

פרק ב'

פעילות הפיקוח על הבנקים

מטרתו העיקרית של הפיקוח על הבנקים היא להגן על טובת הציבור באמצעות שמירה על יציבותה וחוסנה של המערכת הבנקאית, שמירה על הגינות היחסים בין הבנקים ללקוחותיהם, וביסוס אמונו של הציבור במערכת הבנקאית. נוסף על כך חותר הפיקוח להגביר את התחרות והיעילות במערכת הבנקאית. תפקידים אלו שלובים זה בזה ונועדו להבטיח את הנכסים הפיננסיים של הציבור ואת רציפות השירותים הבנקאיים.

בשנת 2013 המשיך הפיקוח על הבנקים בפעולות לחיזוק יציבותם של התאגידים הבנקאיים, להבטחת הזהירות בהתנהלותם, ולהעמקת ההגינות בפעילותם:

- ננקטו צעדים במטרה להמשיך לחזק את הלימות ההון והנזילות במערכת הבנקאית: הפיקוח המשיך להטמיע בישראל את עקרונות באזל III – הוא גיבש הוראה המאמצת את מסגרת ההון של באזל III ובחן את תכנון ההון של הבנקים ואת היתכנות עמידתם ביעדי ההון. נוסף על כך החל תהליך עבודה, בשיתוף המערכת הבנקאית, במטרה לקבוע את יחס כיסוי הנזילות בהתאם להמלצות של ועדת באזל ולתנאים בישראל.
- ניתן דגש להליכי חיתום האשראי וניהולו במערכת הבנקאית, לסיכונים הריכוזיות, ולסיכונים באשראי לענף הבינוי והנדל"ן ובאשראי לדירור. הפיקוח נקט צעדים לצמצום הסיכון בתיק האשראי לדירור והגביר את המעקב אחר התפתחות החשיפה של הבנקים לענף הבינוי והנדל"ן.
- נערך מבחן קיצון על יסוד תרחיש פיקוחי אחיד שהפיקוח והבנקים ביצעו במקביל. מבחן זה נועד לשפר את ההבנה של מוקדי הסיכון שהמערכת הבנקאית והבנק הבודד חשופים להם, והוא התקיים בהתאם להמלצתם של גופי פיקוח בין-לאומיים ולמקובל בעולם.
- הפיקוח הדגיש את סיכונים המשכיות העסקית ואת מוכנותה של המערכת הבנקאית לשעת חירום, בין השאר על ידי כך שדרש מהבנקים לבצע פעולות לחיזוק רמות המיגון של אתרי הפעילות המרכזיים שלהם. נוסף על כך החל הפיקוח להנחות את המערכת הבנקאית באשר לאופן ההתמודדות עם הסיכון הקיברנטי ונקט פעולות להגברת המודעות אליו בקרב הדירקטוריונים, על רקע התגברותו.
- בהתייחס לממשל התאגידי, ובהמשך לצעדים שננקטו בשנים קודמות, הדגיש הפיקוח את בחינתה של מדיניות התגמול בתאגידים הבנקאיים וקבע הוראה ייעודית לנושא זה, במטרה להבטיח כי התגמול יעלה בקנה אחד עם ניהול הסיכונים ולא יעודד נטילת סיכונים עודפים. במקביל לכך עודד הפיקוח את הבנקים לשפר את יעילותם התפעולית.
- הפיקוח עקב אחר הצעדים שהרשויות בחו"ל נוקטות בנוגע לציות חוצה גבולות, ובחן את הצעדים שנוקטים הבנקים בישראל כדי לאתר ולמנוע את הפעילות הבלתי לגיטימית שעלולה להתבצע באמצעותם.
- הפיקוח פעל ליישום ההמלצות שפרסם במארכ 2013 הצוות הבין-משרדי להגברת התחרות במערכת הבנקאית, ובכלל זאת פעל לקידומן של אגודות אשראי, מסירת מידע ללקוח באמצעות "תעודת זהות" בנקאית, הגברת הפיקוח על העמלות, ומתן הקלות למגזר העסקים הקטנים. (ראו תיבה ב'-1).

- נמשכו פעולות ההסדרה לשם הגנה על הצרכן הבנקאי, לרבות הרחבת המידע לצרכן, שיפור זמינותו של המידע ופרסומו באינטרנט. כן תוקנו כללי העמלות הנוגעים לשירות המסלולים ונכנסו לתוקף הנחיות ותיקוני חקיקה בתחום העמלות.
 - נמשך הטיפול בפניות הציבור ובתלונותיו. מספרן של אלה גדל ב-2013 בכ-24%, בין היתר כתוצאה ממודעות צרכנית גוברת ומנגישות המידע לציבור. שיעורן של התלונות המוצדקות ירד בשנתיים האחרונות והוא עומד על כ-22%.
 - הפיקוח הוסיף לפעול לעדכון הכלים המשפטיים לטיפול בבנק שנקלע למשבר ולכשל ולהתאמתם לסטנדרטים הבין-לאומיים, וזאת בסיוע צוות מומחים מקרן המטבע הבין-לאומית.
- פרק זה סוקר בהרחבה את הפעולות העיקריות שהפיקוח על הבנקים נקט בשנת 2013. כנספחים מצורפים לוח ההסדרה לשנת 2013 והמבנה הארגוני של הפיקוח על הבנקים, על אגפיו ויחידותיו.

1. חיזוק הלימות ההון והנזילות: באזל III

בעקבות המשבר העולמי שפרץ בשלהי 2007 החליטה ועדת באזל שיש צורך לשפר את איתנותו של בסיס ההון של הבנקים, וזאת בין היתר באמצעות הגדלת חלקו של הון הליבה ושיפור איכותם של מרכיביו. בהתאם לכך פרסמה הוועדה את עקרונות באזל III, מסגרת עבודה מעודכנת לדרישות הון ונזילות. ב-2013 הוסיף הפיקוח על הבנקים לפעול להטמעתה במערכת הבנקאית בישראל:

א. חיזוק הלימות ההון

כחלק מאימוץ באזל III עודכנה הוראת ניהול בנקאי תקין 201 בתחום הדרישות הנוגעות לחישוב יחס ההון המזערי. לגבי כלל המערכת הבנקאית נקבע כי החל מיום 1.1.2015, יחסי המזערי בין ההון העצמי מרובד 1 (הון ליבה) לבין סך נכסי הסיכון המשוקללים יעמוד על 9%, ויחס ההון הכולל יעמוד על 12.5% לפחות. לגבי תאגידי בנקאיים גדולים – תאגידי שהיקף נכסיהם על בסיס מאוחד שווה ל-20% ומעלה מסך הנכסים המאזניים של המערכת¹ – נקבע כי החל מיום 1.1.2017, יחסי ההון יהיו גבוהים יותר: יחס המזערי בין ההון העצמי מרובד 1 לבין סך נכסי הסיכון המשוקללים יעמוד על 10%, ויחס ההון הכולל יעמוד על 13.5%.

במרצת 2013 ניטר הפיקוח בתדירות רבעונית את היתכנותה של עמידת הבנקים במתווה דרישות ההון הנידון ובחן כיצד יישום ההמלצות של באזל III משפיע על יחסי ההון. במסגרת זו בחן הפיקוח גם את ההשלכות הנובעות מתכניות העבודה של הבנקים, לרבות הגידול המתוכנן בנכסי הסיכון וחלוקת דיבידנדים מתוכננת. כן בדק הפיקוח את ההשפעות על כל בנק בנפרד; כאשר נמצא כי העמידה בדרישת ההון מהווה אתגר עבור תאגיד בנקאי, ננקטו הצעדים הנדרשים.

ב. הנזילות

הפיקוח החל להיערך כדי ליישם במערכת הבנקאית בישראל את המלצות באזל III בנוגע לנזילות. ההמלצות כוללות שני תקנים בין-לאומיים מפורטים למדידת הנזילות: יחס כיסוי הנזילות (Liquidity Coverage Ratio) ויחס המימון היציב (Net Stable Funding Ratio). התקן השני טרם גובש באופן סופי ולכן אינו נכלל בשלב זה בהיערכות.

¹ רלוונטי לקבוצת בנק לאומי ולקבוצת בנק הפועלים.

ההיערכות כללה הקמת צוות עבודה עם הבנקים והחברות לכרטיסי אשראי וקיום דיונים עם נציגיהם בסוגיות העיקריות. בחודש פברואר 2014 הופץ למערכת הבנקאית סקר של אומדן השפעה כמותית (QIS²) כדי לאתר ולבחון את ההשפעות האפשריות של יישום ההנחיות בישראל, ולוודא שיישומן יותאם למאפייני הכלכלה המקומית. יחד עם הסקר הופצה טיוטת הנחיה לאימוץ דרישות הנזילות של באזל III בישראל. טיוטה סופית תופץ לאחר ניתוח תוצאות הסקר ועריכת התייעצויות עם המערכת הבנקאית ועם גורמים נוספים. בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו בבאזל III, המערכת הבנקאית בישראל צפויה ליישם בהדרגה את יחס כיסוי הנזילות החל מינואר 2015.

2. זיהוי סיכונים ומעקב אחר אופן ניהולם

פעילות הפיקוח כרוכה במעקב צמוד אחר פרופיל הסיכון של הבנק הבודד ושל המערכת הבנקאית בכללותה, ובהערכתו בהתחשב בהתפתחויות שחלות בסביבתה של הפעילות הבנקאית המקומית והגלובלית. הערכות הסיכון משמשות את הפיקוח לגיבוש עמדה בדבר הלימות ההון הנדרשת, וכן לזיהוי החולשות בתהליכי ניהול הסיכונים ובתחומי הממשל התאגידי ולגיבוש הצעדים הנחוצים לחיזוקם. הממצאים וההערכות מועברים לתאגידים הבנקאיים באמצעות דוחות ביקורת, מכתבים ופגישות ייעודיות עם הדירקטוריונים וההנהלות. הפיקוח מבצע תפקיד זה בעיקר באמצעות הליכי ניטור, הערכה וביקורת, בהתאם לסיכונים השונים, באמצעות הערכה של הממשל התאגידי, וכן באמצעות ניתוח כלכלי, לרבות השוואות בין-לאומיות ומבחני קיצון. לשם כך מתבסס הפיקוח על מגוון מקורות מידע שהוא אוסף בכלל תחומי פעילותו ומעבד בשיטות עבודה סדורות.

