



ז' בניסן תש"ף
01 באפריל 2020
חוזר ח-06-2614

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה

(הוראת שעה)

(ניהול בנקאי תקין הוראה מספר 250)

מבוא

1. על רקע הנחיות משרד הבריאות לצמצום הפעילות והחמרת מגבלות התנועה במרחב הציבורי, ועל מנת לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאותו ועל בריאות עובדי הבנקים, להלן שורה של צעדים מקלים שגיבשנו להוראת שעה.
2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, ובאישור הנגיד, קבעתי את הוראת ניהול בנקאי תקין הבאה כמפורט להלן.

עיקרי עדכון ההוראה

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

3. במקום האמור בסעיף 12 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 250 (להלן – הוראה 250), פתיחת הסניפים בתקופה של חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור תהיה כדלקמן:
 - 3.1. שיעור הסניפים שיהיו פתוחים לקהל לא יפחת מ- 15% מהמספר הכולל של סניפי התאגיד הבנקאי.
 - 3.2. סניפי הקהל יתנו שירותי משיכה והפקדת מזומנים ומשיכה והפקדת שיקים בלבד. שירותים אחרים יינתנו בכפוף לתיאום מראש ולזמינות השירות בסניף.
 - 3.3. רשאי המפקח על הבנקים לקבוע הוראות שונות לעניין פתיחת סניפים לקהל בימים מסוימים ולעניין השירותים שיינתנו בהם, אם מצא שסניפי הקהל אין בהם כדי לספק רמת שירות נאותה באותם ימים.

דברי הסבר

לנוכח הנחיות משרד הבריאות לצמצום פעילות והחמרת מגבלות התנועה במרחב הציבורי, פעילות הסניפים שיתנו שירות לקהל תרוכז לסניפים ייעודיים בפריסה ארצית, והשירותים שיינתנו יהיו מצומצמים. המפקח על הבנקים רשאי לקבוע הוראות שונות לעניין פתיחת סניפים לקהל בימים מסוימים ולעניין השירותים שיינתנו בהם.

אנו מצפים כי התאגידים הבנקאיים ימשיכו ויפעלו לעידוד הלקוחות לעבור לקבלת שירותים בערוצים הדיגיטליים והטלפוניים.

עדכון הקובץ

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(01/04/20) [3] 250-1-4	(31/3/20) [2] 250-1-4

בכבוד רב,
חנה בר
ד"ר חדוה בר
המפקחת 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. המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, לרבות התאמות נוספות להוראות ניהול בנקאי תקין, שיחולו על תאגיד מסוים, או לפטור במקרים חריגים תאגיד מהוראה מסוימת כאשר קיימים טעמים מיוחדים שבהם ראה לנכון לעשות כן, ומנימוקים שיירשמו.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 201 בנושא מדידה והלימות הון

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

1. "ב(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 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.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A בנושא טיפול בתלונות ציבור

6. על אף האמור בסעיפים 9(א), 9(ב) ו-9(ג) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A, תשובת התאגיד הבנקאי והודעתו ללקוח בדבר זכותו של הלקוח להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח על הבנקים, יכול שיינתנו בכתב או שיימסרו בעל פה; תאגיד בנקאי נדרש לתעד כל תשובה והודעה כאמור שנמסרו ללקוח בעל פה; תאגיד בנקאי רשאי לתת תשובה ללקוח ולציין בה עיקרי נימוקיו בלבד, ובמקרים חריגים שיתועדו רשאי התאגיד הבנקאי לא לנמק את תשובתו.

7. בסעיף 10(א) להוראה 308A בסופה יבוא: "או בפרק זמן ארוך יותר שקבע המפקח לגבי כלל התלונות בשל נסיבות חריגות ושהודעה עליו פורסמה באתר האינטרנט של בנק ישראל."

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315 בנושא מגבלת חבות ענפית

8. בסעיף 5(ב)1. להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315, במקום "לא יעלה על 20%" יבוא "לא יעלה על 22%".

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 בנושא ניהול מסגרות אשראי בחשבונות

עובר ושב

9. בסעיף 4(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 (להלן- הוראה 325) במקום "יום עסקים אחד" יבוא "3 ימי עסקים", ובסוף הסעיף יבוא "בסעיף זה, "בקשת לקוח לכבד חיוב מסוים"- לרבות בדרך של מתן הוראת תשלום על ידי הלקוח או דרישת תשלום לפי הרשאה לחיוב חשבון שנתן הלקוח".

