לא יעלה על 70%, הכנסות לעניין זה כוללות מענקים בגין הקורונה;
- (3) הבנק יקבע מגבלה כוללת להיקף אשראי הניתן אגב הקלה זו;
- (4) דוח שומה 2020 (או לחליפין בהיעדרו אישור רו"ח) הוא הדוח האחרון ברשות הלווה.
- (ג) בטל. שובץ בהוראה 329

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 331 בנושא חלוקת דיבידנד על ידי תאגידים**

**בנקאיים**

11א. בטל

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350 בנושא ניהול סיכונים תפעוליים**

11ב. בטל

## הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355 בנושא ניהול המשכיות עסקית

12. אחרי סעיף 13 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355, יבוא:

### **”פתיחת סניפים בתקופה של חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור**

13א. עקב התפשטות נגיף הקורונה ועל מנת לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאותו ועל בריאות עובדי התאגיד הבנקאי, רשאי התאגיד הבנקאי לקבוע כי ככלל השירותים בסניפים יינתנו בכפוף לתיאום תור מראש. עם זאת, יאפשר התאגיד הבנקאי לאזרחים ותיקים להגיע אל הסניפים ללא קביעת תור מראש. התאגיד הבנקאי יוודא כי תהליך קביעת התור יעיל, פשוט ומהיר, וכי זמני ההמתנה לקבלת השירות סבירים.

התאגיד הבנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו את הצורך בתיאום תור מראש ואת סוגי לקוחות וסוגי מקרים שלגביהם יינתן שירות אף ללא תיאום תור מראש.

13ב. (א) תאגיד בנקאי רשאי לקבוע כי לא כל הסניפים יהיו פתוחים לקהל, בכפוף לתנאים הבאים:

- (1) שיעור הסניפים שיהיו פתוחים לקהל לא יפחת מ-80% מהמספר הכולל של סניפי התאגיד הבנקאי (להלן - סניפי הקהל);
- (2) התאגיד הבנקאי יקבע את סניפי הקהל בהתחשב בפיזור גיאוגרפי נאות של הסניפים וביכולתם לספק שירותים בנקאיים לציבור רחב של לקוחות;
- (3) סניפי הקהל יתנו שירותי פקיד, לכל הפחות, עבור אותם שירותים אשר אינם ניתנים לביצוע בערוצי הבנקאות בתקשורת. השירותים יינתנו גם ללקוחות התאגיד הבנקאי שסניפם אינו סניף קהל;
- (4) התאגיד הבנקאי יקבע תהליכי עבודה אשר יזהו ויתנו מענה למקרים מיוחדים ללקוחות אשר אינם יכולים לקבל את השירות בערוצי הבנקאות בתקשורת ונזקקים למענה פרונטלי;
- (5) התאגיד הבנקאי יוודא הקצאת משאבים נאותים למענה טלפוני תוך זמן סביר ללקוחות המשתייכים לסניפים שאינם סניפי קהל;
- (6) התאגיד הבנקאי יפרסם על דלת כל סניף שנסגר את פרטי סניף הקהל הקרוב אליו ומספר הטלפון של המוקד הטלפוני של התאגיד הבנקאי, וכן יפרסם באתר האינטרנט ובאמצעים נוספים שיבחר את רשימת סניפי הקהל.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאי המפקח על הבנקים לקבוע הוראות שונות לעניין פתיחת סניפים לקהל ושעות הפעילות בימים מסוימים ולעניין השירותים שיינתנו בהם, אם מצא שאין בסניפי הקהל כדי לספק רמת שירות נאותה באותם ימים.

(ג) האמור בסעיף זה כפוף להנחיות הרשויות המוסמכות.”

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע**

12.א. בטל

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 360 בנושא רוטציה וחופשה רציפה**

12.ב. בטל.

**הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא בנקאות בתקשורת ומספר 420 בנושא משלוח הודעות בתקשורת**

13. בטל

13.א. בטל.

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא ניהול סיכוני איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור**

13.ב. בטל.

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 426 – מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי**

13.ג. בטל

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 432 - העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח**

13.ד. בטל

**הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 439 בנושא חיובים על פי הרשאה**

14. בטל. שובץ בהוראה 439.

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 450 - הליכי גביית חובות**

14.א. בטל

**הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 451 – נהלים למתן הלוואות לדיור**

בטל .14

ג.14 בטל

ד.14 בטל

**תוקף**

15. בטל.

16. תוקף -

(1) תוקף ההקלה שנקבעה בסעיפים 3.א. ו-3.ב. עד 31 בדצמבר 2023, ובלבד ש :

(א) לעניין סעיף 3.א. - יחסי ההון של התאגיד הבנקאי לא יפחתו מיחסי ההון ביום 31 בדצמבר 2021 או יחסי ההון המזעריים שחלים על התאגיד הבנקאי טרם הוראת השעה, הנמוך מביניהם. עם זאת, הפחתה ביחסי ההון של עד 0.3 נקודות האחוז בתקופת שעד יום 30 ביוני 2022 לא תחשב כחריגה מהאמור ברישא סעיף זה. כל זאת בכפוף לתכנון הון מוקפד ושמרני ולדיווח למפקח ;

(א) 1. לעניין סעיף 3.ב. - יחס המינוף לא יפחת מהשיעור ביום 30 ביוני 2022 או מיחס המינוף הנדרש מהתאגיד הבנקאי טרם הוראת השעה, הנמוך מביניהם ; ניצול ההקלה לא יהווה חסם לחלוקת דיבידנד בכפוף לתכנון הון הכולל חזרה ליחס המינוף הנדרש.

(ב) בטל.

(א1) תוקף ההקלה שנקבעה בסעיפים 4 ו-5 עד ליום 30 ביוני 2022.

(2) בטל

(3) בטל

(4) בטל

(5) בטל ; שובץ בהוראה 315

(6) תוקף ההקלה שנקבעה בסעיף 7.א. עד ליום 28 בפברואר 2022.

(7) תוקף ההקלה שנקבעה בסעיף 12 עד ליום 28 בפברואר 2022.

17. בטל.



**טבלת עדכונים**

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
18/03/2020	חוזר מקורי	1	2611
31/03/2020	עדכון	2	2612
01/04/2020	עדכון	3	2614
07/04/2020	עדכון	4	2615
27/04/2020	עדכון	5	2618
05/05/2020	עדכון	6	2619
01/06/2020	עדכון	7	2621
23/06/2020	עדכון	8	2622
16/09/2020	עדכון	9	2625
22/09/2020	עדכון	10	2626
15/11/2020	עדכון	11	2633
07/01/2021	עדכון	12	2648
22/03/2021	עדכון	13	2657
19/07/2021	עדכון	14	2665
26/07/2021	עדכון	15	2666
30/09/2021	עדכון	16	2675
30/09/2021	עדכון	17	2669
27/12/2021	עדכון	18	2690
18/01/2022	עדכון	19	2693