

פרק ו'

מבנה מערכת הבנקאות ופעילות הפיקוח על הבנקים

חלק גדול מעבודת הפיקוח על הבנקים הוא בקרת החשיפה של התאגידים הבנקאיים לסיכונים הקיימים והצפויים במערכת הבנקאות ושמירה על תקינותם של יחסי בנק-לקוח. בשנת 2001 עסק הפיקוח על הבנקים, נוסף על פעילותו השוטפת, בהסדרה בתחומי הדירקטוריון, בדיווח על סיכוני אשראי בפעילות הטכנולוגיה העילית ובמינוי קצין ציות. כן טיפל הפיקוח בבחינת חשיפתם של התאגידים הבנקאיים לסיכוני האשראי, וחשיפה זו, על רקע המצב הכלכלי והביטחוני ששרר השנה, הניעה אותו לדרוש מהבנקים להגדיל את הפרשותיהם לחובות מסופקים. ביקורות מיוחדות נערכו בתחום כרטיסי האשראי, על רקע תלונות של לקוחות, ובתחום שירותי הבנקאות בתקשורת.

במהלך שנת 2001 נמשכה התרחבות הפעילות באמצעות רשת האינטרנט, והשתקפה בעליית מספר הלקוחות והיקף פעילותם. כן נמשכה הירידה במספר הסניפים, שאפיינה את השנים 1999 ו-2000, ובמקביל הרחיבו הבנקים את השימוש באפשרות שניתנה להם לפתוח סניפים ארעיים לתקופות של עד שלושה חודשים. בשוק כרטיסי האשראי בלטה החלפת החברה "אלפא קארד" של "הבנק הבינלאומי" בחברת "לאומי קארד", שהחלה בהפצת כרטיסים בתחילת השנה הנסקרת. השינויים המבניים הובילו בשנה הנסקרת לתחרות בתחומי ההנפקה והסליקה.

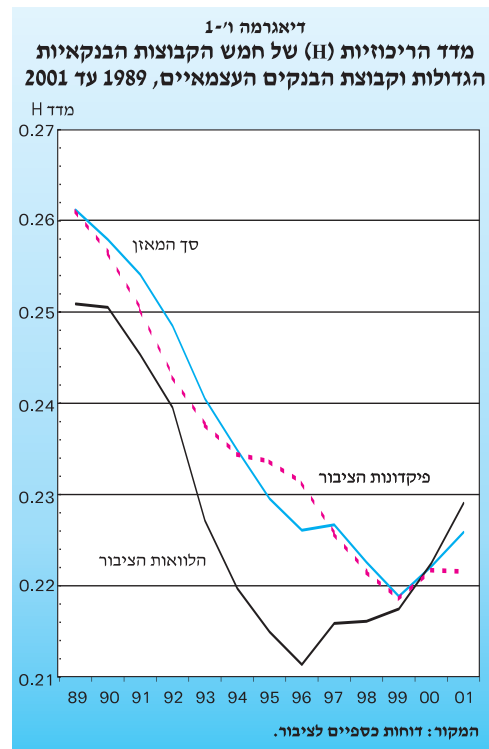
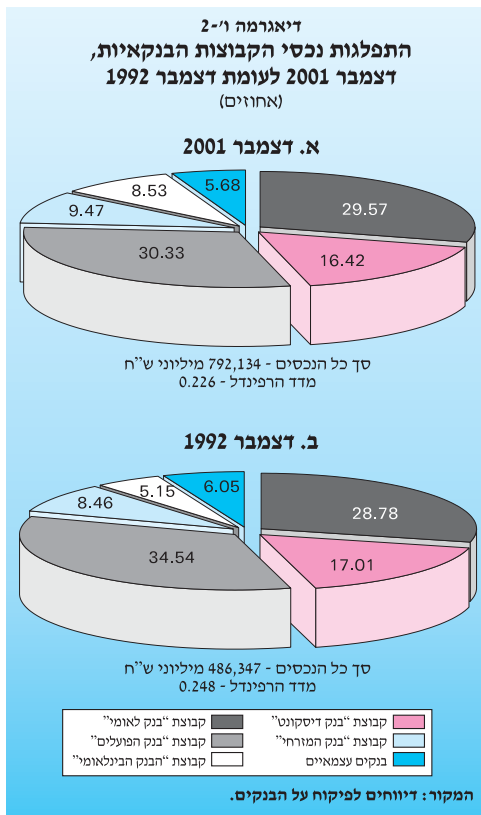
1. מבוא

חלקו הראשון של הפרק סוקר את השינויים וההתפתחויות העיקריות במבנה מערכת הבנקאות בשנת 2001 ובראייה ארוכת טווח; החלק השני מציג נושאים מרכזיים שבהם עסק הפיקוח על הבנקים בשנה זו בתחומים שהוא מופקד עליהם – הסדרה, יחסי בנק-לקוח, מידע ודיווח של התאגידים הבנקאיים, מחקר יישומי בנושאי בנקאות, ביקורת והערכה של פעילות התאגידים הבנקאיים. כן מתואר בחלק השני טיפולו של הפיקוח בקשרים הבין-לאומיים, ברישוי, בשקים ללא כיסוי, בחברות לכרטיסי אשראי ובמניעת הלבנת הון.

2. שינויים במבנה מערכת הבנקאות

א. דברים כלליים

מערכת הבנקאות הישראלית מאופיינת בריכוזיות גבוהה יחסית, אף כי זו פחתה בהשוואה לתחילת שנות התשעים. שינוי זה בריכוזיות משתקף במדד הרפינדל (מדד H) לריכוזיות¹, המראה ירידה רצופה במהלך שנות התשעים (דיאגרמה ו'-1), שהתמנה מעט במחציתן השנייה. עם זאת מן הראוי לציין כי לעומת הירידה לגבי סך המאזן והפיקדונות, שהתמידה לאורך כל שנות התשעים, ניכרה בתחום האשראי מגמת עלייה של מדד H החל משנת 1996. מדד הרפינדל מושפע הן מהתפלגות נתחי השוק של הבנקים במערכת והן ממספר המוסדות הבנקאיים. במספר המוסדות לא חלו בעשור האחרון שינויים מהותיים, כפי שניתן לראות מלוח ו'-1, אף שבמהלך שנת 2001 ירד מספר התאגידים הבנקאיים הפועלים בישראל מ-45, ל-43, שכן בנק "כרמל", על כל פעילותו נמכר לבנק "איגוד", ו"בנק לאומי לקידום עסקים" נסגר². השוני בהתפתחות מדד H בין האשראי לציבור לבין הפיקדונות נובע



1 אחד המדדים לריכוזיות, המשקף את מידת התחרותיות, אשר נותן ביטוי להתפלגות נכסי הבנקים בתוך המערכת.

2 רשיון בנק למשכנתאות של בנק "כרמל למשכנתאות והשקעות בע"מ" בוטל ב-10.12.2001, והרשיון של "לאומי בנק לקידום עסקים בע"מ" בוטל ב-25.10.2001.

לוח ו'–1
מבנה מערכת הבנקאות, 1990 עד 2001

השנה	מספר התאגידים הבנקאיים ¹	מספר הבנקים המסחריים ²	מספר הבנקים למשכנתאות	מספר הבנקים למימון השקעות	מספר התאגידים הבנקאיים האחרים ²
1980	63	30	16	8	9
1990	³ 58	³ 26	9	8	15
1995	46	24	9	2	11
1996	45	24	9	1	11
1997	45	23	8	1	12
1998	45	24	8	1	12
1999	45	23	8	1	13
2000	45	23	8	1	13
2001	⁴ 43	⁴ 23	7	1	12

(1) כולל, נוסף על הבנקים המסחריים, גם בנק חוץ, בנקים לקידום עסקים, אגודות שיתופיות לאשראי, מוסדות כספיים וחברות שירותים משותפות.

(2) בשנת 1998 הפך "בנק ירושלים" לבנק מסחרי.

(3) לא כולל בנקים ביהודה, שומרון וחבל עזה.

(4) באפריל 2002 הפסיק בנק למסחר להיות בנק פעיל במערכת, בעקבות מעילה העולה על חונו העצמי.
המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים.

אפוא משינוי בהתפלגות של נתחי השוק במערכת. ייתכן שהדבר מוסבר בהשפעת האשראי אשר ניתן ללווים גדולים, בתקופה זו, במסגרת רכישה ממונפת של חברות: הביקוש שגדל היה לאשראי גדול, אשר מטבע הדברים ניתן על ידי הבנקים הגדולים, בין היתר משום שמגבלת לווה בודד מצמצמת אפשרות מתן אשראי גדול על ידי הבנקים הקטנים. סימוכין לכך אנו מוצאים במשקל האשראי שנתנו הקבוצות הבנקאיות מתוך סך האשראי לציבור. משקלן של שתי הקבוצות הבנקאיות הגדולות בסך האשראי הלך ועלה מ-56.6% בשנת 1996 ל-62.1% ב-2001, לעומת מגמת ירידה במשקלן של קבוצות הבנקים הבינוניים והקטנים באותה תקופה. לעומת זאת, בהעדר מגבלה לגבי מפקידים גדולים, מתאפשרת בשוק הפיקדונות תחרות חזקה יותר מצד הבנקים הבינוניים והקטנים בשני הגדולים – כנראה, גם על המפקידים הגדולים יחסית. התחרות בתחום הפיקדונות משתקפת, כאמור, בירידה הרצופה של מדד H בשנות התשעים, אף כי בשנים 2000–2001 מדד זה בתחום הפיקדונות גבוה במקצת מאשר ב-1999. מדד H של סך המאזן עמד בסוף שנת 2001 על 0.226 לעומת 0.248, ב-1992 (דיאגרמות ו'–1 ו'–2).

ב. סניפים של בנקים זרים³

בשנת 2001 פעלו בישראל שלושה בנקים זרים (Standard Chartered Bank; HSBC Bank Plc; CitiBank N.A.) באמצעות סניפים. משקל פעילות זו במערכת הבנקאות הישראלית עדיין נמוך יחסית, משום

3 נוסף על כך פועלים שני בנקים – Investec-1 PKO – באמצעות חברות בנות וכן מוסד כספי אחד: Dexia.

שהיא החלה רק לפני כשנה. פעילות סניפי הבנקים הזרים מתמקדת בשלב זה בתחום הבנקאות העסקית – שירותי מטבע חוץ, חדר עסקאות, ניהול תזרים מזומנים ומתן אשראי לפירמות, ופחות למשקי בית. כן נכנסו סניפי בנקים אלו לתחום הבנקאות הפרטית, תוך התמקדות בפלח השוק של הלקוחות הגדולים. תרומתם לתחרות בענף הבנקאות היא בעיקר בהצעת שירותים בעלי מאפיינים המקובלים בחו"ל ללקוחות הישראליים ובתחרות על פעילות לקוחות איכותיים הן במגזר העסקי והן במגזר הפרטי. כן מאפשרים הסניפים של מוסדות אלו ללקוחותיהם גישה נוחה ויעילה יותר לשווקים בין-לאומיים שונים, שבהם יש להם נציגויות ו/או סניפים ולבנקים הישראליים אין כאלה. לצד המערכת הבנקאית פועלים בישראל גופים פיננסיים ממדינות שונות (מאירופה ומארה"ב) באמצעות נציגויות ובנקים להשקעות, אשר, להבדיל מסניפים שנועדו לספק שירותי בנקאות, אינם טעונים אישור מהפיקוח על הבנקים.

ג. שלוחות חוץ לארץ

בשנת 2001 עלה מספר המשרדים הכולל של שלוחות התאגידים הבנקאיים הישראליים בחו"ל בשיעור חד של 13.3% - ל-111 משרדים, וזאת לאחר עלייה של 4.3% בשנה הקודמת. עיקר הגידול (11 מתוך 13 משרדים) התרכז בחברות הבנות בחו"ל. עליית מספר המשרדים משתקפת גם בגידול של מספר המשרות - עלייה של 13.0% מאז 1997 (לוח ו'-2). דיון נרחב בנושא שלוחות חו"ל ראו בפרק ד' של סקירה זו.

לוח ו'-2

השלוחות הבנקאיות בחוץ לארץ: מספר הסניפים, המשרדים והמשרות, 1991 עד 2001

השנה	סך כל המשרדים	מספר הסניפים והנציגויות ¹	מספר המשרדים של החברות הבנות ²	מספר המשרות ³
1991	128	70	58	
1992	126	70	56	3,210
1993	123	73	50	2,962
1994	114	73	41	2,717
1995	108	72	36	2,418
1996	105	72	33	2,225
1997	95	62	33	1,972
1998	93	60	33	2,055
1999	94	60	34	2,044
2000	98	62	36	2,125
2001	111	64	47	2,226

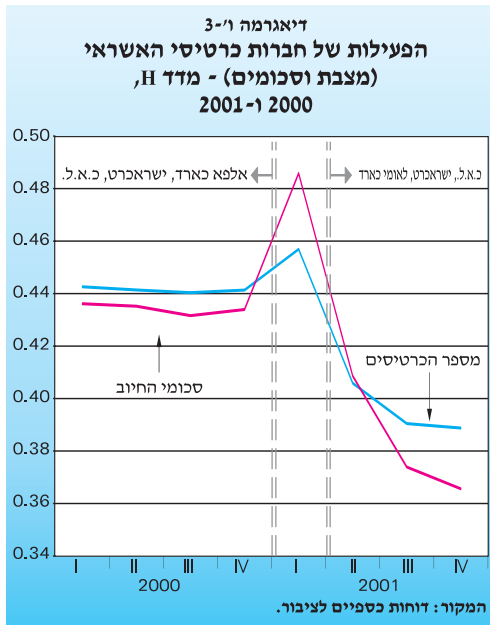
(1) סניפים ונציגויות של תאגידים בנקאיים ישראלים בחו"ל.