א. המדיניות העסקית ותיאבון הסיכון

תכניות העבודה של הבנקים מבטאות את האסטרטגיה והמטרות של התאגידים הבנקאיים לשנה הקרובה, והן כוללות מדדים אופרטיביים המשמשים להשגת המטרות ברמות הארגוניות השונות. תכניות אלו מהוות חלק מרכזי ובלתי נפרד מתהליכי ניהול של התאגיד הבנקאי. הפיקוח סוקר את התכניות במטרה לגבש ראייה כוללת של מטרותיה של המערכת הבנקאית ושל הסיכונים הנשקפים לה, והסקירה מסייעת לתהליך ההערכה השוטף שהפיקוח מבצע ולהתאמת תכנית העבודה הפיקוחית. בסקירתו בוחן הפיקוח את הליך גיבושן של התכניות, את היעדים ואת רמת הסיכון הגלומה בהם (לתאגיד הספציפי ולמערכת הבנקאית), ואת יכולתו של התאגיד הבנקאי להשיגם. השנה ניתן דגש מיוחד לבחינת האופן שבו תכניות העבודה תומכות בהשגת יעדי ההון וההתייעלות.

ב. הליכים של חיתום האשראי וניהולו

ב-2013 הוסיף הפיקוח לבחון את ההליכים של חיתום האשראי וניהולו, ונתן דגש לתיקוף הערכות הסיכון של התאגידים הבנקאיים ולאופן שבו הם מסווגים חובות כבעייתיים ומפרישים להפסדי אשראי צפויים. הפיקוח התמקד במצבם של הלווים הגדולים במשק, בריכוזיות הלווים ובהערכת הסיכון הגלום במימון הממונף. כן בחן הפיקוח את הסיכון המובנה בתיקי האשראי של התאגידים הבנקאיים ואת תיאבון הסיכון שלהם, את המדיניות לגבי מתן האשראי, את המגבלות על חשיפת האשראי, ואת ההליכים הננקטים להערכת הסיכון. כאשר חשיפות האשראי שיקפו תיאבון סיכון גבוה, הפיקוח דרש לקבוע מתווה לצמצומן. נוסף על כך ליווה הפיקוח את התאגידים הבנקאיים בהיערכותם ליישום הוראות ניהול בנקאי תקין בנושא ניהול סיכונים: הוא בחן את העקרונות לניהול הסיכונים, לבקרתם ולמדידתם, את הגדרת המבנה של הממשל התאגידי, ואת חלוקת האחריות והסמכויות בין הגורמים השונים בתאגיד הבנקאי.

² Quantitative Impact Study

ג. האשראי לדיוור

בשנת 2013 נמשכה העלייה במחירי הדירות ובהיקפי המשכנתאות שנתנה המערכת הבנקאית. התפתחויות אלה הביאו לעלייה בסיכונים הגלומים בתיק האשראי לדיוור, וחשפו את הלווים ואת המערכת הבנקאית לאפשרות של פגיעה כתוצאה משינויים בסביבה הכלכלית. על רקע זה נקט המפקח על הבנקים שני צעדים נוספים בתחום האשראי לדיוור.

במאסר 2013 פרסם המפקח הנחיות שנועדו להגדיל את כריות ההון ואת ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי בגין הגידול בסיכונים הגלומים בתיק האשראי לדיוור. באוגוסט 2013 הגביל המפקח ל-66.66% את חלק ההלוואה לדיוור שניתן בריבית משתנה, אסר על מתן הלוואות לדיוור שבהן שיעור ההחזר מההכנסה גבוה מ-50% ודרש הקצאת הון נוספת על הלוואות שבהן השיעור גבוה מ-40%, וכן הגביל ל-30 שנה את התקופה לפירעון סופי. צעדים אלה תרמו להפחתת הסיכונים הן ללווים והן למלווים. הרחבה מופיעה בתיבה א'-1.

ד. האשראי לענף הבינוי והנדל"ן

מאחר שמחירי הנדל"ן בשוק המקומי הוסיפו לגאות, והתגבשה הערכה שרמת הסיכון גדלה והולכת, הפיקוח הגביר ב-2013 את המעקב אחר התפתחות החשיפה של הבנקים לענף הבינוי והנדל"ן ואחר האופן שבו הם מנהלים את הסיכון הגלום בפעילות זו, תוך התמקדות במוקדי סיכון – נדל"ן מניב ונדל"ן לליווי פרויקטים למגורים. הפיקוח בחן את היקף החשיפות, את המדיניות והמגבלות שקבעו הדירקטוריונים וההנהלות של התאגידים הבנקאיים, את תרחישי הקיצון, ואת האופן שבו הבנקים עוקבים אחר התפתחות הסיכונים בתיק. בתום התהליך גובשה הערכת סיכון ונדרשו צעדי תיקון: הבנקים הרלוונטיים נדרשו לעדכן את מגבלות החשיפה, להוסיף מגבלות במוקדים בעלי פוטנציאל סיכון גבוה, לשפר את תרחישי הקיצון כחלק מניהול הסיכונים בתחום, להדק את הניטור של התפתחות החשיפות, ולהרחיב את הדיווחים לדירקטוריונים של התאגידים הבנקאיים כדי להגביר את הפיקוח על העמידה בכללי המדיניות ותיאבון הסיכון.

ה. הסיכונים הקיברנטיים³

בשנה הנסקרת הוסיף הפיקוח לטפל באירועים קיברנטיים ולקדם את יכולתה של המערכת הבנקאית להתמודד עם סיכונים אלו. בין השאר נמשך השיתוף במידע ובידע בתחום, באמצעות העברת דיווחים והתרעות ובאמצעות דיונים בפורום המקצועי – הפורום להגנה קיברנטית – שהפיקוח הקים בשנת 2012. בשנה זו החל הפיקוח לתת לתאגידים הבנקאיים הנחיות פרטניות בדבר האמצעים הנחוצים לחיזוק עמידותם בפני איומים קיברנטיים, וזאת בליווי מומחים מהרשות הממלכתית לאבטחת מידע. בדצמבר 2013 קיים הפיקוח כנס לדרגים הבכירים במערכת הבנקאית, במטרה להמשיך להגביר את המודעות לסיכון הקיברנטי תוך הצגתו מנקודת מבט רחבה.

ו. סיכוני ההמשכיות העסקית

ב-2013 ניצבו במוקד הטיפול בסיכוני ההמשכיות העסקית בחינת הטמעתה של הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא המשכיות עסקית והסדרת מתכונת של דיווח יומי בעת חירום. במהלך השנה הסתיים הליך הגיבוש של תרחישי הייחוס הענפיים למערכת הבנקאית (מלחמה, רעידת אדמה ומגפה פנדמית), המבוססים על תרחישי הייחוס הלאומיים. המשרד להגנת העורף אישר את התרחישים והם הופצו למערכת הבנקאית כבסיס לתכנון ההיערכות והמענה. בראשית ינואר 2013 נטל הפיקוח חלק בתרגיל משותף לכלל הרגולטורים של המערכת הפיננסית. כן השתתף הפיקוח בחלק מהתרגילים שהבנקים עצמם ערכו וקיבל דיווח על תרגילים אחרים.

³ סיכון קיברנטי (cyber risk) הוא הסיכון הגלום בהתממשות נזק למערך טכנולוגיות המידע כתוצאה מתקיפה של מערכות מחשב. הרחבה מופיעה בתיבה ב'-2 בסקירת המפקח לשנת 2011.

ז. מדיניות התגמול והיעילות התפעולית

הפיקוח על הבנקים המשיך לפעול השנה לחיזוק הממשל התאגידי בבנקים ולעידוד ההתייעלות התפעולית בהם. הוא הדגיש את בחינתה של מדיניות התגמול בבנקים ופרסם הוראה ייעודית לנושא זה. בהוראה נקבע בין היתר כי למעט מקרים חריגים, התגמול המשתנה לא יעלה על 100% מהתגמול הקבוע. הפיקוח פעל במטרה לוודא שהבנקים יביאו לאישור האספות הכלליות מדיניות תגמול נאותה, התואמת גם את ההוראה החדשה. הוראה זו נועדה לוודא שבמערכת הבנקאית יש תמריץ הוגן, והוא מעודד מצוינות בלי לעודד נטילת סיכונים עודפים.

ח. תהליך ההערכה של ארגון Moneyval בנושא האיסור על הלבנת הון ומימון טרור

ב-6 בפברואר 2014 פרסם ארגון Moneyval⁴ דוח הערכה בנוגע למשטר של האיסור על הלבנת הון ומימון טרור בישראל⁵. תהליך ההערכה התקיים במרוצת 2013, והוא בחן את הליכי החקיקה, הרגולציה, הניטור והאכיפה בישראל לפי הסטנדרטים הבין-לאומיים שפרסם ארגון FATF⁶ לעניין זה.

הפיקוח קיבל את הציון הגבוה ביותר (Compliance) ביחס לשתי ההמלצות של FATF העוסקות בפיקוח על המערכת הבנקאית: המלצה מס' 29 – המלצה זו עוסקת בסמכויות המוקנות למפקח לבצע ביקורות ולקבל את כל המידע הנחוץ לפעילותו, וכן בנאותות של הפעילויות הפיקוחיות המבוצעות בתחום האיסור על הלבנת הון ומימון טרור על בסיס מתודולוגיית פיקוח ממוקד סיכון; והמלצה מס' 30 – המלצה זו עוסקת בנאותות משאבי הפיקוח, בסטנדרטים המקצועיים המהווים תשתית לעבודת הפיקוח בתחום האיסור על הלבנת הון ומימון טרור, ובנאותות ההדרכות לעובדים.