10. יתווסף סעיף 9 להוראה "תאגיד בנקאי רשאי שלא ליישם את האמור בהוראה זו על חריגות בסכומים שלא יעלו על 5,000 ש"ח ל"אשראי לאנשים פרטיים", ובסכומים שלא יעלו על 100,000 ש"ח ל"אשראי מסחרי", כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור, כאשר ישנה מסגרת אשראי קיימת בחשבון הלקוח. שיעור הריבית בחריגה לא יעלה על הריבית שנקבעה במסגרת האשראי האחרונה אשר הוסכמה עם הלקוח. בתוך 3 ימי עסקים מהיווצרות החריגה הבנק יצור קשר עם הלקוח לצורך יידועו על החריגה, יציג לו את האפשרויות העומדות בפניו ויוסכם ביניהם אופן המשך הטיפול בחריגה."

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329 בנושא מגבלות למתן הלוואות לדיור

11. על אף האמור בסעיף 4 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 329, תאגיד בנקאי רשאי לאשר הלוואה לדיור שלא לצורך רכישת זכות במקרקעין עד לשיעור מימון של 70% בכפוף להצהרת הלווה כי ההלוואה אינה מיועדת למטרת רכישת דירה נוספת (דירה להשקעה).

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

11.א. בסוף סעיף 4 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 331 יבוא: "(*)": בתחתית העמוד תיווסף הערת שוליים: "(*) ראו דברי ההסבר לתיקון הוראת ניהול בנקאי מספר 201 מיום 31 במארס 2020 במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 250".

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

13.א. (א) לנוכח קביעת המפקח על הבנקים כי קיים חשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור, רשאי התאגיד הבנקאי לקבוע כי לא כל הסניפים יהיו פתוחים לקהל, ובלבד ש:

(1) שיעור הסניפים שיהיו פתוחים לקהל לא יפחת מ- 15% מהמספר הכולל של סניפי התאגיד הבנקאי (להלן – סניפי קהל);

(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 משיכה והפקדת מזומנים ומשיכה והפקדת שיקים בלבד. שירותים אחרים יינתנו בכפוף לתיאום מראש ולזמינות השירות בסניף. השירותים יינתנו גם ללקוחות התאגיד הבנקאי שאינם לקוחות אותו הסניף;

(4) 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 (א) לעיל, רשאי המפקח על הבנקים לקבוע הוראות שונות לעניין פתיחת סניפים לקהל בימים מסוימים ולעניין השירותים שיינתנו בהם, אם מצא שסניפי הקהל אין בהם כדי לספק רמת שירות נאותה באותם ימים.

(ג) האמור בסעיף זה כפוף להנחיות הרשויות המוסמכות.

הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא בנקאות בתקשורת ומספר 420

בנושא משלוח הודעות בתקשורת

13. על אף האמור בסעיף 28 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367, וסעיף 5 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת הודעות ללקוחותיו המציעות להם להצטרף לשירותים אלו ומנחות אותם כיצד לבצע זאת, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת בערוצים שההודעה נשלחה באמצעותם. כמו כן, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת ללקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב אחר שהונפק על ידי אותו התאגיד, הודעות אשר מציעות להם להנפיק כרטיס חיוב.

הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 439 בנושא חיובים על פי הרשאה

14. על אף האמור בסעיפים 7(א) ו-8(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439, תאגיד בנקאי רשאי לקבל מלקוח הוראה לביטול חיוב מסוים בהרשאה לחיוב חשבון והרשאה לחיוב חשבון באמצעות הטלפון, ובלבד שהשיחה תתועד.

תוקף והוראת מעבר

15. תוקף ההוראה עד יום י"ב באלול התש"ף (30 בספטמבר 2020), ורשאי המפקח, באישור הנגיד, להאריך את תוקף ההוראה לתקופה נוספת שלא תעלה על 6 חודשים (להלן – תום תוקף ההוראה).

16. על אף האמור בסעיף 15, תחול ההקלה שנקבעה בסעיפים 3.א. ו-8 עד תום 24 חודשים מתום תוקף ההוראה, ובלבד ש:

16.1 לעניין סעיף 3.א. - יחסי ההון של התאגיד הבנקאי לא יפחתו מיחסי ההון במועד תום תוקף ההוראה או יחסי ההון המזעריים שחלים על התאגיד הבנקאי טרם הוראת השעה, הנמוך מביניהם;

16.2 לעניין סעיף 8- שיעור החבות לא יעלה על השיעור במועד תום תוקף ההוראה.

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