(2) סניפים של החברות הבנות בחו"ל.

(3) לא כולל שעות נוספות.

המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים.

ד. שוק כרטיסי האשראי



במחצית השנייה של שנת 1998 חדרה "אלפא קארד" של "הבנק הבינלאומי" (החזיק ב-67% מהבעלות), לשוק כרטיסי האשראי, כסולק וכמנפיק. עד אז אופיין שוק הסליקה כדואופול ("ישראל כרטיס" בבעלות של בנק ה"פועלים" ו"ויזה כ.א.ל." בבעלות משותפת של "בל" ו"דיסקונט"). כניסתה של חברת "אלפא קארד" לשוק כרטיסי האשראי הביאה להתגברות התחרות בשוק זה, כפי שהתבטא בצעדים וביזמות שיווקיות של כל החברות לכרטיסי אשראי. בין השאר, בוטלו דמי החבר בגין הנפקת כרטיסים וצומצמו שיעורי העמלות הנגבות מבתי עסק וספקים. ויתורם של הבנקים על ההכנסות הישירות מהנפקת כרטיסי אשראי וצמצום ההכנסות מבתי העסק הביא לעלייה של מספר כרטיסי האשראי המונפקים ושל עתירות

השימוש בהם, אשר קיזזה חלק מירידת ההכנסות התפעוליות מפעילות זו. חברת "אלפא קארד" צברה הפסדים, בשל הוצאות החדירה הגבוהות.

במהלך שנת 2000 מכר "בנק לאומי לישראל" את חלקו בחברת "כ.א.ל." ל"בנק דיסקונט", וחברת "אלפא קארד" יצאה משוק כרטיסי האשראי. "בנק לאומי לישראל" הקים חברת כרטיסי אשראי חדשה - "לאומי קארד" - על בסיס התשתית התפעולית של חברת "אלפא קארד", ביצע "פילוט" של הנפקת כרטיסים בשלהי שנת 2000, והחל בהנפקת כרטיסים ללקוחות בינואר 2001.

השניוני בהרכב הבעלות על חברת "כ.א.ל." מבעלות משותפת של "בנק לאומי" ו"בנק דיסקונט" לבעלות משותפת של ה"בנק הבינלאומי הראשון" ו"בנק דיסקונט" והקמת חברה חדשה בבעלות "בנק לאומי" הביאו, כפי שמראה התפתחות מדד הרפינדל (דיאגרמה ו-3), להתפלגות שוויונית יותר בשוק כרטיסי האשראי, הן מבחינת מספר הכרטיסים המונפקים והן מבחינת סכומי החיוב, וזאת אף על פי שבפועל מספר המשתתפים המתחרים בשוק כרטיסי האשראי - שלושה - לא השתנה. עקב שינויים מבניים אלו ירד מדד H. קשה להעריך, לעת עתה, אם שינויים אלו יתבטאו גם בתחרות - בשירותים שנותנות החברות ובגובהן וסוגיהן של העמלות.

4 על פי דרישת המפקח על הבנקים והממונה על ההגבלים העסקיים. המפקח הפעיל את סמכותו לפי סעיף 11 ב' לחוק הבנקאות התשמ"א 1981 והתיר לגורמים חיצוניים - "נכסי משפחת פישמן" ו"הראל המשמר אחזקות" - לרכוש החזקות בתאגיד עוזר בנקאי, כדי לאפשר את הישארותו של סולק שלישי גדול בשוק כרטיסי האשראי בישראל, ובכך לשכלל את התחרות.

5 של "הבנק הבינלאומי הראשון".

6 מאגר הלקוחות הועבר ל"ויזה כ.א.ל.".

ה. הסינוף

בינואר 2001 פישט בנק ישראל את תהליך קבלת ההיתרים לפתיחת סניף בנקאי, והוא מאפשר פעילות של סניף במקומות שונים – לעתים אף ללא צורך בקבלת היתר ספציפי. עיקר ההקלה הוא בתחום ההיתרים לפתיחת סניפים ארעיים: בנק יכול לקבל היתר מסגרת לפתיחת סניפים ארעיים לתקופה של עד שלושה חודשים, שבהם הוא יכול לספק מיגוון שירותים לפי התנאים המפורטים באותו היתר מסגרת. פתיחת סניף ארעי במסגרת זו אינה מצריכה היתר ספציפי, ומחייבת דיווח בלבד. מספר הסניפים הארעיים שבנק רשאי לפתוח, בו-זמנית, במסגרת זו תלוי בגודלו היחסי, הנקבע לפי מספר הסניפים הרגילים שלו. הפעילות בסניפים ארעיים מוגבלת לתחום מוגדר מראש (דלפק או חדר), המלווה בשילוט מתאים של הבנק. עובדי הסניף הארעי חייבים להיות עובדי התאגיד הבנקאי ובעלי הכשרה נאותה למילוי תפקידם. כן יש חובה למסור ללקוח את כתובת הסניף הקבוע שבו יתנהל חשבונו ואליו הוא יכול לפנות לצורך ביצוע פעולות או בירורים. מגבלות אלה באות להבטיח כי הפעילות הבנקאית לא תישא אופי של רוכלות.

הסניפים הארעיים משמשים את הבנקים כמכשיר שיווקי ומאפשרים להם גישה לאזורים חדשים, ולכן – ללקוחות חדשים. התפתחותם החלה במבצעים יזומים לקהלי לקוחות שהבנק היה מעוניין לפנות אליהם בשיווק ממוקד (למשל לסטודנטים בפתיחת שנת הלימודים האקדמית באוניברסיטאות או בתערוכות וירידים). לאחרונה נפתחו סניפים ארעיים גם בחברות עסקיות (למשל בתחום הטכנולוגיה העילית) ובמכללות.

לוח ו'-3

מספר המשרדים בקבוצות הבנקים המסחריים (גדולים, בינוניים וקטנים)¹, 1995 עד 2001

השנה	הבנקים הגדולים	הבנקים הבינוניים	הבנקים הקטנים ²	סך הכול ²	גדולים	בינוניים	המשקל היחסי	קטנים
							(אחוזים)	
1995	846	210	13	1,069	79.1	19.6		1.2
1996	843	219	13	1,075	78.4	20.4		1.2
1997	839	224	13	1,076	78.0	20.8		1.2
1998	833	225	13	1,071	77.8	21.0		1.2
1999	805	217	13	1,035	77.8	21.0		1.3
2000	787	213	13	1,013	77.7	21.0		1.3
2001	777	205	13	995	78.1	20.6		1.3

(1) הבנקים הגדולים: לאומי (כולל ערבי-ישראלי); הפועלים (כולל אוצר החייל, אמריקאי ישראלי, יהב, מסד וקונטיננטל לישראל); דיסקונט (כולל מרכנתיל דיסקונט ומרכנתיל לישראל).

הבנקים הבינוניים: המזרחי, הבינלאומי (כולל פועלי אגודת ישראל) ואיגוד.

הבנקים הקטנים: הספנות, יורו טרייד, למסחר, לפיתוח התעשייה, החקלאות, עולמי להשקעות, פולסקא, קופת העובד הלאומי, אינווסטק כללי.

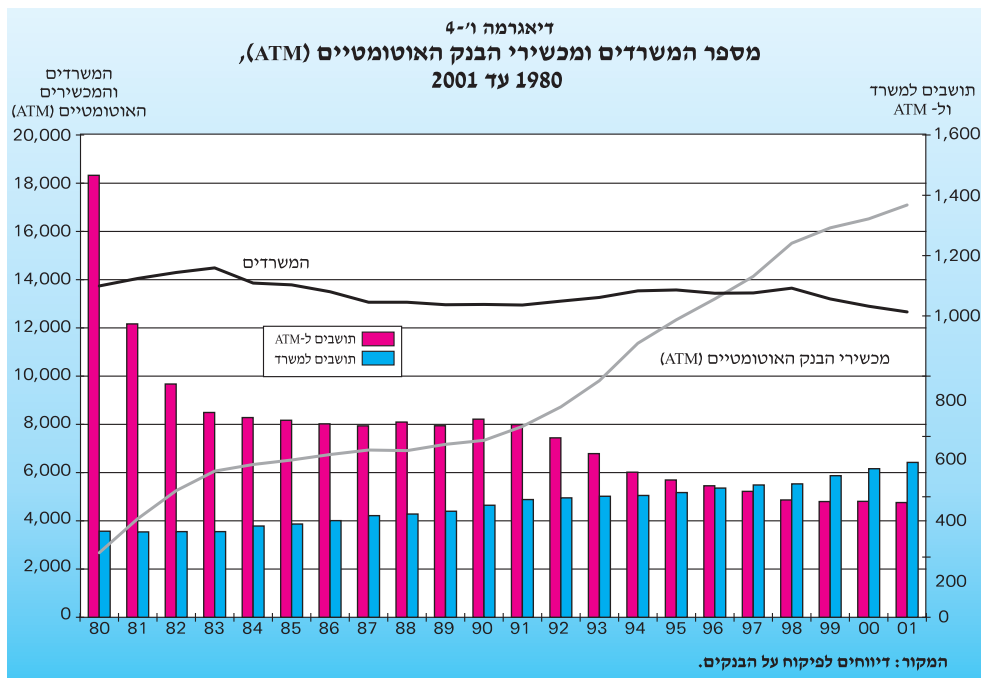
(2) לא כולל 18 סניפי בנק ירושלים (19 ב-2000, 20 ב-1999 ו-21 ב-1998) שעיקר פעילותו עדיין בתחום המשכנתאות.

המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים.

מנתונים שנאספו בפיקוח על הבנקים על פתיחת סניפים ארעיים עולה כי השימוש באפיק זה מתרחב: בשנת 1999 נפתחו כ-125 סניפים כאלה, בשנת 2000 כ-170 ובשנת 2001 כ-240, כ-40% מהם באוניברסיטאות ובמכללות.

אשר למערך יתר הסניפים - בשל התפתחויות בתחום התקשורת והמחשוב, נראה כי הזדקקות הלקוחות להם יורדת בהתמדה בשנים האחרונות. כתוצאה מכך, ובהתחשב בעלויות של החזקת סניף ובשיקולים עסקיים אחרים הבנקים סוגרים סניפים, ממזגים סניפים⁷, ואף משנים את יעדיהם (למשל, ממקדים את פעילותם בשירות ללקוחות עסקיים ומסחריים בלבד⁸, או בשירותי בנקאות פרטית). במהלך שנת 2001 נסגרו 18 סניפים⁹ נטו (בשנת 2000 23), מהם 10 בשלוש הקבוצות הבנקאיות הגדולות. "בנק דיסקונט" סגר (נטו) 14 סניפים - 9% ממספר סניפיו, ואילו "בנק הפועלים" פתח השנה 7 סניפים (נטו). בקבוצת הבנקים הבינוניים נסגרו השנה (נטו) 8 סניפים - ירידה של 3.8% במספר הסניפים לעומת שנת 2000. בקבוצת הבנקים הקטנים לא השתנה מספר הסניפים (לוח ו'-3), וכן לא חל שינוי של ממש במשקלה, הגבוה יחסית, של קבוצת שלושת הבנקים הגדולים בכלל הסניפים - 78% (ירידה של 1% בלבד לעומת משקלם בשנת 1995).

אימוץ אמצעים טכנולוגיים, המאפשרים ללקוחות קבלת שירותים משופרים בלי להידרש לנוכחות פיזית בסניפים (כמפורט להלן, בסעיף ו'), הביאו לירידה של מספר הביקורים



7 דיון מקיף ראו בסקירת מערכת הבנקאות בישראל לשנת 1999, פרק ו'.

8 למשל ריכוז שירותים אינטגרטיביים לעסקים במרכזים אזוריים.

9 לא כולל "בנק ירושלים", שעיקר פעילותו עדיין בתחום המשכנתאות. (בכל אחת מהשנים 2001-1999 נסגר סניף אחד).

בסניף¹⁰. על כך מעידה ירידה במספר פעולות החיוב בקופה בגין משיכת מזומנים (ממוצע חודשי לסניף), שהוא אחד המדרים לתכיפות הביקורים בסניף. חמש השנים האחרונות (1996-2001) אופיינו בירידה שנתית ממוצעת של כ-3% במספר משיכות המזומנים בקופות סניפי הבנקים (הממוצע החודשי לסניף, לוח ו'-5). בשנת 2001 הייתה ירידה של 2.0% לעומת שנת 2000. כן ירד הממוצע החודשי של מספר משיכות המזומנים למכשיר בנק אוטומטי, ב-0.8%, ירידה מתונה שנבעה בעיקר מעלייה של 3.5% במספר המכשירים. מספר פעולות משיכת המזומנים הסתכמו ב-2001 ב-9.6 מיליונים בממוצע חודשי, עלייה של 2.7% לעומת שנת 2000 (לוחות ו'-4, ו'-5, ו'-7).