דוח ההערכה הצביע על כמה פערים בין הסטנדרטים הבין-לאומיים לבין ההוראות הנוגעות לתאגידי הבנקאיים בישראל. כן ציין הדוח כי יש לערוך התאמות של הגדרות שונות ולשפר את הליכי התייעוד. בתאריך 2.2.14 פורסם ברשומות תיקון לצו הבנקאי לעניין האיסור על הלבנת הון, ובו שינויים שנערכו על פי חלק מההמלצות בדוח ההערכה. הפיקוח ממשיך לפעול להתאמת הוראות החוק והרגולציה להמלצות הבין-לאומיות לגבי האיסור על הלבנת הון, לרבות ההמלצות של FATF ו-Moneyval.

ט. ציות חוצה גבולות והליכי אכיפה בחו"ל

בשנים האחרונות התרחבו אמצעי האכיפה שרשויות המס באירופה ובארצות הברית נוקטות כדי לגבות כספים מאזרחיהן החייבים במס. מאמצים אלו כוללים בין השאר צעדים לאיתור כספים שאזרחיהן העבירו באמצעות תאגידי בנקאיים מחוץ למדינת המקור, לרבות בנקים ישראלים או שלוחותיהם. לשם כך חוקקה ממשלת ארה"ב את הוראות ה-FATCA⁷. על פי הוראות אלו, מוסדות פיננסיים הפועלים מחוץ לארה"ב נדרשים לדווח לרשויות האמריקאיות על חשבונות של לקוחות אמריקאים. הימנעות מדיווח גוררת סנקציות משמעותיות. ההוראות עתידות להיכנס לתוקף ב-1 ביולי 2014. במהלך השנה קיים הפיקוח מעקב הדוק אחר התפתחויות אלו, ובכלל זה התייחס לנזקים כספיים ואחרים שהן עלולות לגרום לבנקים. בכוונת הפיקוח להמשיך לבחון את מכלול הצעדים שמפעילים הבנקים כדי לאתר ולמנוע פעילות בלתי לגיטימית באמצעות המערכת הבנקאית וכדי לדווח עליה.

⁴ Moneyval הוא ארגון הפועל במועצת אירופה, והוא נועד לקדם את המאבק בהלבנת הון ובמימון טרור. הארגון עורך ביקור רות על ידי כך שהמדינות החברות בו מכינות הערכות הדדיות בנוגע לעמידה בסטנדרטים בתחום. למדינת ישראל יש מעמד של משקיפה פעילה, והביקורות מקדמות את ההכרה במעמדה ובמוניטין שלה כמדינת חוק וכשותפה למאבק הבין-לאומי בהלבנת הון ובמימון טרור.

⁵ [http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/moneyval/Evaluations/round4/ISR4-MERMONEYVAL\(2013\)24_en.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/moneyval/Evaluations/round4/ISR4-MERMONEYVAL(2013)24_en.pdf)

⁶ Financial Action Task Force.

⁷ Foreign Account Tax Compliance Act. ראו תיבה ב' 2- בסקירה השנתית ל-2012.

3. חקיקה, הסדרה ורישוי

בשנת 2013 פעל הפיקוח בתחומי החקיקה, ההסדרה והרישוי במטרה להגן על טובת הציבור ולחזק את יציבותה של המערכת הבנקאית. נספח א' מפרט את כל פעולות ההסדרה שביצע הפיקוח בשנה זו.

א. חיזוק התשתית המשפטית לטיפול בבנק כושל

במהלך השנים האחרונות העניקו ממשלות רבות סיוע למוסדות פיננסיים כדי למתן את פגיעת המשבר הפיננסי שפרץ ב-2007. סיוע זה הביא להגדלת הנטל התקציבי וגרר פגיעה נוספת בכלכלה הריאלית. כתוצאה מכך הבינו המדינות, הבנקים המרכזיים ורשויות הפיקוח השונות, כי נחוץ שינוי בחוקים שנועדו לטפל בתאגידים פיננסיים כושלים. הפיקוח על הבנקים, ועמו המחלקה המשפטית בבנק ישראל, עסקו במהלך 2013 בגיבוש טיוטת תיקון לפקודת הבנקאות בעניין טיפול בתאגיד בנקאי כושל, וזאת בהתאם לשינויי החקיקה בעולם ובהתחשב בהמלצות של קרן המטבע הבין-לאומית. הטיוטה גובשה תוך התייעצות ושיתוף פעולה עם משרדי הממשלה ורשויות הפיקוח האחרות בישראל. בתחילת 2014 ביקרה בישראל משלחת מיוחדת של קרן המטבע כדי לבחון את הטיוטה. המשלחת הגישה על כך דוח לבנק ישראל באפריל 2014, והוא כלל את עיקרי המלצותיה, בהתאם לסטנדרט העולמי בתחום זה. בנק ישראל ממשיך לגבש את החקיקה.

ב. מערך התשלומים בכרטיסי חיוב – מדיניות לרישוי סולקים

תיקון 18 לחוק הבנקאות (רישוי) קבע כי בנק ישראל אמון על מתן רישיונות סליקה לגופים המבקשים לעסוק בסליקת שוברים של עסקאות שבוצעו בכרטיסי חיוב. בהמשך לתיקון חקיקה זה פעל הפיקוח, בשיתוף המחלקה למערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל, לגיבוש תשתית רגולטורית לרישוי סולקים ופיקוח עליהם. בדצמבר 2013 פרסם הפיקוח את המדיניות הפיקוחית לגבי תהליך הקבלה של רישיון סולק, וכן קריטריונים ותנאים כלליים לשולט ומחזיק אמצעי שליטה במבקש רישיון סליקה. המדיניות כוללת את פירוט השיקולים במתן הרישיון, הדרישות הסטנדרטיות מסולק, השלבים בתהליך הרישוי, והמידע הנחוץ לצורך בחינת בקשה לקבלת רישיון. בכדי להשלים את המסגרת הפיקוחית גובשה טיוטה של הוראת ניהול בנקאי תקין "סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב", והיא פורסמה להערות הציבור במהלך 2013.

4. פעילות להעמקת התחרות וההגינות במערכת הבנקאית

במהלך 2013 פעל הפיקוח על הבנקים כדי להעמיק את ההגינות ביחסים שבין התאגידים הבנקאיים לבין לקוחותיהם, לעודד את התחרות במערכת הבנקאית, ולחזק את מעמדו של הלקוח בפני הבנקים. הפיקוח ביצע פעילות זו באמצעות חקיקה והוראות בתחום בנק-לקוח, הסברה צרכנית וחינוך פיננסי ללקוחות הבנקים, טיפול בתחום העמלות, בירור התלונות והפניות של הציבור, וטיפול בתחום החשבונות והלקוחות המוגבלים.

א. אסדרה לשם הגנה על הצרכן הבנקאי

בשנת 2013 המשיך הפיקוח על הבנקים להתקין הוראות ניהול בנקאי תקין, לפרסם חוזרים ומכתבים לכלל המערכת הבנקאית, וליטול חלק פעיל בהליכי חקיקה בתחום בנק-לקוח. הפיקוח ייצג את עמדת בנק ישראל בוועדות הכנסת ובוועדות שרים בנושאי צרכנות בנקאית, ונתן חוות דעת מקצועיות בנוגע להצעות חוק רבות, חלקן הבשילו לכדי חקיקה שנכנסה לתוקף במרוצת 2013.

מרבית האסדרה שנערכה ב-2013 בתחום הצרכנות הבנקאית, לרבות בתחום העמלות, קשורה ליישום המלצותיו של הצוות לבחינת הגברת התחרות במערכת הבנקאית (ראו תיבה ב'-1). נוסף על כך נכנסו לתוקף הנחיות ותיקוני חקיקה

אחרים בתחום העמלות, בכלל זאת: הנחיה המחייבת את התאגידיים הבנקאיים לפרסם באתרי האינטרנט שלהם קישור ישיר לתעריפוני העמלות, תיקון ההגדרה של "אזרח ותיק" בכללי העמלות, תיקון כללי העמלות כך שייגבה שיעור מופחת של עמלת ערבות שמובטחת בפיקדון כספי, ותיקון כללי העמלות לעניין שירות המסלולים: הבנקים נדרשים לכלול, במסגרת השירותים לניהול חשבון עובר ושב שהם מציעים ללקוחותיהם, מסלול בסיסי ומסלול מורחב; על מחירו של המסלול הבסיסי הוטל פיקוח ונקבע כי הוא לא יעלה על 10 ש"ח. הפיקוח על הבנקים דיווח לכנסת ולציבור על עלותם הממוצעת של שירותים נפוצים בחשבונות עובר ושב ושל החזקת כרטיס אשראי, ועל נתונים על תעריפי עמלות בתחום ניירות ערך.

כן פעל הפיקוח על הבנקים להסדרת נושאים אחרים, ביניהם הוראה 451, "נהלים למתן הלוואות לדיור", והוראה 420, "מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים" (ראו נספח א').

תיבה ב'-1: יישום המלצותיו של הצוות לבחינת הגברת התחרות במערכת הבנקאית

הצוות הבין-משרדי לבחינת הגברת התחרות במערכת הבנקאית מונה בידי נגיד בנק ישראל לשעבר, פרופ' סטנלי פישר, ושר האוצר דאז, ד"ר יובל שטייניץ, ובראשו עמד המפקח על הבנקים, דוד זקן. ב-16.7.12 פרסם הצוות דוח ביניים ובו המלצות בנוגע להגברת התחרות במערכת הבנקאית. ב-19.3.13 פרסם הצוות דוח מסכם: הוא החליט להותיר על כנן את ההמלצות שהתפרסמו בדוח הביניים וכן להוסיף לעבד נושאים חיוניים ליישומן.

הפיקוח על הבנקים פעל ליישום ההמלצות המצויות בתחום סמכותו של בנק ישראל ולקידום תיקוני החקיקה הנחוצים ליישום ההמלצות האחרות.

