

ירושלים, כ"ז בתשרי, תשפ"ד
12 באוקטובר, 2023
23LM5010

פיקוח על הבנקים
לשכת המפקח

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי לידי: יושב ראש הדירקטוריון
מנהל כללי

שלום רב,

הנדון: דגשי הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית בעקבות מלחמת "חרבות הברזל"

מדינת ישראל מצויה בימים אלו במצב חירום ביטחוני: הוכרז מצב מלחמה, גויסו כוחות מילואים בהיקף משמעותי, יש נפגעים רבים בציבור, ונזקים משמעותיים נרשמו לציבור הפרטי ולעסקים. מצב זה משפיע גם על הממשקים מול התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי (להלן - המערכת הבנקאית), אשר להם תפקיד חיוני בעת חירום זה, ובעיקר:

- לעמוד כבסיס איתן לצד לקוחותיהם תוך הפעלת רגישות מוגברת בקשר עם הלקוחות בעקבות המצב הביטחוני המורכב, בשים לב לאווירה הציבורית ולאיהוודאות השוררת בקרב חלקים מסוימים בציבור. כל זאת, תוך נקיטת גישה פרואקטיבית במציאת פתרונות ומתן הקלות ככל שניתן ללקוחות הנמצאים במצוקה;
- לשמור על רציפות במתן שירותים באופן הולם ומקצועי, לרבות בפעילות של הסניפים ומכשירי משיכת המזומנים האוטומטיים;
- לנהל את מכלול הסיכונים התפעוליים והפיננסיים אשר ייחודיים לתקופה זו.

בהתאם ליעדים אלו, על המערכת הבנקאית לוודא כי בפעילותה זו היא מביאה בחשבון, בין היתר, את ההיבטים הבאים:

1. **זמינות ורציפות השירותים הבנקאיים** - יש לשמר את זמינות ורציפות השירותים ללקוחות ככל הניתן ובהתאם למגבלות השעה, ולפעול ליצירת חלופות מתאימות למתן השירות, ככל שלא ניתן לספק, בהתאם לצרכי הלקוחות ומאפייניהם. נדרש לפרסם לציבור מידע עדכני אודות ערוצי השירות הזמינים, מיקום הסניפים הפתוחים, שעות פעילות הסניפים והמוקדים הטלפוניים, לרבות מוקדים לשעת חירום, 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 - אתר אינטרנט, אפליקציה, הודעות סמס, המוקד הטלפוני וכיו"ב. יש להציג לציבור תמונת מצב עדכנית ובכלל זאת להבהיר אילו עיכובים או שיבושים צפויים ומהן החלופות הקיימות.

2. טיפול, סיוע ומענה לפנייות לקוחות על רקע המלחמה, בדגש על פניות דחופות ופניות על רקע

הומניטרי - המערכת הבנקאית מתבקשת לנהוג ברגישות ייחודית, ובכלל זה, בכל הנוגע לפנייות המתייחסות לחשבונות נעדרים או הרוגים, ולאור הצורך במתן מענה דחוף לפנייות של קרובי המשפחה, תוך שימת לב לצרכים הפרטניים ובכלל זה לצורך בהקפאת פעילות, לצורך של שותפים בחשבון להמשיך ולקיים פעילות ועוד, תוך הפעלת שיקול דעת ובהתאם לנסיבות. לעניין זה, וככל שנדרש, מתבקשת המערכת הבנקאית לקבוע נהלים מתאימים לזיהוי ואימות קרובי משפחה בכפוף למדיניות ניהול הסיכונים של הבנקים וחברות כרטיסי האשראי.

בהתייחס לחשש לשימוש לרעה באמצעי תשלום, מבלי לגרוע מהקבוע בדין, המערכת הבנקאית נדרשת להפעיל שיקול דעת ולקבוע תהליכי עבודה ייעודיים לצורך מתן מענה וטיפול מהיר בהתאם לנסיבות ובמרב הרגישות הנדרשת, טרם ביצוע העסקה ולאחריה.

3. הקלה בנטל וסיוע ללקוחות בעמידה בהתחייבויות - המערכת הבנקאית מתבקשת להמשיך לקדם

יוזמות שונות שתכליתן הקלה בנטל על הלקוחות, בדגש על תושבי האזורים המצויים במצב חירום, חיילי צה"ל המגויסים 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. לאפשר דחיית תשלומי הלוואות תוך גילוי מלא של ההשלכות השונות הנובעות מדחיית התשלומים, לרבות העלויות הנלוות לכך.

ב. להקפיא הליכי גבייה בעת הזאת.

ג. להימנע מגביית עמלות בהתאם לנסיבות.

ד. לאפשר שבירה של פיקדונות טרם זמנם והפחתת עלויות נלוות.