במהלך השנים ירד מספר הסניפים, כך שכל סניף משרת יותר לקוחות בממוצע, ובשנת 2001 שירת כל סניף בממוצע כ-6,400 תושבים, עלייה של 4.3% לעומת 2000 (לוח ו'-4 ודיאגרמה ו'-4). כמחצית מעלייה זו תרמה השנה ירידה של קרוב ל-2% במספר הסניפים, והשאר - מגידול האוכלוסייה.

נתונים המדווחים לפיקוח על הבנקים מצביעים על עלייה מתונה של מספר המשרות¹¹ במערכת הבנקאית. בשנים 1992 עד 1997 עלה מספרן בשיעור מצטבר של קרוב ל-10%, עד לשיא של 34,870 בשנת 1997, ואילו בתקופה 1997 עד 2001 הוא ירד ב-

לוח ו'-4

מספר הסניפים ומספר מכשירי הבנק האוטומטיים, 1986 עד 2001

התקופה	מספר הסניפים ¹	מספר הארעיים ²	הבנק האוטומטיים שניתן למשוך מהם מזומנים	מספר מכשירי הבנק האוטומטיים למידע ולמתן הוראות	מספר התושבים לסניף ³ בישראל	מספר התושבים למכשיר
1990-1986 (ממוצע)	1,049	-	555	1,320	4,311	8,043
1995-1991 (ממוצע)	1,063	-	722	1,695	5,017	6,787
1996 ⁴	1,075	-	1,056	2,000	5,357	5,454
1997	1,076	-	1,131	2,055	5,488	5,221
1998	1,071	-	1,241	2,133	5,537	4,872
1999	1,036	125	1,292	2,111	5,874	4,801
2000	1,013	170	1,322	2,170	6,160	4,857
2001	995	241	1,368	2,132	6,425	4,758

(1) סניפים - סניפים רגילים, סניפים מוגבלים ודלפקים, הפעילים בישראל. לא כולל את סניפי "בנק ירושלים".

(2) סניף שנפתח לתקופה של עד 3 חודשים ונועד לספק שירותים בנקאיים לפי תנאים המפורטים בהיתר.

(3) להוציא משרדי בנקים מסחריים הפועלים בתחומי יהודה, שומרון וחבל עזה.

(4) החל מ-1996 מספר התושבים נקבע על פי האוכלוסייה הקבועה ועורכן לגבי שנים קודמות.

המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים.

10 הלקוחות הולכים ומתרגלים לשימוש במיגוון השירותים שהבנקים מציעים תוך שימוש בטכנולוגיות בתחום התקשורת והמחשב.

11 מספר המשרות המשוקלל (חלקי משרות הנצברים למשרות מלאות).

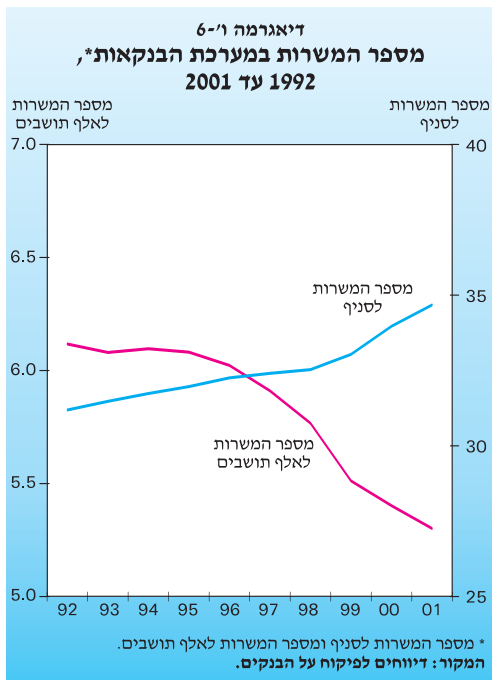
לוח ו-5

מספר המשרות ופעילות הקופה בסניף הבנקאי, 1996 עד 2001

השנה	מספר הסניפים ¹	מספר המשרות ²	מספר המשרות לסניף	מספר המשרות לאלף תושבים	מספר פעולות החיוב בקופה לסניף	מספר משיכות המזומנים למכשיר בנק אוטומטי
		(ממוצע)			(ממוצע חודשי)	
1996	1,075	34,676	32.3	6.0	2,080	7,294
1997	1,076	34,870	32.4	5.9	2,045	7,300
1998	1,071	34,839	32.5	5.8	1,911	7,015
1999	1,036	34,224	33.0	5.5	1,940	7,043
2000	1,013	34,410	34.0	5.4	1,850	7,074
2001	995	34,502	34.7	5.3	1,778	6,999

(1) לא כולל את סניפי "בנק ירושלים". (ראה הערה 2 בלוח ו-3).

(2) נתונים על הפעילות בישראל בלבד. (לגבי החישוב ראה הערה 4 בלוח ו-2).
המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים.



1.1% ירידה מצטברת זו אנו זוקפים, בין היתר, לעידוד הפרישה-מרוצון במספר בנקים מסחריים גדולים. בממוצע שנתי לשבעת הבנקים הגדולים היוו ההוצאות בגין עידוד פרישה-מרוצון כ-3.9% מסך הוצאות השכר וההוצאות הנלוות. בולטים "בנק לאומי" ו"בנק דיסקונט" שבהם עלה משקל ההוצאה לפרישה-מרוצון מכ-2.7% ב-1998 ל-7.6% (בבל"ל) ול-9.0% ("ב"דיסקונט") בשנת 2001. עקב הירידה המצטברת במספר המשרות והירידה המהירה יותר במספר הסניפים, עלה במידה מסוימת מספר המשרות הממוצע לסניף והגיע בסוף 2001 ל-34.7 (לוח ו-5).

מדד נוסף לבחינת התייעלותה של מערכת הבנקאות הוא מספר המשרות הממוצע ל-1,000 תושבים. מספר זה ירד מ-9 בתחילת שנות השמונים, ל-6 במחצית הראשונה של שנות התשעים ועד ל-5.3 בשנת 2001 (לוח

ו-5 ודיאגרמה ו-6). קצב הירידה של יחס זה הוא מ-0.7% בממוצע שנתי בשנים 1992-1997 ל-2.4% בממוצע שנתי בשנים 1996-2001. חלק מהירידה האחרונה (מ-6.0 ל-5.3 משרות ל-1,000 תושבים) אנו זוקפים להתייעלות, שמקורה בעלייה של השימוש בשירותים בנקאיים עתירי טכנולוגיה, המאפשרים לפקידים מעטים יותר לשרת אוכלוסייה גדולה יותר.

פרק ו', מבנה מערכת הבנקאות ופעילות הפיקוח על הבנקים 201

נתונים אלו משקפים את צעדי ההתייעלות - בעיקר בתחום התפעולי-ארגוני - שאפיינו את המערכת בשנתיים האחרונות וצפויים להימשך גם בשנת 2002.

1. טכנולוגיה, מחשוב ושירותים בנקאיים

בשירותים הבנקאיים עתירי הטכנולוגיה היקפי השימוש על פני זמן נובעים בעיקר מתהליך הטמעתם על ידי ציבור הלקוחות, תהליך שהוא מטבעו ממושך. המערכת הבנקאית בישראל מספקת כיום ללקוחות מיגוון שירותי בנקאות באינטרנט. ההיצע של שירותים אלו והשימוש בהם התרחבו בשנתיים האחרונות, על רקע ההיתרים שנתן המפקח על הבנקים, עוד בשנת 2000, לביצוע פעולות בחשבון הלקוח (ובכלל זה פעולות בניירות ערך) והעברות כספיות גם לצד שלישי באמצעות האינטרנט. בשנה הנסקרת המשיכו שירותי הבנקאות באינטרנט להתרחב, במידה מסוימת גם על חשבון שירותי תקשורת אחרים. כן הופעלו, אמנם עדיין בהיקף מצומצם, שירותים באמצעות רשת הטלפונים הסלולריים. מגמת הצמיחה של השימוש באינטרנט כאמצעי לקבלת מידע ולביצוע פעולות בנקאיות בישראל התבטאה השנה בעליית מספר הלקוחות המשתמשים בשירותי בנקאות באמצעות האינטרנט, שהגיע בדצמבר 2001 לכ-500 אלף (עלייה של כ-60% לעומת דצמבר 2000).

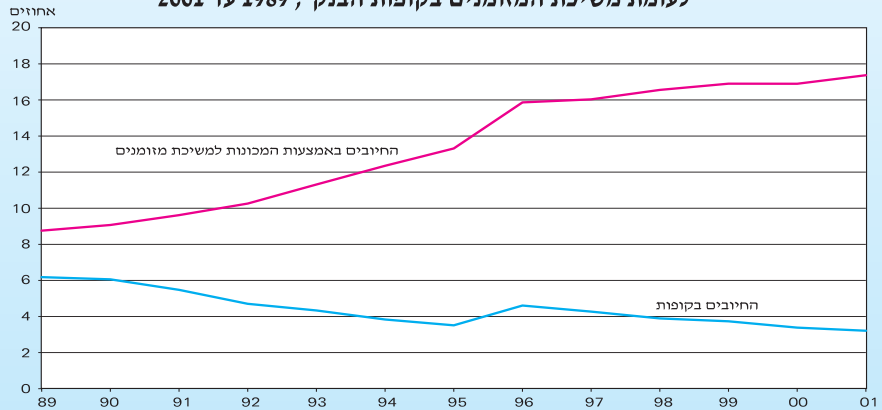
לוח ו'6-
הבנקאות באינטרנט, 2000 ו-2001

2001	2000	2001	2000	
דצמבר	דצמבר	רביע II ¹	רביע IV ¹	רביע II ¹
(אלפים)				
(אחוז השינוי לעומת התקופה הקודמת)				
מספר הלקוחות (פרטיים ועסקיים)				
314	396	502	26.1	26.8
38	35	39	-7.9	11.4
מספר הפניות לקבלת מידע				
3,870	5,970	7,570	54.3	26.8
3,270	3,560	3,650	8.9	2.5
5,440	5,250	5,190	-3.5	-1.1
1,820	1,970	2,000	8.2	1.5
ביצוע עסקאות באמצעות האינטרנט				
24	32	37.5	33.3	17.2
3.6	8.3	11.8	130.6	42.2
0.6	3.3	5.3	450.0	60.6
33.5	37.5	52.9	11.9	41.1

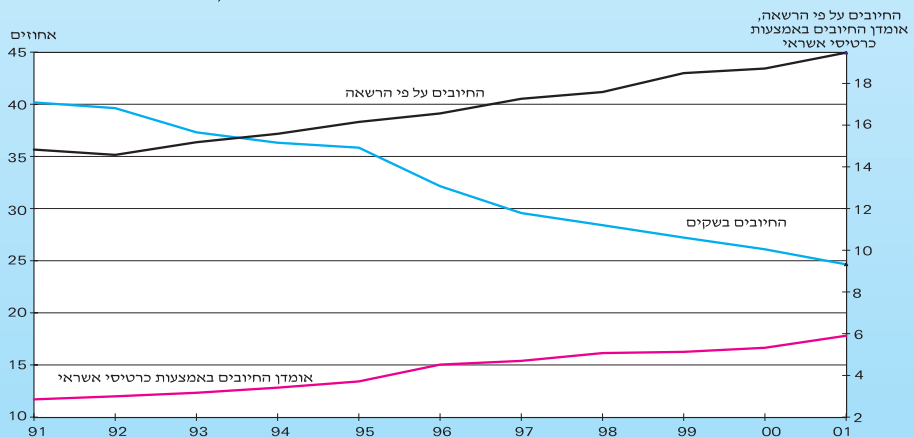
(1) ממוצע חודשי של נתוני הרביעים המסתיימים ביוני ובדצמבר בהתאמה.
המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים.

דיאגרמה ו' 5-

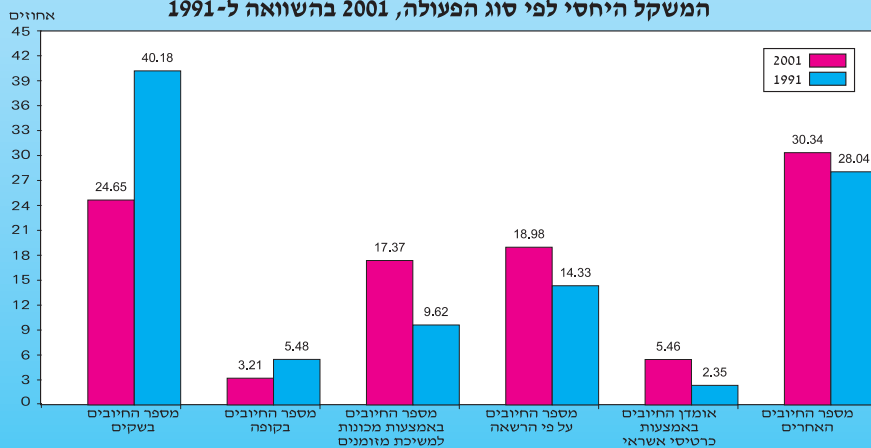
**א. משיכת המזומנים ממכשירי הבנק האוטומטיים
לעומת משיכת המזומנים בקופות הבנק*, 1989 עד 2001**



**ב. החובות בשקים לעומת התחליפים -
חובות על פי הרשאה וחובות באמצעות כרטיסי אשראי*, 1991 עד 2001**



**ג. המספר פעולות החיוב בחשבונות העו"ש,
המשקל היחסי לפי סוג הפעולה, 2001 בהשוואה ל-1991**



* מספר הפעולות כמשקל יחסי בסך פעולות החיוב בחשבונות העו"ש המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים.