עידוד הקמתן של אגודות אשראי – הפיקוח על הבנקים בחן אילו מודלים של בנקאות קואופרטיבית מקובלים בעולם והאם הם מתאימים למציאות העסקית, התחרותית והחוקית בישראל. הפיקוח הגדיר את המאפיינים הרצויים לאגודות האשראי – היינו אילו מאפיינים יאפשרו להן לתרום לתחרות בתחומי בנקאות שאין בהם די תחרות, תוך הבטחת יציבותן. ביוני 2014 פרסם המפקח על הבנקים טיוטת מסמך בנושא תהליך הרישוי וההקמה של אגודה בנקאית בישראל. המסמך הסופי יפורסם לאחר קבלת הערות מהציבור ומהרשויות הרלוונטיות, והוא יפרט את המתווה להקמת אגודה בנקאית בישראל ואת הדרישות מאגודה שכזו. במקביל לכך מקדם בנק ישראל, בשיתוף האגף לאיגוד שיתופי במשרד הכלכלה ובסיוע משרד המשפטים, תיקוני חקיקה שיאפשרו לאגודות בנקאיות מהסוג הרצוי לפעול בישראל ויאפשרו לרשויות לפקח עליהן ביעילות.

תמיכה בבנקאות אינטרנטית כמנוף לתחרות – הפיקוח על הבנקים פרסם טיוטה של הוראת ניהול בנקאי תקין 439, "חיובים על פי הרשאה", וזו מסדירה את תהליך העברתם של חיובים על פי הרשאה בעת מעבר מבנק לבנק. התיקון נועד להסיר חסמים שהיו קיימים עד כה ולפשט ללקוחות את תהליך העברתם של חיובים על פי הרשאה באמצעות ביטול הצורך להגיע לסניף הבנק ומניעת טרחה מיותרת. נוסף על כך פעל הפיקוח להכנת טיוטה לתיקון החוק שמסמך את המפקח על הבנקים לפרסם מידע על שיעורי הריבית הניתנים בפועל על אשראי ועל פיקדונות.

מסירת מידע ללקוח באמצעות "תעודת זהות" בנקאית – הפיקוח על הבנקים גיבש טיוטת מסמך שירכו מידע – כתוב וערוך באופן פשוט ונהיר – על כלל הנכסים וההתחייבויות של הלקוחות בבנק במהלך שנה, על פעילותם השוטפת בחשבון, ועל דירוג האשראי שלהם בבנק. משלוח המידע המרוכז ללקוחות, ביוזמת

הבנקים, יגביר את יעילותו של הגילוי ללקוחות, יסייע להם לקבל החלטות צרכניות מושכלות, ויניע אותם לפעול לשיפור תנאיהם. בד בבד פועל הפיקוח על הבנקים למניעת שימוש לרעה במידע הנידון.

הסדרת היבטים בשוק האשראי החוץ-בנקאי – משרד המשפטים פרסם תזכיר לתיקון חוק הלוואות חוץ-בנקאיות ולפיו: יעודכן המנגנון שתקרת הריבית תחושב על פיו ותבוטל ההבחנה הקיימת כיום בין מלווים במערכות הבנקאית והחוץ-בנקאית, כך שתקרת הריבית החדשה תחול על כלל המלווים בשוק.

הגברת התחרות על החיסכון קצר הטווח של משקי הבית – הפיקוח על הבנקים ביטל את דמי הניהול בניירות ערך מסוג מק"מ ובקרנות כספיות כדי ליצור כלי השקעה חלופיים לפיקדונות הבנקאיים ולהגביר את התחרות בתחום זה.

בתחום הפיקוח על העמלות והפעילות של לקוחות הבנקים בניירות ערך – הפיקוח על הבנקים תיקן את כללי העמלות ונתן הנחיות למערכת הבנקאית כדלקמן: הנחיה בדבר תמחור מחדש של עמלות קנייה ומכירה של ניירות ערך, הנחיה בדבר התקשרות למתן הנחות אשר תתבסס על המחיר ולא על שיעור ההנחה מהמחיר התעריפי, הנחיה בדבר תמחור דיפרנציאלי של ערוצי הפעילות השונים בניירות ערך, קביעת עמלת מקסימום לקנייה ומכירה של ניירות ערך, קביעה כי המחיר המפוקח על העברת פיקדון ניירות ערך מבנק אחד למשנהו יחול גם על העברתו אל מחוץ למערכת הבנקאית, העלאת תקרת הפטור של עמלת טיפול באשראי ובביטחונות בהלוואות שאינן לדיור, ביטול העמלה בגין שינוי מועד החיוב בכרטיס אשראי, וביטול העמלה בגין כרטיס מידע וכרטיס למשיכת מזומן.

נוסף על כך פרסם הפיקוח על הבנקים, ב-3.4.2014, טיוטה של הוראה 414, "גילוי עלות השירותים בניירות ערך". ההוראה מחייבת את הבנקים להציג ללקוחות העוסקים בפעילות בניירות ערך, לצד שיעור העמלות שהם שילמו בפועל, גם את שיעור העמלות הממוצע שנגבה בפועל בגין עסקאות דומות. כן מחייבת ההוראה למסור ללקוחות מידע מפורט יותר על עמלות ניירות ערך שנגבו מהם בפועל. הוראה זו תיכנס לתוקף ב-1.1.2015.

בתחום מגזר העסקים הקטנים – הפיקוח על הבנקים שינה בכללי העמלות את ההגדרה של "עסק קטן", מעסק שתקרת מחזור העסקים שלו מגיעה עד מיליון ש"ח לעסק שתקרת המחזור שלו מגיעה עד 5 מיליון ש"ח; שינוי זה מאפשר ליותר עסקים להיכלל בתעריפון הקמעונאי. נוסף על כך התייחס הפיקוח לעמלה שתאגיד בנקאי רשאי לגבות בעד שירות הכלול בתעריפון המלא: זו תחושב כך שהיא לא תעלה על סכום או על שיעור העמלה הנגבית בעד אותו שירות מתאגיד שאינו עסק קטן. כמו כן בוטלה עמלת דמי ניהול עסק קטן במטרה להקל על עסקים קטנים ולהפחית את הנטל הכספי הכרוך בניהול חשבון. במקביל לכך פועל הפיקוח לניסוח הוראה על דיווח לצרכים סטטיסטיים, במטרה לאסוף מידע מקיף על היקף האשראי, איכותו ועלותו.

שמירה על ההטבות וההנחות באשראי ובפיקדונות – הפיקוח על הבנקים פרסם את הוראת ניהול בנקאי תקין 421. הוראה זו קובעת כי כאשר שיעור הריבית על הלוואות או פיקדונות אינו קבוע ואינו ידוע, תחול עליהם אותה הפחתה מהריבית הבסיסית/ תוספת לריבית הבסיסית שחלה במועד העמדת הלוואה או במועד ההפקדה. הוראה זו נועדה להקל על לקוחות הבנקים להשוות בין השירותים והמוצרים הבנקאיים המוצעים להם.

ב. הסברה צרכנית וחינוך פיננסי

(1) מסע הסברה בנושא חשבונות נוער

הפיקוח על הבנקים המשיך להפעיל תכנית של חינוך פיננסי באמצעות הפייסבוק. מסע הסברה זה הושק ב-2011 והוא נועד להעשיר את הידע הפיננסי של בני הנוער ולהקנות להם כלים להתנהלות כלכלית נבונה.

(2) המדור "שירות לציבור"

שופרו והורחבו התכנים במדור "שירות לציבור" שבאתר האינטרנט של בנק ישראל.

ג. טיפול בפניות הציבור ובתלונותיו

(1) מבוא

תפקידו של הפיקוח על הבנקים בתחום השמירה על הגינות היחסים בין התאגידים הבנקאיים – הבנקים והחברות לכרטיסי אשראי – לבין לקוחותיהם מתבצע באמצעות אגף בנק-לקוח⁸. באגף זה פועלת היחידה לפניות הציבור⁹, שתפקידה לברר פניות ותלונות של הלקוחות נגד התאגידים הבנקאיים ולהפיק לקחים מן המידע המתקבל מטיפול בתלונות. פעילות זו כוללת, בין היתר, הכרעה בתלונות ומתן סעד מתאים, איתור של ליקויים מערכתיים וטיפול בהם, ומסירת מידע לציבור הלקוחות במטרה לצמצם את פערי הידע והמידע בינם לבין התאגידים הבנקאיים.

(2) הטיפול בפניות הציבור ובתלונותיו: נתונים כלליים¹⁰

מספרן הכולל של הפניות והתלונות שהגישו לקוחותיה של המערכת הבנקאית, ואשר הטיפול בהן הסתיים בשנת 2013, עלה בכ-20% לעומת שנת 2012. מספר הפניות הטלפוניות עלה בשנת הסקירה בכ-34% לעומת השנה הקודמת, בשעה שמספר הפניות בכתב ירד בכ-17%. כמות התלונות מתוך כלל הפניות בכתב גדלה בכ-24% לעומת 2012. הגידול במספרים נובע, להערכת הפיקוח על הבנקים, משני גורמים עיקריים – מודעות צרכנית

לוח ב'-1

סיכום פעילותה של היחידה לפניות הציבור, 2013 בהשוואה ל-2012

2013	2012	
26,517	22,459	מספר הפניות והתלונות שטופלו בפיקוח
		מזה:
21,450	16,045	מספר הפניות והתלונות הטלפוניות
5,067	6,095	מספר הפניות והתלונות בכתב
1,549	1,253	מספר התלונות בכתב
1,131	898	מספר התלונות בכתב שגובשה לגביהן עמדה
22.2%	21.5%	שיעור התלונות המוצדקות מתוך אלה שגובשה לגביהן עמדה

⁸ פעילות נוספת להגנה על הצרכן הבנקאי מתבצעת גם באגף הביקורת של הפיקוח על הבנקים.

⁹ 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.

¹⁰ הצגה מפורטת של הנתונים על התאגידים הבנקאיים, על פי המידע השאוב מטיפול בפניות ובתלונות הציבור, מופיעה בסקירה נפרדת שפורסמה באתר האינטרנט של בנק ישראל ב-1.6.2014.

גוברת ונגישות המידע לציבור.

מספר התלוונות שלגביהן גובשה עמדה – התלוונות מוצדקת או בלתי מוצדקת – גדל בשנת 2013 בכ-27% לעומת שנת 2012. לגבי יתר התלוונות לא גובשה עמדה, בין השאר בשל חוסר יכולת להכריע בין טענות סותרות בעל-פה, בשל הליכים משפטיים מקבילים, או בשל נכונות הבנקים להיענות לדרישותיהם של הלקוחות לפני שהפיקוח על הבנקים גיבש עמדה.