4. שיקים –

לעניין הגבלות על חשבונות שיקים – אנו פועלים כדי לסייע בנושא הגבלות על שימוש בשיקים לאוכלוסיות בסיכון גבוה, הן בצפון והן בדרום, וכן למגויסי צו-8 לשירות מילואים, מועד ואופן ההקלה יפורסמו בקרוב.

לעניין סליקת שיקים - ככל שנבצר מהמערכת הבנקאית לסלוק שיקים, המערכת הבנקאית רשאית לעשות שימוש בכללי המסלקה וכן לבחון את האפשרות לפעול בהתאם להוראת סעיף 7(א) להוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (מועד זיכוי וחיוב בשיקים), תשנ"ב-1992 ולעדכן בהתאם את הפיקוח על הבנקים ואת הלקוחות¹. לעניין זה, על המערכת הבנקאית נדרשת למצוא את האיזון המתאים שכן הארכת תקופת האפשרות לפריעת שיקים עלולה לגרום לפגיעה בלקוחות, וזאת בשל החשיבות למתן סופיות לעסקה עבור המוטבים, והשפעות רוחב נוספות.

¹ לעניין עדכון הלקוחות יובהר, כי בהתאם להוראות ישנה חובה לפרסום בעיתונים, אולם מצופה כי יבוצע פרסום אפקטיבי גם בערוצים נוספים.

5. **היתר העתקת סניפים בשעת חירום** – בהתאם לסמכותי לפי הוראת ניהול בנקאי מס' 355 למצב חירום, פורסם היום היתר להעתקת סניפים בשעת חירום לפיו בנקים יוכלו לתת שירותים בנקאיים באמצעות סניפים ניידים ללקוחותיהם, להעתיק סניפים לתקופה זמנית וכן לתת ללקוחותיהם שירותים בנקאיים בסיסיים באמצעות סניפים, קבועים או ניידים, של בנק אחר, או סניפים של בנק הדואר, בהתאם להסדר שיגובש בין הבנק לבין נותני השירות, ובתנאי שהבנקים יהיו אחראים לשירות הניתן ללקוח, ואשר יבחן על ידי גורמי ניהול הסיכונים של הבנק וידווח למפקח על הבנקים.
6. **חלוקת קצבאות** - 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, לטובת לקוחותיהם.
7. **שירות טלפוני ללקוחות** - הפיקוח מודע לקושי של המערכת הבנקאית להעניק שירות במוקדים הטלפונים כפי שנדרש בשגרה, אך מנגד מכיר בחשיבות הרבה של מתן מענה טלפוני ללקוחות, וכן בכל דרך אחרת, וביתר שאת בעת הזו. יודגש כי הציפייה הפיקוחית היא שינקטו מירב המאמצים להעניק את השירות המיטבי האפשרי בהתאם ליכולות ולמצב. בכלל זה מצופה מכל תאגיד בנקאי לשקול הקמת קו חירום ייעודי או נתב ייעודי אשר יאפשר תיעדוף טיפול במקרים דחופים על רקע המצב.
- לעניין זה, הפיקוח יבחן שימוש בסמכותו בהתאם לסעיף 5א3(ד)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) לאפשר חריגה ממשך ההמתנה שנקבע בחוק ובהוראה וזאת בחלוף האירוע.
8. **היבטי סייבר והונאת לקוחות** - על המערכת הבנקאית להיערך להתגברות ניסיונות ותקיפות סייבר המכוונות כלפי המערכת הבנקאית. כחלק מהיערכות זו יש להגביר את הכוונות, הערנות והמוכנות הארגונית להתמודדות עם אירועים כאמור תוך שאיפה למניעה ככל הניתן, זיהוי מוקדם של אירועים מתהווים ויכולות תגובה מהירות ברמה חוצת ארגון. בנוסף יש להיערך להתגברות תופעות של הונאות עובדים ולקוחות, בין היתר באמצעות חיזוק מודעות וערנות, וכן ניטור שוטף של פעולות חריגות ואנומליות בחשבונות ואמצעי תשלום של לקוחות.
9. **הערכת ניהול הסיכונים** - המערכת הבנקאית נדרשת לבחון בניטור גובר את כלל הסיכונים בהתייחס להיבטים השונים ובכללם היבטי 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 בכלל נתיבי הפעילות העיקריים בבנק ובחברת כרטיסי האשראי.
10. **דיווחים בשעת חירום** - הפיקוח על הבנקים הפעיל חלקית את דרישות הדיווח במצב מיוחד המסייע לפיקוח לנתח את המצב, לקבל החלטות בהתאם ובמתן מענה לפניית הציבור.

11. 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.

ככל שישנן בקשות נוספות לבחינת ביצוע התאמות שונות במטרה להקל על הלקוחות, שטרם הועברו אלינו, הנכם מתבקשים לפנות לפיקוח על הבנקים בבקשה מסודרת על מנת שניתן יהיה לבחון את ההיבטים השונים ולהתייחס בהתאם.

בברכת שנדע ימים טובים,



דניאל חחיאשוילי

המפקח על הבנקים