פרק ו', מבנה מערכת הבנקאות ופעילות הפיקוח על הבנקים 2003

גידול מספר הלקוחות המשתמשים באינטרנט משתקף גם בהיקף פעילותם. בממוצע חודשי לרביע האחרון של 2001 נרשמו כ-7.6 מיליוני פניות לקבלת מידע באמצעות האינטרנט, כמעט פי שניים מאשר בדצמבר 2000. כן גדל לעומת דצמבר 2000, אמנם בשיעור נמוך יחסית, השימוש במענה טלפוני ממוחשב ובמכשירי הבנק האוטומטיים (לוח ו'–6).

לעומת זאת פחת בכ-5%, לעומת דצמבר 2000, השימוש שעושה הציבור בקבלת מידע מעמדות הלקוח המוצבות בסניף או סמוך לו. ייתכן שהשינוי נובע מהתרחבות השימוש באינטרנט, שהוא תחליף לאפיק מידע זה.

בצד התרחבות השימוש באינטרנט כאמצעי לקבלת מידע, עלה משמעותית מספר הפעולות המבוצעות באמצעות האינטרנט, אף כי שיעורן בסך פעולות החיוב הנרשמות בחשבונות העו"ש בממוצע חודשי (55.1 מיליונים) עדיין זניח (0.2%). בממוצע חודשי לרביע שהסתיים בדצמבר 2001 בוצעו כ-37.5 אלף הפקדות/משיכות של פיקדונות שקליים (עלייה של 56% לעומת דצמבר 2000) וכן כ-12 אלף העברות בין חשבונות הלקוח (פי שלושה מאשר בדצמבר 2000). אשר להעברות לצד ג', שביצעו באמצעות האינטרנט הותר במחצית השנייה של 2000 – נראים ניצנים של פעילות, אך עדיין בהיקפים נמוכים (כחמשת אלפים פעולות בממוצע חודשי לרביע האחרון של 2001).

שינויים בהיקפי הפעילות בבורסה לניירות ערך משתקפים גם בדיווחים על מספר הפעולות (קנייה/מכירה של ניירות ערך) המבוצעות באמצעות האינטרנט. מספר הפעולות הממוצע בחודש עמד על כ-200 אלף באמצע שנת 2000, ירד לכ-34 אלף ברביע האחרון של 2000 ועלה לכ-53 אלף ברביע האחרון של 2001.

ביצוע תשלומים לצד שלישי שלא באמצעות סניף הבנק היה מפותח בישראל, יחסית למדינות רבות אחרות עוד לפני שבנק ישראל התיר זאת באמצעות האינטרנט. ניתן לשער כי מפני קיומן של אלטרנטיבות תשלום אלו (כגון הוראות קבע והרשאות לחיוב חשבון), קצב ההתפתחות של ערוץ האינטרנט לביצוע פעולות בישראל יהיה איטי מהמקובל במדינות אחרות בעולם.

מהנתונים עולה כי התרומה של האינטרנט להרחבה של השירותים הבנקאיים היא בעיקר בתחום שירותי המידע וזמינותם, תוך הפחתת עלותם לבנקים וללקוחות. נוחיות השימוש והקטנת העלויות הם אינטרס משותף של הבנקים והלקוחות; על כן נראה כי יש עדיין פוטנציאל להתרחבות מתן שירותים בנקאיים באמצעות האינטרנט.

השפעת הטכנולוגיה על האופן וההיקף של ביצוע פעולות בנקאיות, וממדי הטמעתה בקרב ציבור הלקוחות משתקפים גם בהרכב ובהיקף של החיובים בחשבונות העו"ש. מגמת הירידה במשקל החיובים המבוצעים בגין פעולות שאינן אוטומטיות (המחאות וקופה) בסך כל פעולות החיוב נמשכה גם השנה. מגמה זו בלטה בהמחאות, שמשקלן בסך החיובים ירד מכ-40% בתחילת שנות התשעים ל-24.6% בשנת 2001. בפעילויות באמצעות קופות הבנקים נרשמה ירידה דומה, ומשקלן הגיע ל-3.2% בלבד מסך פעולות החיוב העוברות בחשבונות העו"ש (לעומת כ-5.5% ב-1991). הירידה בביצוע פעולות בנקאיות לא-אוטומטיות (שימוש בהמחאות ובקופות הבנקים) מיתרגמת לעלייה מתונה של השימוש בפעולות המצריכות התערבות ידנית מצומצמת מצד הלקוחות והבנקים, וכך היה גם בשנה הנסקרת (לוח ו'–7 ודיאגרמה ו'–5).

לוח ו'-7
מספר פעולות החיוב בחשבונות העו"ש, המשקל היחסי לפי סוג הפעולה,
שבועת הבנקים הגדולים, 1991 עד 2001
(ממוצע חודשי)

השנה	מספר החיובים בשקים	מספר החיובים בקופה	מספר מכונות למשיכת מזומנים	מספר החיובים על פי הרשאה	מספר באמצעות כרטיסי אשראי	מספר החיובים האחרים	סך כל פעולות החיוב (מיליונים)
1995-1991	37.9	4.4	11.4	14.8	2.7	29.1	48.0
(ממוצע)							
1996	32.1	4.6	15.9	16.1	4.0	27.9	48.5
1997	29.6	4.3	16.0	16.8	4.2	29.2	51.5
1998	28.4	3.9	16.6	17.1	4.6	29.5	52.6
1999	27.2	3.7	16.9	18.0	4.6	29.5	53.8
2000	26.1	3.4	16.9	18.2	4.8	30.6	55.3
2001	24.6	3.2	17.4	19.0	5.5	30.3	55.1

המקור: דיווחים לפיקוח על הבנקים.

ז. מכירת שליטה והחלפת בעלות

בתחילת שנת 2001 הסתיימה עסקת מכירת מניות המדינה והבנקים ב"אוצר השלטון המקומי" לחברת "דקסיה", שהיא קונצרן בנקאי אירופי, ולמר א' רואימי. כתוצאה מעסקה זו, ומעסקה מקבילה עם בעלי מניות אחרים, הגיע שיעור החזקות של "דקסיה" ל- 67% מהזכות למנות דירקטורים, ל-60.4% מזכות ההצבעה ול-45.1% מהזכות לקבלת דיבידנד.

באוקטובר 2001 הושלמה עסקת הרכישה של "בנק כרמל" על ידי "בנק איגוד": בנק ישראל חייב את הרוכשים להפוך את "בנק כרמל" לתאגיד עזר, ופעילות הבנק מוזגה עם זו של "בנק איגוד". כתוצאה מכך נסגרו סניפי "בנק כרמל", ומרבית עובדיו פוטרו. רכישה זו הגדילה את פעילות "בנק איגוד" בתחום המשכנתאות לטווח ארוך, וכיום זו מהווה כ-7% מסך נכסיו.

בתחילת השנה החליט משרד האוצר לאמץ את המלצות "ועדת גל"¹² בדבר מכירת גרעין השליטה ב"בנק לאומי". הוועדה המליצה למכור את יתרת החזקות המדינה ב"בנק לאומי" באחת משלוש חלופות: (1) מכירת גרעין השליטה למשקיע אסטרטגי זר. (2) מכירה בשוק ההון בשני שלבים - תחילה יימכרו כל מניות הבנק פרט לכמות הדרושה לצורך שליטה בו; כמות זו תימכר בשוקי ההון אם תתגבש קבוצת שליטה שתקבל היתר מהנגיד, ואם לא, ייבחנו דרכים למכירתה. (3) מכירת השליטה לגרעין שליטה מפורז, המורכב ממחזיקי מניות רבים שיתקשרו בהסכם המסדיר את השתתפותם בגרעין השליטה.

12 ועדה מקצועית משותפת למשרד האוצר ולבנק ישראל לבדיקת חלופות למכירת גרעין השליטה ב"בנק לאומי" בראשותו של שמעון גל. הוועדה הגישה את המלצותיה ב-26.11.2000.

לוח ו'-8

החזקות של הממשלה, של בעלי העניין ושל הציבור בהון הבנקים שבהסדר, דצמבר 1998¹ ודצמבר 2001 לעומת 1992

שם הבנק	הממשלה	הממשלה	הציבור	הממשלה	בעלי עניין ²		סך הכול
					משקיעים מקומיים	משקיעים זרים	
המזרחי	97.0	6.7	40.6		58.8	41.2	100
דיסקונט	87.0	60.0	26.8	57.1	12.6	30.4	100
לאומי	95.0	54.1	45.9	41.7	24.5	33.8	100
הפועלים	99.9	24.3	30.5		32.4	54.8	100
בנק איגוד	58.0	19.5	4.2		84.7	15.3 ³	100

(1) החזקות של בעלי עניין בשנת 1998, ראה לוח ה'-4, מערכת הבנקאות בישראל, 1998, עמ' 167.

(2) שאינם בעלי עניין לפי הגדרת הבורסה לניירות ערך.

(3) מתוך זה 11.3% מוחזקים בידי "בנק לאומי"; מוסכם כי "בנק לאומי" לא יהיה בעל עניין.

המקור: דוחות שנתיים לציבור ופרסומי הבורסה לניירות ערך.

בנסיון לממש את החלופה הראשונה נעזרה חברת "נכסים מ.י." בבנק ההשקעות "מרייל לינץ'" כיועצה לביצוע המכירה. מהלך המכירה למשקיע אסטרטגי לא צלח, בעיקר על רקע המצב הביטחוני-פוליטי. לקראת סוף השנה החליטו שר האוצר ונגיד בנק ישראל על מכירת החזקות המדינה במניות הבנק באמצעות שוק ההון, והוקמה ועדה משותפת, שבה נציגים מהאוצר, "נכסים מ.י." ובנק ישראל כדי לעבד את הפרטים בדבר הסידורים החוקיים והאחרים הכרוכים ביישומה של החלטה זו. ביום 31.12.01 החזיקה מדינת ישראל כ-41.7% ממניות "בנק לאומי" ו-57.1% ממניות "בנק דיסקונט" (לוח ו'-8).

3. פעילות הפיקוח על הבנקים

התפקידים העיקריים של הפיקוח על הבנקים הם לשמור על יציבותה וחוסנה של מערכת הבנקאות ועל הגינות ביחסי בנק-לקוח, ובכלל זה - על ניהולם התקין של התאגידים הבנקאיים כדי שהם יוכלו לעמוד בהתחייבויותיהם כלפי המפקידים. העבודה השוטפת בפיקוח על הבנקים עיקרה ביקורת על הבנקים ומעקב אחר פעילותם - שינויים בהיקף ובתמהיל של עסקיהם, בכושרם לנהל את הסיכונים וביכולתם להתאים עצמם להתפתחויות מקרו-כלכליות ואחרות במשק. מעקב זה אחר פעילות הבנקים כולל איסוף מידע בנקאי לסוגיו, ניתוחו והסקת מסקנות ממנו. המידע המצטבר שנאסף כולל: (1) נתונים כמותיים מדירים - למשל על ההכנסות, על ההוצאות, על שיעורי הריבית, על העמלות, על האשראי ועל המירווחים. (2) מידע איכותי, לא-מדיר - על טיב הניהול, על אבטחת הנתונים, על קיום הנהלים, על שלימות המידע הנמסר ללקוחות הבנק וכדומה. המידע נאסף הן לפי דפוסי דיווח קבועים וממוחשבים, והן על בסיס שיחות של עובדי הפיקוח עם הנהלות הבנקים ועובדיהם. בהליכי הביקורת נאספים נתונים בנקאיים ומידע לא-כמותי רב ערך. (3) תלויות הציבור המופנות אל הפיקוח על הבנקים. זהו מקור למידע חשוב באשר לליקויים במוסד הבנקאי הבודד או במערכת כולה, שכן התלויות מבטאות לעתים בעיות של לקוחות רבים במספר

תאגידים בנקאיים. (4) כן מתעדכן הפיקוח על הבנקים באורח סדיר בגישות פיקוח חדשות המתפתחות בעולם, במחקרים בנקאיים במדינות שונות ובמסקנות היישומיות הנובעות מהם. להלן נסקור את פעילויות הפיקוח ביחידותיו השונות בשנת 2001.