בעקבות התערבותו של הפיקוח על הבנקים בתלוונות הפרטניות שילמו התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם סך כולל של כמיליון וחצי ש"ח.

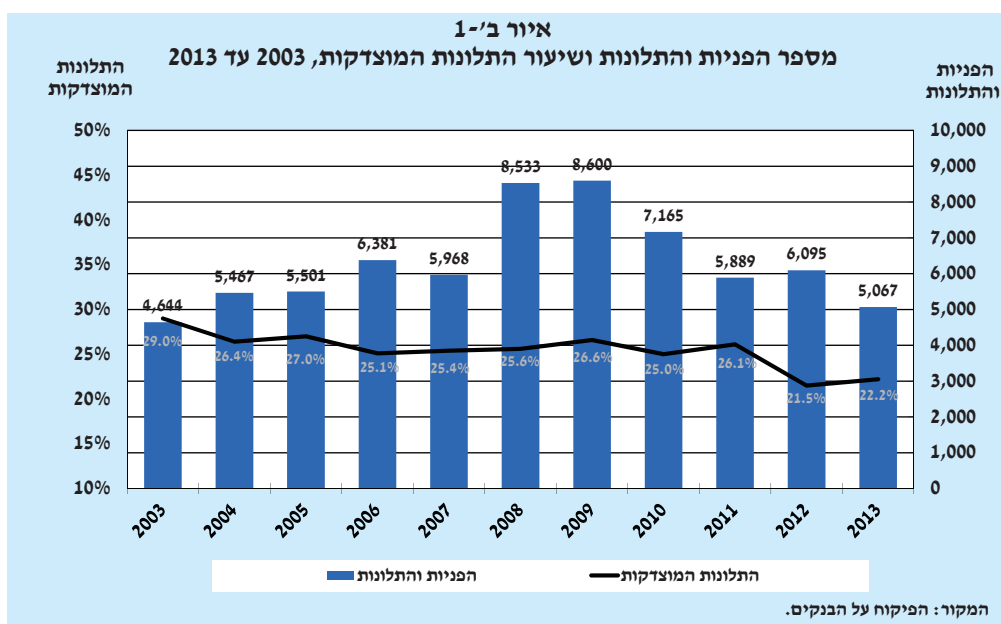
לוח ב'-2 מציג את התפלגותו של שיעור הפניות והתלוונות הכתובות¹¹ שהטיפול בהן הסתיים, לפי משך הטיפול בהן ביחידה לפניות הציבור. מרבית הפניות והתלוונות שהוגשו ב-2013 בכתב טופלו תוך שלושה חודשים. לעתים הטיפול בתלוונות מתמשך, מכיוון שהוא מצריך בירור עם הבנקים או עם החברות לכרטיסי אשראי. במקרים מסוימים נדרשים אף כמה בירורים כדי להכריע בתלוונה, בהתאם להיקפה ולמורכבותה. לעומת זאת, בקשות

לוח ב'-2

ההתפלגות של משך הטיפול בפניות ותלוונות כתובות				
עד 3 חודשים	3 עד 6 חודשים	6 עד 9 חודשים	9 עד 12 חודשים	מעל 12 חודשים
79%	9%	5%	3%	4%

ופניות לקבלת מידע נענות סמוך לקבלתן.

שיעור התלוונות המוצדקות היווה ב-2013 22.2% מהתלוונות שגובשה לגביהן עמדה – שיעור גבוה במקצת משיעור התלוונות המוצדקות ב-2012 (21.5%). איור ב'-1 מראה כי בשנתיים האחרונות ירד שיעור התלוונות



¹¹ התלוונות הטלפונית נענות בדרך כלל בתוך יום ואינן נכללות בנתונים.

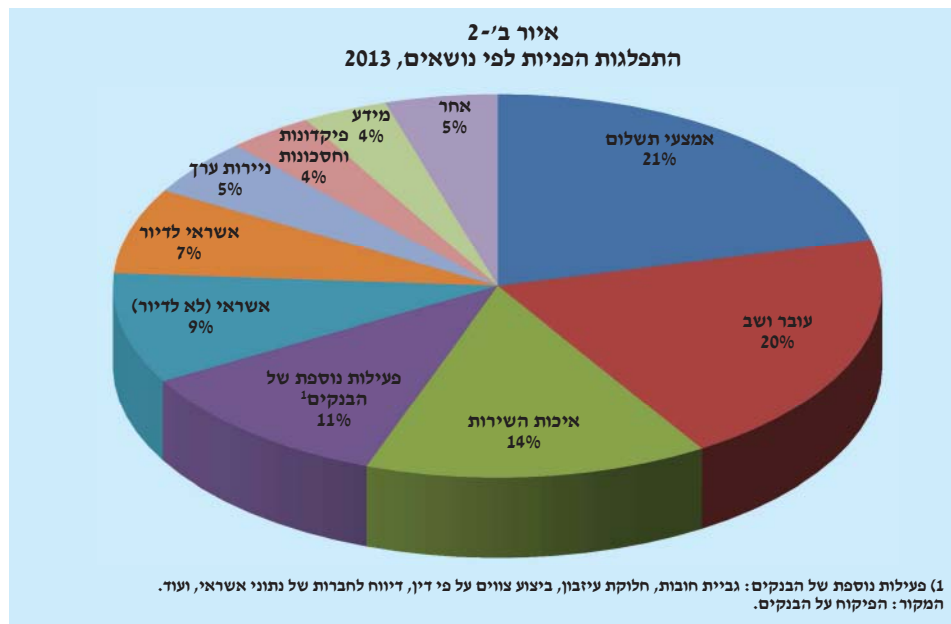
פרק ב': פעילות הפיקוח על הבנקים

המוצדקות מממוצע של כ-26% לממוצע של כ-22%.

(3) הנושאים שהתלונות עסקו בהם

מרב הפניות והתלונות שהתקבלו ב-2013 עסקו באמצעי תשלום ובחשבונות עובר ושב. בתחום אמצעי התשלום התמקדו הפניות והתלונות בצ'קים ובכרטיסי אשראי. הפניות והתלונות לגבי חשבונות עובר ושב מתייחסות למגוון היבטים, לרבות פתיחת חשבון וסגירתו, דמי הניהול שלו ופעולות שונות בו, וכן לסוגיו השונים – חשבון עסקי, חשבון משותף, חשבון קטין, וכיו"ב.

משקלן של התלונות על הלוואות לדיור פוחת בשנים האחרונות: בשנת 2013 הן היו 7% מכלל התלונות, לעומת 10% ו-17% ב-2012 וב-2011, בהתאמה. אנו מייחסים את הירידה לכך שהפיקוח הגביר בשנים האחרונות את אכיפתן של הוראות רגולטוריות בנושא הלוואות לדיור.



ד. המדור לטיפול בהגבלת חשבונות ולקוחות

(1) מספר הלקוחות והחשבונות המוגבלים

בסוף 2013 עמד מספר הלקוחות המוגבלים על 292,532. 22,750 מתוכם הוגבלו בנסיבות רגילות, 14,919 הוגבלו בנסיבות מחמירות, ו-254,863 הוגבלו בנסיבות מיוחדות. הלקוחות שהוגבלו 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). מספר החשבונות המוגבלים¹² עמד בסוף שנת 2013 על 539,424, והוא כולל הן חשבונות שהוגבלו בעקבות החזרת צ'קים מסיבת "אין כיסוי מספיק", והן חשבונות שהוגבלו בעקבות ההגבלה החמורה וההגבלה המיוחדת שהוטלה על בעליהם (ראו איור ב'-4). להלן מופיעה טבלה המרכזת את הנתונים המספריים על הלקוחות המוגבלים בשנים 2008 עד 2013.

¹² החשבונות המוגבלים כתוצאה מהגבלה מיוחדת או הגבלה חמורה כוללים גם חשבונות סגורים.

לוח ב'-3

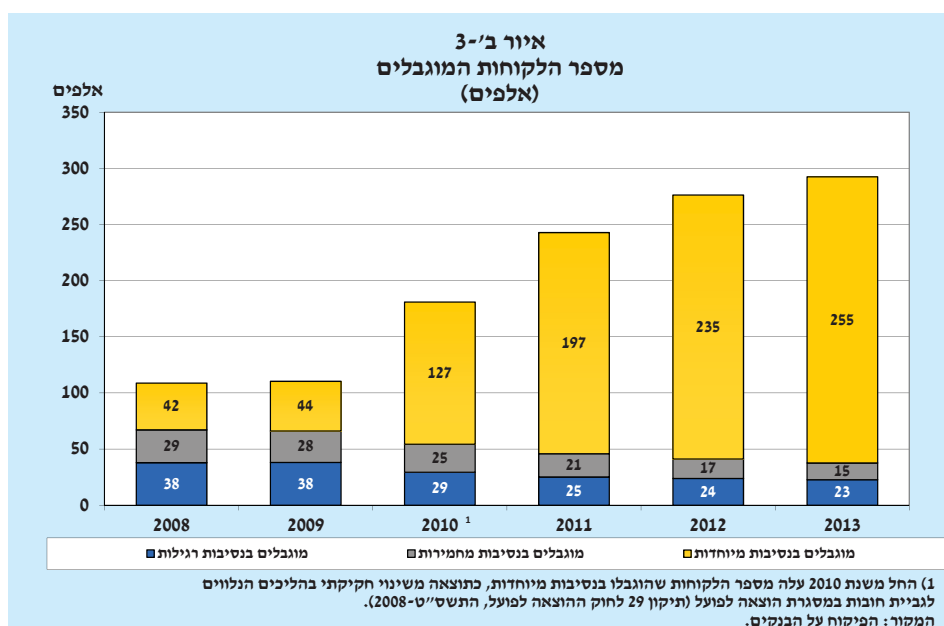
ההתפלגות של מספר הלקוחות המוגבלים, 2008 עד 2013¹

שנה	מוגבלים בנסיבות רגילות	מוגבלים בנסיבות מחמירות	מוגבלים בנסיבות מיוחדות	סה"כ
2013	22,750	14,919	254,863	292,532
2012	23,920	17,257	235,120	276,297
2011	25,201	20,709	196,970	242,880
¹ 2010	29,444	24,887	126,712	181,043
2009	38,193	27,989	44,226	110,408
2008	37,942	29,234	41,679	108,855

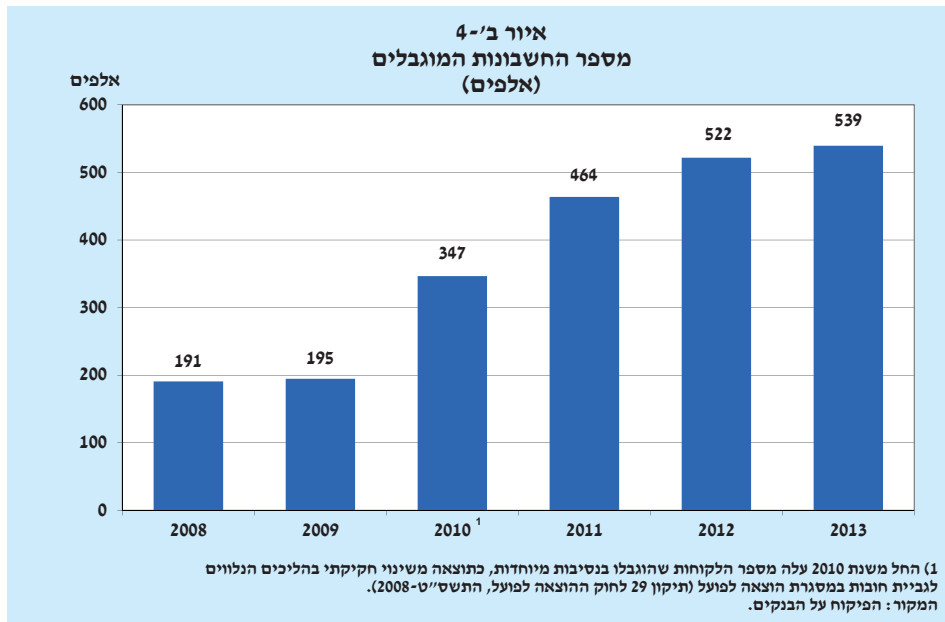
(1) החל משנת 2010 עלה מספר הלקוחות שהוגבלו בנסיבות מיוחדות, כתוצאה משינוי חקיקתי בהליכים הנלווים לגביית חובות במסגרת הוצאה לפועל (תיקון 29 לחוק ההוצאה לפועל, התשס"ט-2008).

(2) טיפול המדור בפניות וערעורים על הגבלות

במרוצת 2013 טיפל המדור בכ-4,000 פניות בכתב ונתן מענה לכ-16,600 שיחות שהתקבלו באמצעות המוקד הטלפוני. חלק מהפונים ביקש מידע על אודות ההגבלה, השלכותיה ומשמעותה, וחלקם ביקש לבטלה או לבדוק אם הטלתה תקינה. נוסף על כך עוקב המדור באופן שוטף אחר ביצוע החלטות בתי המשפט על ידי התאגידים הבנקאיים, ובהתאם לכך מנהל את תיקי הערעורים הקשורים להגבלות השונות.



פרק ב': פעילות הפיקוח על הבנקים



נספח א': לוח ההסדרה לשנת 2013

- 1 בינואר
- תיקון כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008**
במסגרת תיקון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008, נערכו השינויים הבאים:
- ניתנה הנחיה לתאגידים הבנקאיים לפרסם באתרי האינטרנט שלהם קישור ישיר לתעריפוני העמלות.
 - תוקנה ההגדרה של "אזרח ותיק" במטרה להפוך לאוטומטית את זכאותם של אזרחים ותיקים לקבל כל חודש ארבע פעולות על ידי פקיד במחיר של פעולה בערוץ ישיר.
 - נקבע כי שיעור העמלה על ערבות שמובטחת בפיקדון כספי יהיה נמוך משיעור העמלה על ערבות שאינה מובטחת בפיקדון.
 - ניתנה הנחיה בדבר תמחור דיפרנציאלי של ערוצי הפעילות השונים בניירות ערך.
 - נקבעה עמלה מקסימלית בעד קנייה ומכירה של ניירות ערך.
 - נקבע כי המחיר המפוקח על העברת פיקדון ניירות ערך מבנק אחד למשנהו יחול גם על העברתו אל מחוץ למערכת הבנקאית.
 - תקרת הפטור של העמלה על טיפול באשראי ובביטחונות הועלתה מ-50,000 ל-100,000 ש"ח בהלוואות שאינן לדיור.
 - בוטלה העמלה בגין שינוי מועד החיוב בכרטיס אשראי.
 - בוטלה העמלה בעד כרטיס מידע וכרטיס למשיכת מזומן.
 - בוטלה העמלה בעד דמי ניהול חשבון לעסק קטן.
- 13 בינואר
- עדכון הוראות הדיווח לציבור בנושא גילוי על פיקדונות**
דרישות הגילוי על פיקדונות בהוראות הדיווח לציבור הותאמו לדרישות הגילוי המקובלות בדוחות כספיים של תאגידים בנקאיים בארה"ב, כדי לספק מידע נרחב יותר על מקורות הפעילות של התאגידים הבנקאיים.
- 15 בינואר
- תיקון הוראה 342, "ניהול סיכון נזילות"**
הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 342, "ניהול סיכון נזילות", תוקנה בעקבות הניסיון שנצבר ולקחים מביקורות שנערכו.
- 17 בפברואר
- עדכון הוראה 304A, "רואה החשבון המבקר – עריכת ביקורת וסקירה בהתאם לתקנים מסוימים בארה"ב"**
בעקבות תיקונים לתקני ביקורת בארה"ב, עודכנה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 304A, "רואה החשבון המבקר – עריכת ביקורת וסקירה בהתאם לתקנים מסוימים בארה"ב".
- 1 במארס
- כניסה לתוקף של מכתב המפקח בדבר תמחור מחדש של עמלות בעד פעילות בניירות ערך**
מאחר שבתחום ניירות הערך נמצא פער גדול בין העמלה התעריפית לבין העמלה שנגבת בפועל, נדרשו התאגידים הבנקאיים (במכתב המפקח מיום 28.11.12) לתמחר מחדש את העמלות בעד קנייה ומכירה של ניירות ערך. כמו כן ניתנה לתאגידים הבנקאיים הנחיה בדבר התקשרות למתן הנחות אשר תתבסס על המחיר ולא על שיעור ההנחה מהמחיר התעריפי.

<p>מגבלות על הלוואות לדיור</p> <p>מאחר שחל גידול מהיר בהיקפם של תיקי ההלוואות בביטחון נכס למגורים, ומאחר שהדבר הגדיל את הסיכונים הגלומים בתיקי ההלוואות לדיור בתאגידים הבנקאיים, נקבע כי:</p> <ul style="list-style-type: none"> • משקל הסיכון בגין הלוואות לדיור יעודכן בהתאם ליחס ה-LTV של ההלוואה. • יוקטן ל-10% מקדם ההמרה לאשראי בגין ערבויות לפי חוק המכר לאחר מסירת דירה. • יתרת ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי בגין הלוואות לדיור לא תפחת מ-0.35% מיתרתן של הלוואות אלה ביום הדיווח. 	<p>21 במארס</p>
<p>תיקון הוראה 314, "הערכה נאותה של סיכוני אשראי ומדידה נאותה של חובות"</p> <p>הוראה 314 תוקנה בעקבות המלצותיה של ועדת באזל והשינויים בהוראות הדיווח לציבור בנושא מדידה וגילוי של חובות פגומים, סיכון אשראי והפרשה להפסדי אשראי, וכן בעקבות ניסיון העבר.</p>	<p>30 באפריל</p>
<p>תיקון הוראה 451, "נהלים למתן הלוואות לדיור"</p> <p>בהוראה תוקן הסעיף "פיגורים והתראות לפני נקיטת הליכים" על ידי (א) הרחבת המידע שיש למסור לווה בהודעה על פיגורים בתשלומי ההלוואה: נוספה דרישה לציין את דרכי ההתקשרות עם התאגיד הבנקאי, ו-(ב) הטלת חובה לנקוט אמצעים הולמים כדי להיות מיועדים לבקשת לווה להסדיר את חוב הפיגורים. תחילתה של הוראה זו ביום 1.8.13.</p>	<p>1 במאי</p>
<p>הוראה 333, "ניהול סיכון ריבית"</p> <p>במסגרת התאמת הוראות ניהול בנקאי תקין להמלצות ועדת באזל, גובשה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 333, "ניהול סיכון ריבית". ניהול סיכון ריבית נועד להבטיח שרמת הסיכון תיוותר בגבולות סבירים כדי שהתאגיד הבנקאי לא ייחשף להפסדים משמעותיים ויציבותו תישמר.</p>	<p>30 במאי</p>
<p>תיקון הוראה 339, "ניהול סיכונים שוק"</p> <p>בעקבות גיבוש ההוראה "ניהול סיכון ריבית", תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 339, "ניהול סיכונים שוק".</p>	
<p>תיקון הוראות 201—211 במסגרת אימוץ המלצות באזל III</p> <p>במסגרת אימוץ באזל III בישראל תוקנו הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201—211, העוסקות בחישוב יחסי הלימות ההון של התאגידים הבנקאיים, וכן גובשה הוראת מעבר המאפשרת ליישם את ההמלצות בהדרגה. אשר ליעדי ההון המזעריים, נקבע שיחס ההון הכולל לא יפחת מ-12.5% בכלל המערכת הבנקאית ומ-13.5% בשני הבנקים הגדולים.</p>	
<p>תיקון הוראה 313, "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים", והוראה 315 "הפרשה נוספת לחובות מסופקים"</p> <p>בעקבות תיקונים של כמה הוראות בתחומים שונים, תוקנו הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 313, "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים", והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 315, "הפרשה נוספת לחובות מסופקים".</p>	

שילוב מכתבים על גילוי ומדידה בהוראות הדיווח לציבור 20 ביוני

בהוראות הדיווח לציבור שולבו הנחיות שפורסמו בשנים האחרונות במכתבים והתייחסו לגילוי ומדידה בתחומים הבאים: חשיפה למוסדות פיננסיים זרים, הלוואות לדוור והלוואות לקבוצות רכישה, דוח רואה החשבון המבקר, השקעות בניירות ערך, גילוי על השקעה בניירות ערך מגובי נכסים, ירידה בערכם של ניירות ערך, התקשרויות עם מבני איגוח, ותנאים לגילוי על התחייבויות למתן אשראי או הוצאת ערבות.