א. הסדרת הפעילות הבנקאית

הסדרת הפעילות הבנקאית היא כלי מרכזי של הפיקוח על הבנקים להנחיית המוסדות הבנקאיים בדבר עמדותיו והוראותיו של המפקח בנושאי בנקאות וחשבונאות שונים. הוראות ההסדרה מכוונות להסדיר את פעילות הדירקטוריון הבנקאי והנהלת הבנק, לשפר את מערכות הדיווח הפנימי והחיצוני, לחזק את הבקורות הפנימיים, ולהביא לניהול תקין וזהיר של התאגידים. ההסדרה מושתתת על עיבוד וניתוח של המידע, המגיע לפיקוח ממקורות שונים, ומתורגם להנחיות ולכללי התנהגות המוטלים על הבנקים. אלה נאספים בקובצי "הוראות ניהול בנקאי תקין", "הוראות הדיווח לציבור" ו"הוראות הדיווח לפיקוח על הבנקים".

הוראות ההסדרה העיקריות שפורסמו השנה היו בתחום הדירקטוריון, פתיחת סניפים, דיווח על סיכונים אשראי בפעילות טכנולוגיה עילית, נהלים למתן הלוואות לדויר, פנקסי שקים, מינוי קצין ציות (Compliance Officer), "המערכת הסגורה" ועוד. הוראות אלו מובאות בנספח לפרק.

חקיקת המשנה העיקרית, שפורסמה בינואר 2001, היא צו איסור הלבנת הון¹³ (חובת זיהוי, דיווח וניהול רישומים על ידי התאגידים הבנקאיים) – נדבך חשוב בחוק איסור הלבנת הון התש"ס – 2000. מטרתו העיקרית של הצו למנוע שימוש במערכת הבנקאית ככלי להלבנת הון.

ב. תחום ההערכה

תחום ההערכה המוסדית מורכב משבע יחידות; חמש מופקדות על הערכת הקבוצות הבנקאיות, ושתיים – על הבנקים הקטנים העצמאיים; אחת מהן משלבת הערכה וביקורת, והשנייה – הערכה ורישוי.

היחידות עוקבות אחר התאגידים הבנקאיים, ומכינות הערכות תקופתיות שוטפות על המצב הכלכלי, הניהול והסיכונים של כל אחד מהם (כולל החברות הבנות והסניפים בחו"ל), וכן הערכות מיוחדות בנושאים נבחרים. ניתוח מצב התאגידים הבנקאיים מבוסס על מידע שנאסף מגורמים רבים – ובעיקר על דוחות של הבנקים לציבור ולבנק ישראל, על דוחות ביקורת שמכינים צוותי הביקורת של הפיקוח על הבנקים, על מידע המתקבל במהלך דיונים עם דרגי הניהול הבכירים בתאגידים הבנקאיים, על חריגים העולים מתלונות הציבור, ואף על מידע מהעיתונות הכתובה והאלקטרונית.

נוסף על עבודות המעקב וההערכה, מטפלים כלכלני היחידה להערכה מוסדית בבקשות שונות של הבנקים (לפתיחת שלוחות בחו"ל, פעילויות בתחומים חדשים, הנפקת שטרי הון וכד'). בשנת 2001 התמקדה היחידה, בין השאר, בנושאים אלה:

– ניתוח חשיפת התאגידים הבנקאיים לאשראי – אשראי במטבע חוץ, אשראי לענפי המשק ואשראי ללווים גדולים, ההפרשות בגין סוגי אשראי אלו לחובות מסופקים וההפרשה המיוחדת.

13 הרחבה בנושא זה ראו גם בתיבה ו'–1 בסקירת מערכת הבנקאות בישראל לשנת 2000.

- אישור הנפקת שטרי הון בידי הבנקים ומעקב אחר התפתחות יחסי ההון, בעיקר בבנקים הקרובים למגבלה. נוסף על כך, גובשה המסגרת להנפקת הון משני עליון - סוג הון חדש בישראל - בכפיפות לעקרונות ועדת באזל לפיקוח על בנקים.

- טיפול בהסדרת החזקות הבנקים בתאגידים בחו"ל, היתרים להקמתם ולהגדלת ההון בהם. נושא זה קיבל דגש מיוחד לנוכח מגמת ההרחבה שניכרה השנה בתחום זה. כן הודק הקשר עם רשויות פיקוח בחו"ל, והורחבו חילופי מידע עמם.

- עמידת הבנקים בדרישות הפיקוח לגבי עסקאות עם אנשים קשורים, בפרט בתחום האשראי.

- ליווי פעילותם של סניפי בנקים זרים שהחלו לפעול לאחרונה בישראל וגיבוש מסגרת הפיקוח עליהם.

- המשך הטיפול בהטמעת ניהול סיכוני השוק בבנקים ויישום הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא.

ג. תחום הביקורת

תחום הביקורת מורכב משש יחידות ביקורת, המתמחות בתחומי פעילות ובנושאים שונים בניהול הבנקאי: אשראי וביטחונות; דירקטוריון, בקרה וביקורת פנימית; ניהול סיכונים; שירות ללקוח ושוק ההון; ביקורת מערכות המידע. מול הבנקים העצמאיים פועלת יחידה המשלבת ביקורת בכל התחומים האמורים והערכה. יחידות הביקורת נסמכות בעבודתן על איסוף נתונים ישירות ממסמכי הבנק ומספרי הבנק. הליכי הביקורת נועדו לוודא ניהול בנקאי תקין, הכולל, בין השאר, עמידה בהוראות המפקח בנושא זה ובהוראות החוק הנוגעות לתחומי הפעילות הבנקאית. דוחות הביקורת מתריעים על הליקויים שנתגלו ומגדירים יעדים ולוחות זמנים לתיקונם. פעילות הביקורת מותווית בתכניות עבודה תקופתיות, שאמנם נסמכות על יעדים מחזוריים בכיסוי נושאי של התאגידים המבוקרים, אך מוכתבות, בעיקרו של דבר, על פי סדרי עדיפות הנגזרים מאירועים משקיים ומתמורות בפעילות המערכת הבנקאית עצמה. כשליש מתשומות הביקורת מוקדש לנושאים ותחומי סיכון המתבררים אד-הוק במהלך שנת העבודה. בעבודה מול הבנקים העצמאיים מתבססות תכניות העבודה התקופתיות, נוסף על האמור לעיל, על ניתוח סיכונים שוטף בבנקים ובתחומי הפעילות השונים, תוך שילוב של מהלכי ביקורת וכלים של מעקב נתונים.

בתחום האשראי הושם בשנת 2001 דגש בהערכת נאותות הסיווג של חובות בעייתיים והפרשות לחובות מסופקים. הליכי הביקורת מוקדו בעיקר בתחומים שלגביהם הוערך כי גבר הסיכון - בנייה ונדל"ן, מלונאות, תקשורת ועסקאות ממונפות לרכישת שליטה. כן נבחנו עסקות אשראי אחרות שלגביהן נמצאו אינדיקציות לסיכון מוגבר.

בתחום הדירקטוריון, הבקרה והביקורת הפנימית הושם בשנה הנסקרת דגש בהפרדה בין תפקידי הניהול השוטף, שעליהם מופקד הדרג האקזקוטיבי, לבין תפקידי הפיקוח והבקרה על ביצועי ההנהלה, שהם עיקר תפקידו של הדירקטוריון. נוסף על כך הוגברה אכיפת הליכי הזיהוי ויישום המגבלות שהוטלו על הפעילות עם "אנשים קשורים".

בתחום ניהול הסיכונים נמשכו הליכי ביקורת על נאותות המערכות לניהול סיכוני השוק, הוקצו תשומות ניכרות לביקורת על ניהול החשיפות בפעילויות שונות של הבנק ולקוחותיו בשוקי הכספים וההון, ונבדקו סדרי הפיקוח והבקרה של התאגידים הבנקאיים בישראל על שלוחותיהם בחו"ל.

בתחום שירות הבנק ללקוח ושוק ההון נמשכו ביקורות על מבנה הפעילות של בנקים ותאגידים נשלטים לשם מניעת ניגודי עניינים ועל ייעוץ להשקעות בבנקים; נערכו ביקורות מיוחדות על רקע אירועים ותלונות של לקוחות בשוק כרטיסי האשראי; כן בוקרו נאותות הפעילות בתחומים של ניהול הלוואות בריבית משתנה והתאמתה לשינויים בהוראות המפקח על הבנקים בתחום זה, חישובי עמלות פירעון מוקדם, חישובי ריבית, גילוי נאות, פעילות באמצעות שקים והיבטים בפעילות מנהלי תיקי השקעות באמצעות הבנקים המסחריים. בתחום עיבוד הנתונים האלקטרוני ומערכות המידע הושם עיקר הדגש במערכות למתן שירותי בנקאות בתקשורת, לרבות באמצעות רשתות האינטרנט והטלפון הנייד. כן בוקרו תהליכים הקשורים לניהול ובקרה של מערך המחשוב, עם התמקדות במערך האבטחה.

ד. תחום הקשרים הבין-לאומיים

בעקבות הגלובליזציה, הגדלת הפעילות הבין-לאומית של הבנקים הישראליים והתעניינות הולכת וגוברת של משקיעים בחו"ל במערכת הבנקאות הישראלית, יוחד תחום לקשרים הבין-לאומיים. בהתאם להמלצות "ועדת באזל" נכלל שיתוף הפעולה והעברת מידע בין רשויות הפיקוח בעולם בתחום זה.

הנושאים העיקריים שבהם מתמקד תחום הקשרים הבין-לאומיים הם:

- ריכוז מידע על מדיניות והסדרה של רשויות פיקוח ושל גופים בין-לאומיים בחו"ל ממקורות שונים והעברתו ליחידות המתאימות בפיקוח.
- מעקב יזום אחר נושאים בעלי חשיבות לפיקוח על הבנקים ומתן סיוע לפונקציית הרישוי בנושאים הדורשים התמחות ספציפית בנושאי חו"ל.
- ניתוח מגמות והתפתחויות בבנקאות בחו"ל שיש להן השלכות על הבנקאות הישראלית.
- קיום קשרים שוטפים עם רשויות פיקוח וגופים בין-לאומיים בחו"ל במגמה לפתוח ערוצי מידע - בין השאר, לשם העברת מידע בהתאם לנדרש על פי עקרונות הליבה (core principles) של ועדת באזל.
- בשנת 2001 עסק תחום הקשרים הבין-לאומיים במיגוון תפקידים, בהתאם למטרות שתוארו לעיל, ואלה העיקריים שבהם:
- ביקור ברשויות הפיקוח באנגליה ובארה"ב בהקשר של בדיקת נושא הפרטת בנקים בשוק ההון ללא גרעין שליטה.
- איסוף מידע, סיוע ולימוד נושאים שונים לצורך העבודה השוטפת בפיקוח על הבנקים - מכשירי הון לצורך יחס הון מזערי, קצין ציות, סיכונים תפעוליים, נגזרות אשראי ועוד.
- טיפול, יחד עם רשויות הפיקוח בחו"ל, בנושאים הקשורים לפעילות השלוחות הישראליות.
- תכתובת עם רשויות פיקוח במדינות שונות לגבי אופן היישום של פיקוח על בסיס מאוחד.
- סיוע ביישום ממצאי הבדיקה של משלחת קרן המטבע הבין-לאומית.
- העברת מידע על מערכת הבנקאות בישראל לגופים שונים בחו"ל, לרבות מוסדות בין-לאומיים וחברות דירוג.

ה. תחום המחקר

יחידת המחקר משמשת את הפיקוח על הבנקים כיחידת מטה בנושאים הקשורים לבחינה וניתוח של השפעת גורמים מקרו-כלכליים ואחרים על מערכת הבנקאות – הן על ביצועיה והן על הסיכונים שהיא נחשפת להם, כלומר על יציבותה הפיננסית. היחידה עוקבת אחר ההתפתחויות בבנקאות בעולם ומתעדכנת בגישות חדשות לניתוח והערכה של נושאים שונים – ניהול נכסים והתחייבויות, ניהול סיכונים, אמידה ודרכים לחיסון, הלימות הון ועוד.

הידע הנרכש מסקירת הספרות המקצועית ומעבודות המחקר משמש בסיס לכתיבת ניירות עמדה ומחקרים בנושאי מדיניות הפיקוח על הבנקים, לפיתוח כלים להערכת ביצועיהם של המוסדות הבנקאיים ולניסוח כללים להסדרה בנקאית ולנקיטת אמצעים אחרים, שמטרתם לקדם את מערכת הבנקאות בישראל.

בשנת 2001 פרסמה יחידת המחקר של הפיקוח על הבנקים את חוברת מס' 15 של כתב העת "סוגיות בבנקאות". מטרתו העיקרית של כתב עת זה לעודד את המחקר בתחום הבנקאות והמיון מנקודת ראות מיקרו-כלכלית, עם דגש בעבודות אמפיריות ומחקרים יישומיים. בחוברת האחרונה פורסמו מאמרים בנושאים הבאים:

- * סוגיית המבנה האופטימלי של מערכת הבנקאות בישראל;
- * שכר הבכירים במערכת הבנקאות הישראלית;
- * תשואה מותאמת לסיכון ומבנה נכסים אופטימלי בבנקאות הישראלית;
- * אמידת סיכוני השוק באמצעות הערך הנתון לסיכון – יישום למערכת הבנקאות בישראל;
- * חישוב מירווח האשראי הגלום במחירי איגרות חוב להמרה.