1 באוגוסט תיקון כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008

במסגרת תיקון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008, שונתה בתעריפון הקמעונאי ההגדרה של "עסק קטן" – מעסק שתקרת מחזור העסקים שלו מגיעה עד מיליון ש"ח לעסק שתקרת המחזור שלו מגיעה עד חמישה מיליוני ש"ח. כן התייחס התיקון לעמלה שתאגיד בנקאי רשאי לגבות בעד שירות הכלול בתעריפון המלא: זו תחושב כך שהיא לא תעלה על סכום או על שיעור העמלה הנגבית בעד אותו שירות מתאגיד שאינו עסק קטן.

4 באוגוסט תיקון הוראה 420, "מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים"

לנוכח ריבוי הדיווחים שהבנקים שולחים ללקוחות והעלויות הכרוכות בכך, ולאור ההתקדמות הטכנולוגית, תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420, "מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים", ונקבע באילו מקרים התאגידים הבנקאיים רשאים לשלוח מידע באמצעים אלקטרוניים.

5 באוגוסט תיקון הוראה 318, "מאגר מידע על ביטחונות"

במסגרת תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 318, "מאגר מידע על ביטחונות", הוחלט להרחיב את מאגר המידע על ביטחונות ולכלול בו גם נתונים מפורטים על מבנה העסקה ובפרט על הביטחונות הניתנים במסגרתה, כדי לשפר את מערך המידע על הלוואות לדוור.

תיקון הוראה 306, "שליטה או בעלות עניין בתאגידים לא-ריאליים שאינם בנקים"

במסגרת התאמת הוראות ניהול בנקאי תקין להמלצות ועדת באזל, תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 306, "שליטה או בעלות עניין בתאגידים לא-ריאליים שאינם בנקים". התיקון נועד להסדיר את הכללים לאישור בקשות של בנקים או לדחייתן בטרם ביצוע רכישה או הקמה של תאגיד לא-ריאלי.

29 באוגוסט עדכון הוראות הדיווח לציבור בנושא מבנה ההון בהתאם לבאזל III

דרישות הגילוי על מבנה ההון בהוראות הדיווח לציבור עודכנו בהתאם להמלצות של באזל III, כפי שאומצו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 202, "מדידה והלימות הון". עיקרי העדכונים:

- הרחבת הגילוי על המאפיינים העיקריים של מכשירי ההון שהונפקו.
- עדכון הגילוי על רכיבי ההון הפיקוחי.
- קביעת מתכונת להצגת הקשר בין המאזן בדוחות הכספיים לבין רכיבי ההון הפיקוחי.

הטלת הגבלות נוספות על הלוואות לדיור

מאחר שהיקפם של תיקי הלוואות בביטחון נכס למגורים הוסיף לגדול, ומאחר שהדבר הוביל לגידול בסיכון שנוטלים הלווים ובסיכונים הגלומים בתיקי הלוואות לדיור בתאגידים הבנקאיים, הוטלו ההגבלות הבאות:

- על שיעור החזר מההכנסה – נקבע כי תאגיד בנקאי לא יאשר ולא יבצע הלוואה לדיור אם שיעור החזר מההכנסה עולה על 50%. נוסף על כך, במקרה שבו שיעור החזר מההכנסה עולה על 40%, משקל הסיכון של הלוואה יעמוד על 100%.
- על חלק הלוואה בריבית משתנה – נקבע כי אישור וביצוע הלוואה לדיור יתאפשר רק כאשר היחס בין חלק הלוואה בריבית משתנה לבין סך הלוואה לא יעלה על 66.66%; נוסף על כך, היחס בין (א) חלק הלוואה בריבית משתנה, הנושא ריבית שעשויה להשתנות תוך פחות מחמש שנים ממועד אישור הלוואה, לבין (ב) סך הלוואה לא יעלה על 33.33%.
- על תקופת הפירעון – נקבע כי לא תאושר או תוענק הלוואה שהתקופה לפירעון הסופי שלה עולה על 30 שנה.

1 בספטמבר **כניסה לתוקף של מכתב המפקח בעניין תיקון הגדרת "עסק קטן" – הודעה ללקוחות**
נוכח השפעתו של השינוי שחל בהגדרת "עסק קטן" בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008, על היקפי החיובים בעמלות, נדרשו התאגידים הבנקאיים (במכתב המפקח מיום 31.7.13) לפנות ללקוחותיהם וליידעם על אודות השינוי. התאגידים הבנקאיים נדרשו לשלוח הודעות עד לתאריך 1.9.13.

9 בספטמבר **הוראת ניהול בנקאי תקין 421, "הפחתה או תוספת בשיעורי ריבית"**
גובשה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 421, "הפחתה או תוספת בשיעורי ריבית", ובה מפורטים כללים לגבי מתן הפחתה או תוספת בשיעורי ריבית על הלוואות או פיקדונות לתקופה מוגבלת. הוראה זו נועדה להקל על לקוחות התאגידים הבנקאיים להשוות בין השירותים והמוצרים הבנקאיים המוצעים להם. נקבע כי הוראה זו תיכנס לתוקף ב-1.1.2014, למעט סעיף 2 להוראה; לגבי נקבע כי הוא ייכנס לתוקף ב-1.7.2014.

29 בספטמבר **עדכון הוראות הדיווח לציבור בנושא מועד פרסום הדוחות הכספיים**
הוראות הדיווח לציבור תוקנו כדי להתאים את מועד פרסום הדוחות הכספיים של התאגידים הבנקאיים בישראל למועד המקובל בארה"ב. בהתאם לכך נדרש כל תאגיד בנקאי לפרסם את הדוח השנתי לא יאוחר מחודשיים מתאריך פרסום המאזן. לדרישה זו נקבעו הוראות מעבר.

30 בספטמבר **דרישה, בהוראות הדיווח לציבור, להציג את תזרימי המזומנים בגין נכסים והתחייבויות תוך הבחנה בין מטבע ישראלי לבין מטבע חוץ**
כדי לאפשר לקוראי הדוחות הכספיים להבין טוב יותר את סיכון הנזילות שהתאגיד הבנקאי חשוף אליו, תוקנו הוראות הדיווח לציבור: התאגידים נדרשו להציג את תזרימי המזומנים בגין נכסים והתחייבויות תוך הבחנה בין מטבע ישראלי לבין מטבע חוץ.

22 באוקטובר **מכתב המפקח בדבר פרסום תעריפוני עמלות באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי**
ניתנה לתאגידים הבנקאיים הנחיה לאפשר ללקוחות להוריד את התעריפונים מאתרי האינטרנט בפורמטים של אקסל ו-pdf, וזאת החל מתאריך 1.1.14.

- 19 בנובמבר
הוראת ניהול בנקאי תקין 301A, "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי"
בהתאם לאמור בתיקון 20 לחוק החברות התשע"ג-2012, ובכדי לקבוע כללים שנועדו להבטיח כי הסדרי התגמול בתאגיד הבנקאי יהיו עקביים עם מסגרת ניהול הסיכונים, גובשה הוראת ניהול בנקאי מספר 301A, "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי". ההוראה מבוססת בעיקרה על הנחיות של גופי פיקוח בין-לאומיים ומכילה דרישות החלות על מערך התגמולים בתאגיד בנקאי, ביניהן דרישות בנוגע לתפקידי הדירקטוריון וועדת התגמול ובנוגע למדיניות התגמול, הבקורות עליו והתיעוד שלו. לגבי עובדים מרכזיים נקבע יחס מקסימלי בין התגמול המשתנה לתגמול הקבוע, וכן נקבע כי התשלום של התגמול המשתנה יידחה ויוענק במניות המבשילות במשך כמה שנים. בהמשך לכך פורסמו ב-26 בנובמבר דרישות הגילוי בנושא זה, במסגרת הוראות הדיווח לציבור.
- 28 בנובמבר
תיקון כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008
במסגרת תיקון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008, התווסף שירות המסלולים: הוחלט כי השירותים לניהול חשבון עובר ושב יכללו מסלול בסיסי ומסלול מורחב. נוסף על כך, בתאריך 26.3.14 פורסם צו פיקוח על מחיר המסלול הבסיסי ונקבע כי מחירו המרבי לא יעלה על 10 ש"ח. התיקון וצו הפיקוח נכנסו לתוקף ב-1.4.2014.
- 25 בדצמבר
תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין 301, "דירקטוריון"
הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301, "דירקטוריון", תוקנה לאחר שהמפקח על הבנקים והממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון גיבשו מדיניות משותפת לגבי מצב שבו דירקטור מכהן במקביל בתאגיד בנקאי ובתאגיד שוק ההון.

נספח ב': מבנה הפיקוח על הבנקים

א. האגף להערכה מוסדית

האגף מרכז ומגבש הערכות תקופתיות באשר ליציבותם ואופן ניהולם של התאגידים הבנקאיים, לרבות תאגידי עזר, חברות בנות בנקאיות וסניפים בחו"ל. האגף מופקד גם על ההיערכות להמשכיות עסקית בשעת חירום: מאחר שהפיקוח על הבנקים משמש כרשות הפיננסית בתחום הבנקאות, הוא אחראי לכך שהגופים שבנק ישראל מפקח עליהם בעתות שגרה – הבנקים המסחריים, החברות לכרטיסי אשראי וחברות שב"א ומס"ב – יפעלו בשעת חירום.

היחידות להערכה מוסדית

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-SREP¹³). 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 המפקח.