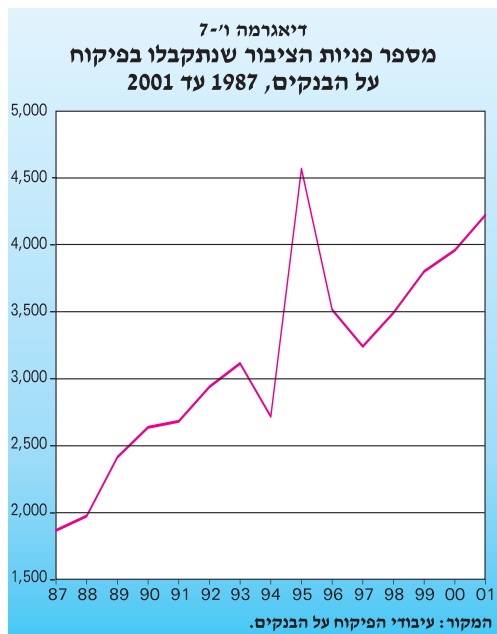
מספר עבודות מחקר נכתבו בנושאים האלה: (1) אמידת התחרותיות בענף הבנקאות בישראל, תוך הבחנה בין משקי בית לבין פירמות עסקיות; (2) אמידת השפעתם של פרמיית הסיכון ו"כוח השוק" על פערי ריביות בבנקאות הישראלית; (3) בדיקת קיומה של "משמעת שוק" בבנקאות הישראלית; (4) בדיקת השפעתה של ריבית משתנה על אשראי במשכנתאות.

ו. תחום יחסי בנק-לקוח

שלא כמו רוב מערכות הפיקוח על הבנקים בעולם, ממלא הפיקוח בישראל גם תפקיד של שמירה על זכויותיהם של לקוחות הבנקים. זאת מתוקף חוק הבנקאות (שירות ללקוח), שנחקק בשנת 1981.

ההגנה על הזכויות של לקוחות הבנקים היא נדבך מהותי וחשוב בשמירת יציבותה ואמינותה של המערכת הבנקאית. אין ספק כי בטווח הארוך ניתן למצוא קשר בין מידת ההגנות ביחסים שבין הבנק ללקוח ובין יציבות הבנק ורווחיותו. לכן מייחס הפיקוח על הבנקים חשיבות רבה ומיוחדת לעמידת הבנקים בהוראות החוק וההסדרה בתחום זה, בעיקר בכל הקשור לשקיפות ולגילוי הנאות.

לשם הבטחת כל אלה פועל התחום בשני מישורים – (1) היחידה לפניות הציבור; (2) צוות בקרת עמלות וחוזים אחידים.



(1) היחידה לפניות הציבור

היחידה לפניות הציבור שואבת את סמכויותיה מחוק הבנקאות (שירות ללקוח) התשמ"א - 1981, ומשמשת זרוע למפקח על הבנקים ביישום סעיף 16 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981.¹⁴ אם נמצא כי יש בתלונה של לקוח ממש, יכול המפקח על הבנקים לעשות שימוש בסמכויות שהקנתה לו הפקודה - למשל לקבוע שהבנק פעל באופן בלתי תקין, תוך פירוט הליקויים שיש לתקן, כולל פיצוי הלקוח.

מלבד בירור הפניות, משמשת היחידה לפניות הציבור את המפקח על הבנקים כאחד המקורות החשובים לגילוי נקודות תורפה בבנק הבודד ובמערכת הבנקאית. כן פועל במסגרת היחידה צוות העורך בבנקים בדיקות סמויות.

(א) היקף הפניות ותוצאות בירורן

בשנת 2001 התקבלו ביחידה לפניות הציבור 4,223 פניות בכתב (עלייה של כ-7% לעומת השנה הקודמת), וניתן מענה לכ-10,000 פניות טלפונית. בשנה זו הסתיים הטיפול ב-4,363 פניות (עלייה של כ-2.4% לעומת השנה הקודמת), שחלק מהן התקבלו באותה שנה, וחלק - בשנים קודמות. מניתוח הנתונים עלו הממצאים הבאים:

- (1) מתוך 2,305 תלונות שנקבעה לגביהן עמדה (מוצדקות ומוצדקות חלקית או בלתי מוצדקות) בשנת 2001 נמצאו 33.4% - 770 מוצדקות ומוצדקות חלקית. מלבד 770 תלונות אלו הביא טיפולה של היחידה ב-682 פניות נוספות לתוצאה חיובית עבור הפונה (היענות הבנק לבקשתו, החזר לפנים משורת הדין וכיו"ב), אף שפניות אלה לא נמצאו מוצדקות - לא במלואן ולא בחלקן. ב-134 פניות מתוך 682 אלו (19.6%) הושגה תוצאה כזאת אף שהפניות נמצאו על ידנו בלתי מוצדקות.
- (2) הטיפול ב-705 תלונות הסתיים ללא קביעת עמדה.¹⁵
- (3) 182 מהפניות שהתקבלו ביחידה ב-2001 הועברו לטיפול הגופים המוסמכים הרלוונטיים, לאחר שנקבע כי הן אינן בתחום סמכותה של היחידה.
- (4) 1,353 מהפניות, הנובעות במקרים רבים מאי-ידיעה של נהלים והוראות בנושאי בנקאות, סווגו כפניות להבהרה, או כבקשות.

¹⁴ סעיף 16 קובע כי "המפקח יביר פניות הציבור בדבר עסקיהם עם תאגידים בנקאיים שראה בהן ממש וישתמש בסמכויותיו לפי פקודת הבנקאות, 1941, למטרה זו".

¹⁵ מפתא ביטולן על ידי הפונים, גרסאות סותרות, הליכים משפטיים, נושאים שאינם בסמכות היחידה ועוד.

לוח ו'–9
ממצאי בירור פניות הציבור, 2000 ו-2001
(מתוך סך הפניות שהטיפול בהן הסתיים במהלך השנה)

2001		2000		
מסך הפניות	מספר הפניות	מסך הפניות	מספר הפניות	אחוזים
				אחוזים
תלונות שנקבעה לגביהן עמדה				
17.6	770	17.4	741	א. תלונות מוצדקות ומוצדקות חלקית
35.2	1,535	32.2	1,370	ב. תלונות לא מוצדקות
52.8	2,305	49.6	2,111	סך הכול
תלונות שלא נקבעה לגביהן עמדה				
2.8	122	3.6	154	א. הפסקת טיפול עקב הליכים משפטיים
5.0	218	5.5	236	ב. הפסקת טיפול מסיבה אחרת
4.2	182	4.1	176	ג. לא בסמכות היחידה
4.2	183	4.7	199	ד. לא ניתן לקבוע עמדה
16.2	705	18.0	765	סך הכול
בקשות והבהרות				
14.9	651	15.0	637	א. בקשות
16.1	702	17.5	747	ב. הבהרות
31.0	1,353	32.5	1,384	סך הכול
100.0	4,363	100.0	4,260	סך כל הפניות שהטיפול בהן הסתיים

המקור: עיבודי הפיקוח על הבנקים.

(5) לטיפול בכ-245 פניות הייתה השלכה לגבי בנק מסחרי או לגבי כלל המערכת הבנקאית; זו התבטאה בדרישה לתיקון נהלים, ברענון נוהלי עבודה לעובדים, בתיקון מסמכי בנק וכיו"ב. בפניות אלה הועלו טענות המתייחסות למיגוון פעילויות בנקאיות¹⁶, ומתוכן בחרנו להדגיש עניינים הקשורים למשכנתאות (תיבה ו'–1).

(ב) צוות בדיקות סמויות

במסגרת היחידה לפניות הציבור פועל, כאמור, צוות העורך בסניפי הבנקים בכל רחבי הארץ ביקורות סמויות, שנועדו לבדוק אם הפקידים בסניפים ממלאים כראוי את הוראות החוק ונוהלי הפיקוח על הבנקים בתחום יחסי בנק-לקוח. אנשי הצוות מציגים עצמם כלקוחות פוטנציאליים, על פי תרחישים שהוכנו מראש, ובמידת הצורך עורכים תצפיות ובדיקות נוספות בסניף. בתום הבדיקה חושף הבודק את עצמו בפני מנהל הסניף, מציג בפניו את הליקויים, אם מצא כאלה, ומבקש את תגובת המנהל על ממצאיו. הממצאים מרוכזים בדוחות, הנשלחים להנהלות הבנקים, ואלה נדרשות להגיב עליהם ולפעול לתיקון הליקויים.

16 חשבון בנק, כרטיסי חיוב, הוראה לחיוב חשבון, ערבות צד שלישי, מטבע חוץ, גביית חובות, מסמכים בנקאיים, שקים, חסכונות לטווח ארוך, עמלות, ניירות ערך, משכנתאות, סניפים, חובות בנק ללקוח ועוד.

לוח 10-1
התפלגות תלונות העיכור שהטיפול בהן הסתיים, 2000 ו-2001
(לפי בנקים)

אחוז התלונות המוצקות ⁴ מסך כל התלונות ³ נגד הבנק		התלונות המוצקות ⁴ התלונות		סך כל התלונות ^{3,2}		סך כל הפניות ^{2,1}		הבנק
2001	2000	2001	2000	2001	2000	2001	2000	
24.4	29.5	95	113	389	383	661	740	בנק הפועלים
32.3	40.3	128	158	396	392	681	729	בנק לאומי
29.8	35.8	62	68	208	190	369	375	בנק דיסקונט
29.2	37.3	50	53	171	142	269	295	הבנק הבינלאומי
41.6	36.4	57	48	137	132	244	258	בנק המזרחי
40.7	35.1	209	162	513	461	783	728	יתר הבנקים המסוויים ⁵
33.1	35.4	601	602	1,814	1,700	3,007	3,125	סך הכול
42.2	37.8	49	37	116	98	231	194	בנק טפחות
48.1	38.8	74	59	154	152	300	273	בנק לאומי למשכנתאות
30.5	23.1	39	21	128	91	213	130	בנק משכן
11.3	40.0	7	22	62	55	138	117	יתר הבנקים למשכנתאות
36.7	35.1	169	139	460	396	882	714	סך הכול
33.9	35.4	770	741	2,274	2,096	3,889	3,839	כלל המערכת

- 1) לא כולל פניות שבהן לא צויין שם הבנק.
 - 2) כולל פניות / תלונות משנים קודמות שהטיפול בהן הסתיים השנה.
 - 3) שנקבעה לגביהן עמדה (מוצדק/מוצדקת) /לא מוצדק).
 - 4) כולל תלונות שנומצאו מוצדקות חלקית.
 - 5) לרבות חברות כרטיסי אשראי ומוסדות כספיים.
- המקור: עיכורי הפיקוח על הבנקים.

בשנת 2001 נערכו ביקורות סמויות ב-96 סניפים של בנקים, ובעקבותיהן הוצאו דוחות ביקורת המצביעים על ליקויים, שהבנקים נדרשו לתקן. במסגרת הבדיקות שנערכו בשנה הנסקרת הושם דגש בנושאים: מסירת מידע על ריבית משתנה בבנקים למשכנתאות, בדיקת רכיבי העלות האפקטיבית בסניפי הבנקים, קיומה של התניה לפתיחת חשבון בעת הנפקת כרטיסי האשראי "לאומי קארד" ובדיקת פעילותם של דלפקי בנקים ניידים.

תיבה ו'–1

נושאי משכנתאות שטופלו בעקבות פניות ציבור

שמירת שיעור הריבית בפרק הזמן שבו מבוצעים ההליכים לקבלת הלוואות משכנתה

תלונות שהתקבלו הצביעו על מקרים שבהם לווה החל בהליכים לקבלת הלוואה בהסתמך על שיעור ריבית שנמסר לו על ידי הבנק, אך כשהגיע לסוף התהליך התברר כי נקבע להלוואה שיעור ריבית גבוה יותר.

בינואר 2001 הובהר לבנקים למשכנתאות כי האמור בנהלים למתן הלוואות לדירור סעיף 4(ג) מחייב קביעת תקופה סבירה – לא פחות מעשרה ימים – שבה יוכל הלווה לסיים את הליכי קבלת הלוואה ולהמציא את המסמכים הדרושים לשם כך, בלי ששיעור הריבית ישתנה. אם הבנק זקוק לפרק זמן נוסף לשם בדיקת מסמכים אלו, זה לא ייכלל בעשרת הימים האמורים, וגם בו שיעור הריבית יישאר קבוע.

הפניית לווים זכאי משרד השיכון לוועדה הבין-משרדית

בהנחיה שפורסמה בחודש מאי 2001, וביטלה הנחיה קודמת בנושא, נקבע כי בנק למשכנתאות יביא לידיעת לווים (זכאי משרד הבינוי והשיכון) את עובדת קיומן של ועדות (בין-משרדית ועליונה) שאליהן ניתן לפנות בבקשה להסדר לגבי חוב במקרה של היקלעות למצוקה כלכלית. הובהר בהנחיה כי יש להפנות את הלווים לוועדות במכתב ההתראה שנשלח אליהם, לפני העמדת יתרת הלוואתם לפירעון ותחילת הליכי מימוש הנכס הממושכן. כן נקבע כי ההוראה חלה גם באותם מקרים שבהם הליכי מימוש הנכס כבר החלו, לפני פרסומה.