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 למדיניות הבנק ולנהליו, לחוק ולהוראות ולהנחיות של המפקח על הבנקים, וכן תוך אתגור שיקול הדעת של הדירקטוריון והנהלה הבכירה. דוחות הביקורת מתרעים על פגמים וליקויים, מציבים דרישות, וקובעים לוחות זמנים למילויין. ממצאי הביקורות ומסקנותיהן מסייעים להעריך את יציבותם של התאגידים הבנקאיים, את תרבות ניהול הסיכונים בהם ואת הגינותם כלפי לקוחותיהם. נוסף על כך הביקורת תומכת בהסדרת פעילותן של המערכת הבנקאית.

את פעולות הביקורת מבצעות חמש יחידות ביקורת ייעודיות, ואחריותן מחולקת על פי סיכונים:

(1) היחידה לביקורת סיכוני האשראי

תפקידיה 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 ונהליו ואופן הטמעתם, תהליכי אישור האשראי ותפעולו, מערך בקרת האשראי, איתור החובות הבעייתיים וסיווגם הלכה למעשה, והציות להוראות המפקח על הבנקים בתחום ניהול סיכוני האשראי.

(2) היחידה לביקורת סיכוני השוק והנזילות

תפקידיה העיקריים הם זיהוי של סיכוני השוק והנזילות והערכת איכותם של תהליכי הניהול והבקרה של סיכונים אלו. היחידה עורכת ביקורות בתחומים הבאים: ניהול סיכוני שוק (סיכוני ריבית וסיכוני 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. הביקורות כוללות בחינה של מדיניות ניהול הסיכונים

הרלוונטיות ושל הטמעתה בתהליכי ניהול, מעקב ובקרה, הערכה של המודלים המשמשים לאמידת הסיכונים, בחינה של תשתיות המידע הניהוליות, ובדיקה של היבטי הממשל התאגידי הנוגעים לנושאי הביקורת.

(3) היחידה לביקורת הסיכונים התפעוליים

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

(4) היחידה לביקורת סיכוני הציות

תפקידיה המרכזיים הם בחינת הציות של התאגידים הבנקאיים להוראות הנוגעות למניעת הלבנת הון ומימון טרור ולהוראות הניהול הבנקאי התקין בתחום הצרכנות. בתהליכי הביקורת בודקת היחידה את נאותות המדיניות, את הטמעתה ואת האפקטיביות של מנגנוני הבקרה, לרבות קצין הציות והביקורת הפנימית.

(5) היחידה לביקורת סיכוני הממשל התאגידי

תפקידיה המרכזי הוא לבחון את המאפיינים של הגופים השונים המרכיבים את הממשל התאגידי בתאגידים הבנקאיים. במסגרת הביקורת היחידה בוחנת את האפקטיביות והיעילות של הדירקטוריון, ההנהלה הבכירה, מערך ניהול הסיכונים, הביקורת הפנימית וקצין הציות.

ג. האגף למדיניות והסדרה

האגף מגבש הוראות להסדרת המדיניות הפיקוחית, מסדיר את הפעילות הבנקאית ומנסח את כללי המדידה, הגילוי והדיווח, וזאת תוך ניתוח של ההתפתחות בסיכונים ובפעילות הבנקאית. פעילות זו מתבצעת באמצעות ארבע יחידות:

(1) יחידת ההסדרה

היחידה אחראית להסדרת הפעילות הבנקאית באמצעות גיבוש ועדכון הוראות הניהול הבנקאי התקין ומתן פרשנות מקצועית להוראות אלה, וכן בדרך של קידום חקיקה. פעולות אלו נועדו להוביל את התאגידים הבנקאיים לניהול זהיר ותקין, להסדיר את פעילות הדירקטוריון והנהלת הבנק, ולחזק את מערכי ניהול הסיכונים והבקורות הפנימיות.

(2) היחידה לדיווח כספי

היחידה אחראית להסדרת כללי המדידה, הגילוי והדיווח לציבור של התאגידים הבנקאיים, ועורכת סקירות וביקורות כדי לבחון את נאותות הציות של התאגידים הבנקאיים לכללים אלה. נוסף על כך היחידה אחראית לקביעת הסטנדרטים להתנהגות מקצועית ולעריכת ביקורות על ידי רואי החשבון המבקרים תאגידים בנקאיים.

(3) היחידה למידע ולדיווח

היחידה אחראית לדיווחי התאגידים הבנקאיים לפיקוח על הבנקים. היחידה קולטת את הדיווחים, מטייבת ומעבדת אותם, והופכת אותם למידע זמין המשרת את מטרות הפיקוח. מלבד זאת היא מפרסמת לציבור, נתונים על המערכת הבנקאית באתר האינטרנט של בנק ישראל.

(4) היחידה הכלכלית

היחידה אחראית על ניתוח הסיכונים הנשקפים ליציבות המערכת כתוצאה מפעילות הבנקים, מהתפתחות סיכוני אשראי ונזילות, ועוד. נוסף על כך היחידה בונה כלים לניתוח מצבה של המערכת הבנקאית והסיכונים הנשקפים לה (מבחיני קיצון וכלים אחרים), מסייעת לקבוע את מדיניות הפיקוח וכן מפרסמת סקירות תקופתיות, בכללן הסקירה השנתית על מערכת הבנקאות.

ד. אגף בנק-לקוח

האגף פועל לקידום ההגיונות ביחסים בין התאגידיים 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 התאגידיים הבנקאיים ומכריעה במחלוקות המובאות בפניה. המידע המצטבר מהתלונות גם מסייע לאתר ליקויים בתאגידיים 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 המפקח על הבנקים, 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 בהגבלת חשבונות ולקוחות

המדור מרכז את המידע המתקבל מהבנקים לגבי הגבלת לקוחות והגבלת חשבונות בנק, בכלל זה המידע על הגבלות מיוחדות המוטלות מטעם ההוצאה לפועל, מטעם כונס הנכסים הרשמי ומטעם בתי הדין הרבניים (מסרבי גט). המדור מטפל בבירורים הקשורים לחשבונות וללקוחות מוגבלים וכן בפניות הציבור בנושא זה.

ה. 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.

ו. 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. בלשכת המפקח עוסקים בין היתר בקידום התשתית לפעילותן של אגודות אשראי בנקאיות.

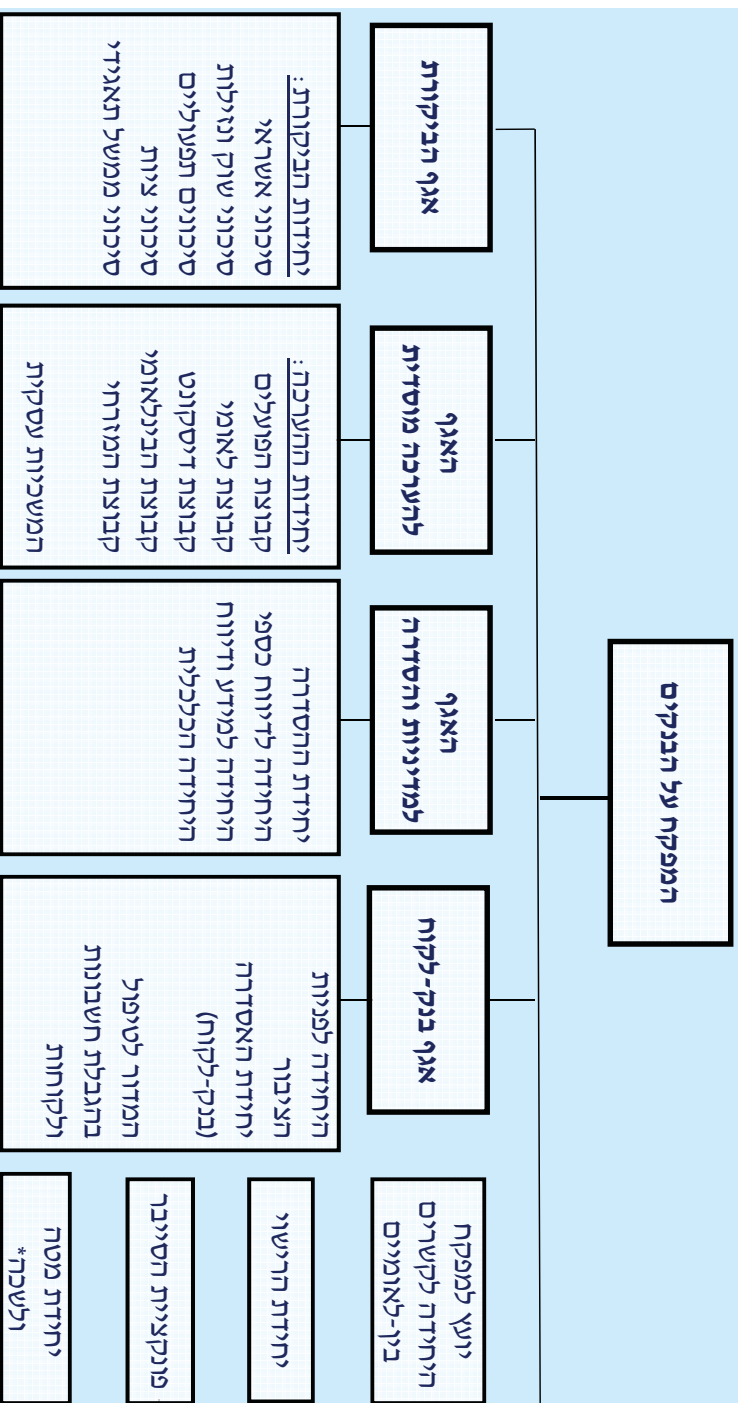
ז. יחידת הרישוי

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

ח. פונקציית הסייבר

תפקידה המרכזי של פונקציית הסייבר הוא חיזוק עמידותם של הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בפני תקיפות קיברנטיות. במסגרת פעילותה מקיימת הפונקציה קשר שוטף עם התאגידים הבנקאיים ומתקשרת עם יועצים חיצוניים, עם המטה הקיברנטי הלאומי, ועם הרשות הממלכתית לאבטחת מידע.

הפיקוח על הבנקים בננק ישראל



* כולל אחריית לקידום מסגרת לפעילות אגודות אשראי ולפיתוח תשתיות המידע בפיקוח.