ככלל, תפקידה של היחידה לפניות הציבור אינו מתמצה בדרישה מהבנק לתקן את הליקוי בפנייה הספציפית, ובמקרים רבים יש לפנייה הבודדת השלכות לגבי בנק כלשהו ו/או לגבי כלל המערכת הבנקאית. במקרים אחרים קיימות מעבר לבירור הפנייה הבודדת השלכות המצריכות הסדרה וחקיקה בתחום יחסי בנק-לקוח. דוגמאות לכך הם נושאים הנוגעים לסירוב לפתוח חשבון ולתת הלוואות משכנתה בריבית משתנה ולהסדרת סוגיית "המערכת הסגורה".

סירוב בלתי סביר לפתוח חשבון

בעקבות תלונות רבות של לקוחות בנקים שהם "מוגבלים בעבר"¹⁷, הבהיר המפקח על הבנקים, במכתב מדצמבר 2001 לכל הבנקים, כי סירוב גורף של תאגיד בנקאי לפתוח חשבון עו"ש במטבע ישראלי בטענה שהמבקש היה "מוגבל בעבר" הוא בגדר סירוב בלתי סביר. המפקח הפנה את תשומת לב התאגידים הבנקאיים לחובתם לתת שירותים מסוימים לכל דורש¹⁸. הם אינם רשאים על פי החוק לסרב לתת שירותים אלו, לרבות פתיחת חשבון, אלא אם כן הסירוב הוא בגדר "סירוב סביר". עוד הבהיר המפקח על הבנקים במכתב זה, כי סירוב לפתוח חשבון קרדיטורי ללא האפשרות למשוך עליו שקים, רק משום שהלקוח "מוגבל", אף הוא בגדר סירוב בלתי סביר. זאת מפני שעל פי הגדרת "חשבון" בחוק שקים ללא כיסוי, התשמ"א - 1981, האיסור לפתוח חשבון ללקוח "מוגבל" חל אך ורק על "חשבון במטבע ישראלי שמושכים עליו בשיק".

הלוואות משכנתה בריבית משתנה

תלונות של לווים שנתקבלו בשנת 2000 בסוגיית הריבית בהלוואות משכנתה בריבית משתנה – ובפרט לגבי שיעור הריבית שנקבע, במועד השינוי, בהלוואות קיימות¹⁹ – הביאו לפרסום הוראות חדשות המסדירות עניין זה. (ראו נספח א', 1 באוגוסט). הוראות חדשות אלה נועדו לשפר את השיטה לקביעת הריבית המשתנה בהלוואות בריבית משתנה, כך שהיא לא תיקבע על ידי הבנקים שרירותית, אלא על בסיס שיעור ריבית אובייקטיבי חיצוני.

פעילות תאגיד בנקאי במערכת סגורה

בעקבות מסקנות צוות פנימי שמינה המפקח על הבנקים פורסמה, בתחילת שנת 2002, הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 417, שלפיה לקוח יוכל להפקיד פיקדון בבנק שבו אין לו חשבון עו"ש ללא צורך בפתיחת חשבון כזה. הלקוח יוכל לעשות זאת באמצעות מיגוון רחב של ערוצי הפקדה (שק אישי, הוראה טלפונית, פקס, הרשאה לחיוב חשבון, אינטרנט, טלפון סלולרי או כרטיס חיוב), ובלבד שבתום תקופת הפיקדון תחזור תמורת ההפקדה אוטומטית לחשבון העו"ש המקורי.

(2) צוות בקרת עמלות וחוזים אחידים

במערך יחסי בנק-לקוח שבפיקוח על הבנקים, פועל, כאמור, גם צוות העוסק בבקרת העמלות הבנקאיות, בבדיקת מערכת התמחור של הבנקים ובבחינה שיטתית של החוזים האחידים שבין הבנקים לבין לקוחותיהם, במטרה לאתר ולהוציא מתוכם סעיפים מקפחים.

(א) עמלות

תוקנה הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 415 – נהלים בנושא עמלות. בהוראה הוכנסו מספר שינויים, ובכללם החלתה גם על החברות לכרטיסי אשראי.

17 מכוח חוק שקים ללא כיסוי, התשמ"א - 1981.

18 על פי האמור בסעיף 2(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981.

19 הריבית נקבעת לפי מנגנונים שונים - ריבית תעריפית, ריבית ממוצעת וכו'.

כבכל שנה פורסמה התפתחות מדד העמלות בחמשת הבנקים הגדולים. מדד זה מייצג את העלות הממוצעת של השירותים הבנקאיים השכיחים ביותר על פי משקלם בסך ההכנסות של הבנקים במהלך חצי שנה. כן נערכה השוואה של עלות החזקת חשבון עו"ש בין חמשת הבנקים הגדולים.

(ב) חוזים אחידים

נמשכו ההליכים המשפטיים בפני בית הדין לחוזים אחידים בבקשה לביטול סעיפים מקפחים בחוזה העו"ש של "בנק לאומי", ואנו מצפים להחלטה בנושא. כן הוגשה לבית הדין לחוזים אחידים בקשה לביטול תנאים מקפחים שנמצאו בהסכם ההלוואה לדיר הנוהג ב"בנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות". לנוכח השימוש ההולך וגובר בשירותי בנקאות בתקשורת, נבדקים חוזי התקשרות שעניינם קבלת מידע וביצוע פעולות באמצעות שירותים אלו.

ז. תחום המידע והדיווח הכספי

(1) היחידה למידע ולדיווח

היחידה למידע ולדיווח אחראית על קבלה ובדיקה ממוענת של דיווחים מהבנקים, שבעזרתם מתנהל בפיקוח על הבנקים המעקב אחר פעילות הבנקים. היחידה קולטת את דיווחי הבנקים, מנהלת את מאגרי המידע של הפיקוח, וגם אחראית על הפיכת הנתונים למידע זמין ואמין לשימוש שאר היחידות בפיקוח על הבנקים ומחלקות נוספות בבנק ישראל. הדיווחים המתקבלים מתייחסים לתחומי המידע השונים בבנקים ותדירות הדיווח משתנה, החל בדיווחים חצי-חודשיים, חודשיים, רבעוניים ושנתיים וכלה בדיווחים על פי מועדים אחרים, כפי שנקבעו בהוראות.

בעזרת המידע עוקבת היחידה אחר עמידתם של הבנקים במגבלות חוק הבנקאות (רישוי) ובהוראות לניהול בנקאי תקין.

היחידה עוסקת בהכנת הוראות דיווח חדשות ובעדכון הוראות דיווח קיימות, בין בעקבות שינויים בהוראות ניהול בנקאי תקין ובהוראות הדיווח לציבור ובין ביזמת היחידה. כל שינוי והכנה של הוראת דיווח לפיקוח גוררים פיתוח מערכות דיווח חדשות, הכולל בניית מתכונת דיווח והשקעת משאבים בהכללה של בקורות לוגיות ואחרות לשיפור איכות הנתונים. מפאת המורכבות של מערכות המידע החדשות מסייעת היחידה גם בהטמעתן בבנקים. היחידה גם שולחת לבנקים, כהיוון חוזר, מידע מצרפי כדי לאפשר להם לבדוק את נתוניהם מול נתוני סך המערכת.

בכל שנה מטפלת היחידה בלמעלה מ-1,000 פניות לקבלת מידע מגורמים שונים במשק. כן היא מפרסמת (גם באינטרנט) את שיעור הריבית המרבי בשוק האפור ואת הריבית הממוצעת – לצורך חישוב עמלת פירעון מוקדם בבנקים למשכנתאות.

ליחידה מספר פרסומים²⁰: (1) "מידע שנתי על התאגידים הבנקאיים" – חוברת המכילה מידע חמש-שנתי על מערכת הבנקאות הישראלית; (2) "מידע שוטף על התאגידים הבנקאיים" – אוגדן המכיל את המידע המעודכן על מערכת הבנקאות הישראלית; (3) "נתונים עיקריים על פעילות הבנקים לכל בנק" – פרסום רבעוני המרכז נתונים עיקריים של כל הבנקים על סמך מידע המופק מדוחותיהם הכספיים לציבור.

20 המופיעים גם באתר בנק ישראל באינטרנט www.bankisrael.gov.il בסעיף "פרסומים ומידע".

היחידה, בשיתוף עם יחידת הדוחות הכספיים, עורכת ביקורות בבנקים בנושאים שונים שלגביהם מתקבלים דיווחים בפיקוח על הבנקים כדי לבחון את מהימנות הדיווחים האלה. בתהליך דומה נערכות בדיקות שוטפות של הנתונים המתקבלים, בנושאים מוגדרים, לצורך אימותם. איתור הליקויים המתגלים בביקורות ובבדיקות הפנימיות מאפשר לשפר את מערכות הדיווח ואת הנתונים המתקבלים מהבנקים.

(2) יחידת דוחות כספיים

היחידה עוסקת בשני תחומים עיקריים: (1) הסדרת הוראות הדיווח לציבור, הקובעות כללים לגבי אופן עריכת הדוחות לציבור של תאגידים בנקאיים (שנתיים ורבעוניים); הדוח לציבור, כולל דוח הדירקטוריון, סקירת ההנהלה והדוח הכספי של תאגיד בנקאי; (2) עריכת ביקורות, הן ברמת המערכת והן ברמת הבנק הבודד, בנושאים הקשורים לדוחות כספיים של בנקים ולדיווחים לפיקוח על הבנקים (בשיתוף עם היחידה למידע ודיווח).

בשנת 2001 השלימה היחידה את ההסדרה וגיבשה הוראות דיווח לציבור בנושאים הבאים:

- (1) דיווח על "מגזרי פעילות עיקריים"; (2) "גילוי על חובות בעייתיים בדוח הדירקטוריון";
- (3) "הוראת שעה – מעבר של תאגידים בנקאיים מדיווח כספי מותאם לדיווח כספי נומינלי";
- (4) "הוראת שעה – פרטים בדבר תרומות התאגיד הבנקאי" (על בסיס תקנות ניירות ערך בנידון).

כן הופצו, בשיתוף עם היחידה למידע ודיווח, מיפרט ביקורת וקובץ שאלות ותשובות בנושא "סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי המשק" ודיווח רבעוני על חשיפת התאגיד הבנקאי ללווים העוסקים בפעילות טכנולוגיה עילית.

במקביל נמשך הטיפול בנושאי ההסדרה העיקריים האלה: תיקון מתכונת הגילוי הנאות של מכשירים נגזרים ועסקות גידור בהתאם להוראה המאמצת את הכללים האמריקניים בנידון (FAS 133); גילוי נאות בדבר חשיפה למדינות זרות; טיפול חשבונאי בעסקות רכש חוזר והשאלת ניירות ערך; התאמת הכללים בדבר מדידה וגילוי נאות של חובות בעייתיים והפרשה לחובות מסופקים למקובל בעולם ועדכונים להוראה בדבר הגילוי הנאות של הסיכון לפי ענפי משק.

הביקורות שנערכו במהלך שנת 2001 התמקדו בנושאים אלה: (1) סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי המשק (ביקורות בשלושה בנקים גדולים, ששימשו בסיס להנחיות הכלל-מערכתיות שהופצו בנדון); (2) "טיפול חשבונאי בניירות ערך"; (3) הדיווח החודשי בדבר אשראים שניתנו ופיקדונות שנתקבלו במהלך החודש (לרבות נתוני הריבית הממוצעת) בבנקים המסחריים ובבנקים למשכנתאות; (4) בדיקה מערכתית של הגילוי על ביטחונות המועמדים למסלקת מעו"ף.

כן נמשכו הביקורות בנושאי השווי ההוגן של מכשירים פיננסיים ויחס ההון לרכיבי הסיכון, שבבדיקתם הוחל בשנה הקודמת, והשנה הורחבה הבדיקה לבנקים נוספים.

ח. רישוי

הפעילות בתחום זה כוללת טיפול בבקשות שנושאייהן טעונים רישוי של נגיד בנק ישראל או של המפקח על הבנקים. נושאי הטיפול העיקריים הם:

* בדיקת מועמדים לרכישת שליטה או אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי בישראל;

* בקשות של תאגידים בנקאיים להקמת חברות בנות בנקאיות בארץ או בחו"ל;

* גיבוש מדיניות סינוף וטיפול בבקשות לפתיחת סניפים;
* בקשות של בנקים זרים להקמת סניפים בישראל או לשימוש במילה "בנק" בשם הנציגות שהם מקימים בישראל;

הפעילות בתחום הרישוי משולבת, כאמור, בפעילות של אחת מיחידות ההערכה. במסגרת זו עודכן בשנה הנסקרת נוהל פתיחת סניפים של תאגידים בנקאיים, נבדקו והוצאו היתרי שליטה לבעלים החדשים של "בנק אוצר השלטון המקומי", במסגרת הפרטתו, נבדק וניתן היתר לרכישת "בנק כרמל" על ידי "בנק איגוד", ונבחנו החלופות להפרטת "בנק לאומי לישראל בע"מ".

ט. מושכי שקים ללא כיסוי

מדור שקים ללא כיסוי מנהל, יחד עם הבנקים המסחריים, מערכת ממוכנת מורכבת, המטפלת במושכי שקים ללא כיסוי. מערכת זו מבוססת על הוראות חוק שקים ללא כיסוי התשמ"א - 1981, שתוקן לאחרונה בשנת 1992. בשנים 1994 ו-1995 הורחבו סמכויות ההגבלה על לקוחות בנקים - ובכללם בעלי תיקים בהוצאה לפועל, סרבני גט ופושטי רגל - באמצעות סדרה של חוקים חדשים.

בסוף שנת 2001 נרשמו 133,683 חשבונות מוגבלים, מהם כ-67% שהוגבלו בגין משיכת שקים ללא כיסוי. מספר הלקוחות המוגבלים הגיע בסוף השנה ל-75,795 - רובם (כ-83%) לקוחות מוגבלים רגילים ולקוחות מוגבלים חמורים, שמספרם ירד בכ-6.4% לעומת אשתקד. הירידה במספר המוגבלים, למרות ההאטה במשק, מוסברת בהידוק מערכות הבקרה של הבנקים, אשר היום מקפידים יותר מאשר בעבר על מסגרות האשראי ועל המשמעת של הלקוחות בשמירה עליהן. הסבר נוסף נעוץ בהרחבת ההפצה של המידע לגבי חשבונות ולקוחות מוגבלים ובהגדלת זמינותו - גורם מרטיע התורם אף הוא לירידה של מספר המוגבלים.

מספר הלקוחות המיוחדים - בעלי תיקים בהוצאה לפועל וסרבני גט - גדל השנה בשיעור ניכר (כ-33.3%), והסתכם ב-12,837. רוב הגידול הוא תוצאה של עליית מספר בעלי התיקים בהוצאה לפועל, ברביע האחרון של השנה, וזאת בגלל החרפת ההאטה הכלכלית. בשנה הנסקרת הוגבלו בכל חודש בממוצע כ-4,500 לקוחות, בגין הגבלה של כ-6,000 חשבונות שקים²¹.

המערכות המטפלות באוכלוסייה זו הן ממוחשבות; לפיכך מרבית תשומות העבודה של המדור הן בהנחיית המערכת הבנקאית, בבקרה על המתרחש במערכת ובטיפול בחריגות ובתלונות. בשנה הנסקרת נרשמו כ-1,600 פניות של הציבור ושל גופים אחרים לבירור ולטיפול אחר (מתוכן כ-730 ערעורים שהוגשו לבתי משפט). נוסף על כך היו פניות טלפוניות לבירורים ולקבלת מידע, שמספרן נאמד בכ-6,500.

בחודש נובמבר הורחבו שירותי המידע לגבי חשבונות ולקוחות מוגבלים, הניתנים לציבור הרחב באמצעות אתר האינטרנט של הבנק (www.bankisrael.gov.il/black.html) ובמענה הקולי (טלמסר מס' 1212332755), כך שכעת ניתן לקבל באמצעים אלו מידע על חשבונות שקים מוגבלים, וכן מידע חדש לפי מספרי זהות של לקוחות פרטיים ומספרי תאגידים שהוגבלו בנסיבות מחמירות²². שירות זה ניתן ללא תשלום, בהתבסס על סעיף 14 לחוק שקים ללא

21 ישנם לקוחות בעלי כמה חשבונות מוגבלים.

22 המידע על לקוחות שהוגבלו בנסיבות מחמירות לא כולל מידע על לקוחות שהוגדרו בחוק כמוגבלים מיוחדים (מטעם כונס נכסים או ההוצאה לפועל או בגלל סירוב גט), לקוחות שערערו לבית משפט השלום, ולקוחות שלא עברו 60 יום ממועד משלוח ההודעה על הגבלתם.

כיסוי, התשמ"א-1981. בחודשיים האחרונים של השנה גדל במידה ניכרת מספר הפניות לבירור בנושא מושכי שקים ללא כיסוי, הן באמצעות המענה הקולי והן באמצעות אתר האינטרנט – מממצע של כ-350 פניות בחודש לכ-1,500 ומעשרות פניות לכ-2,000 פניות בחודש, בהתאמה.

התפתחות מספר החשבונות המוגבלים והלקוחות המוגבלים
(נתוני סוף שנה)

שיעור השינוי בשנת 2001	2001	2000	1999	
-1.3	133,683	135,500	138,754	חשבונות מוגבלים
-4.7	89,375	93,797	97,390	מזה: בגין שקים שסורבו
-1.4	75,795	76,860	77,365	לקוחות מוגבלים
-4.5	32,096	33,600	34,130	מזה: מוגבלים רגילים
-8.2	30,862	33,632	36,470	מוגבלים בנסיבות חמורות
33.3	12,837	9,628	6,765	מוגבלים מיוחדים

י. פיקוח על חברות כרטיסי האשראי

חברות כרטיסי האשראי הן תאגידי עזר המפוקחים ומבוקרים על ידי המפקח על הבנקים. במהלך השנה הנסקרת נמשך תהליך ההסדרה בתחומי הפעילות של החברות והגילוי הנאות.

יא. מניעת הלבנת הון

הפעילות של הפיקוח על הבנקים בתחום מניעת הלבנת הון מתנהלת על ידי יחידות הביקורת וההסדרה בשיתוף עם המחלקה המשפטית בבנק ישראל.

ב-25.1.01, התפרסם צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים), התשס"א-2001. הצו, שנכנס לתוקף ביום 17.2.02, כולל שלושה נושאים עיקריים:

- * הוראות בעניין זיהוי לקוחות ואימות פרטי זהותם;
- * הוראות בעניין דיווח לרשות המוסמכת – דיווח אובייקטיבי (לפי גודל הפעולה וסוגה) ודיווח סובייקטיבי (על פעולות בלתי רגילות);
- * הוראות בעניין ניהול ותיעוד של רישומים.

הפיקוח על הבנקים רואה בכללים למניעת הלבנת הון חלק חיוני מהניהול התקין של הבנקים וחלק אינטגרלי מניהול הסיכונים בבנק – ובפרט סיכויי המוניטין, הסיכונים התפעוליים והסיכונים המשפטיים.

כהשלמה לצו הוכנה הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא מניעת הלבנת הון, המאמצת את הנחיות ועדת באול בנושא "Customer due diligence for banks" מאוקטובר 2001. ההוראה²³ התפרסמה במאי 2002 ותיכנס לתוקף בספטמבר 2002.

23 הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411: "מניעת הלבנת הון – זיהוי לקוחות וניהול רישומים".

כחלק מההיערכות לקראת יישום החקיקה בנושא הוקם בבנק ישראל צוות מיוחד – המורכב מנציג של המחלקה המשפטית ומנציגים של הפיקוח על הבנקים, לרבות נציג של הביקורת – תפקידו לעקוב באופן שוטף אחר יישום הוראות החקיקה בנושא איסור הלבנת הון. הצוות מרכז את שיתוף הפעולה עם משרד המשפטים (הרשות לאיסור הלבנת הון), עם משטרת ישראל, עם שירות הביטחון הכללי ועם רשויות הפיקוח על מוסדות פיננסיים ואיגוד הבנקים בכל הליכי החקיקה הזאת ויישומה.

בשנת 2001 נבדקה היערכותם של חמשת הבנקים הגדולים ליישום החקיקה בתחומי נוהלי העבודה, ההדרכה וההיערכות הארגונית והמיכונית. כן הוכן מיפרט ביקורת שימש את יחידת הביקורת בעתיד.

נספח א'

פעילות הפיקוח על הבנקים – 2001

- | | |
|-----------|--|
| 1 בינואר | במסגרת הוראות הדיווח לציבור:
1. תוקנה ההוראה בנושא חשבונאות מכשירים נגזרים ופעילויות גידור, בעקבות הפרסום בארה"ב של תקן המתקן את הכללים שנקבעו בתקן קודם, וכדי להבטיח התאמה של הכללים החדשים בנושא זה לתאגידים הבנקאיים בישראל.
2. נקבעה הוראת שעה המאפשרת לתאגיד בנקאי להציג דוח כספי שנתי על בסיס מאוחד בלבד, בעוד שתמצית הדוחות של התאגיד הבנקאי עצמו (לא מאוחד) תוצג בביאור לדוחות הכספיים; זאת בתנאי שהתאגיד קיבל אישור מוקדם של המפקח על הבנקים ועמד בכל סעיפי ההוראה. הוראת השעה מאפשרת את צמצום מתכונת הגילוי בדוח השנתי של תאגידים בנקאיים בנושאים מסוימים. |
| 10 בינואר | עם תחילתו של חוק החברות, התשנ"ט – 1999, ביום 1 בפברואר 2000, נבחנו השלכותיו על הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא דירקטוריון של תאגיד בנקאי ועל מספר הוראות נוספות, ובוצעו השינויים המתחייבים בהוראות המתאימות. |
| 25 בינואר | פורסם צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים), התשס"א – 2001. בצו נקבעו חובות זיהוי, אימות פרטים ודרישת מסמכים בעת פתיחת חשבונות, וכן חובות דיווח לפי גודל הפעולה ודיווחים נוספים. |
| 31 בינואר | 1. תוקנה ההוראה בדבר חלוקת דיבידנד על ידי תאגידים בנקאיים. נקבע שתאגיד בנקאי לא יחלק דיבידנד, אלא לאחר שערך תחזית בכתב אשר |

לפיה יחס ההון לנכסי הסיכון, בשנה שלאחר החלוקה, לא יפחת מהנדרש לגבי אותו תאגיד בנקאי. כן פורטו המקרים שבהם נאסר על תאגיד בנקאי לחלק דיבידנד – אלא אם כן קיבל מראש את אישור המפקח לכך, ועד לגובה הסכום שאושר.

2. נוהל פתיחת סניפים של תאגידים בנקאיים עורכן בהתאם לסעיף 28 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. הורחבה מסגרת ההיתרים הכלליים, המתירים ביצוע פעולות בתנאים שנקבעו לענייני העתקת סניף בארץ, סניף ארעי של בנק למשכנתאות, הנפקת כרטיסי חיוב ומתן אשראי במקומות עבודה. כן נקבעה מתכונת להיתרים לעניין פעילות של בנק למשכנתאות בסניף בנק (דלפק משכנתאות), מתן שירותים בנקאיים מסוימים והיתר לפתיחת סניפים ארעיים.

3. לנוכח אי-אחידות בין החברות לכרטיסי אשראי בטיפול בתיקון וביטול של רישומים בחשבונות הלקוחות, נקבעה הוראה המחייבת חברות אלו בתיקון אחיד של רישומים הנובעים מטעות שלהן או של כאלה המתחייבים מסעף 6א (שינוי ללא הרשאה) וסעיף 9 (עסקה במסמך חסר) לחוק כרטיסי חיוב התשמ"ו-1986. נקבע כי שיעורי הריבית לתיקונים יהיו: שיעור ריבית הפריים במטבע ישראלי ושיעור ריבית הליבור במטבע חוץ. כן חויבה חברת כרטיסי אשראי במתן הודעה מפורטת ללקוח על תיקון רישום שגוי.

שמו של "בנק אינווסטק כללי בע"מ" שונה ל"בנק אינווסטק (ישראל) בע"מ".

4 בפברואר

בעקבות התרחבות הפעילות בענפי הטכנולוגיה העילית ואי הוודאות הכרוכה בפעילות זו, חויבו התאגידים הבנקאיים לדווח לפיקוח על הבנקים על סיכון האשראי הכולל ללווים העוסקים בפעילות כזאת ועל סך ההשקעה במניותיהם.

16 ביולי

1 באוגוסט

1. כדי לאפשר לפיקוח על הבנקים להסתמך על מידע עדכני יותר, הוגדלה תדירות הדיווח על אשראי שניתן לציבור ועל פיקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש – מדיווח חודשי לדיווח חצי-חודשי.

2. תוקנה ההוראה בדבר נהלים למתן הלוואות לדיוור, ונוספה הוראת מעבר להלוואות צמודות למדד בריבית משתנה, הקובעת הסדר להלוואות בריבית משתנה שבוצעו לפני ה-1.11.00 שלא על בסיס אובייקטיבי חיצוני. התיקון נועד להבטיח גילוי נאות ללווים על מנגנון העדכון של ריבית ההלוואה, ולקבוע תקרה לעדכוני הריבית השוטפים כך שתתיישב עם עקרון ההצמדות לבסיס אובייקטיבי חיצוני. את החישוב יש לערוך לאורך כל חיי ההלוואות בריבית משתנה, בכל מועד חידוש.

3. בהוראה בדבר עמלת פירעון מוקדם של הלוואה שלא לדיר, הוחלפה הנוסחה לחישוב סכום העמלה. הנוסחה החדשה משקפת את כל ההפסד הכלכלי בגין פירעון מוקדם בהלוואות בריבית משתנה, משום שהיא מביאה בחשבון גם את ההפסד בגין התשלומים העתידיים מיום שינוי הריבית ועד לתום תקופת ההלוואה.

22 באוגוסט

תוקנה הוראת הדירקטוריון של תאגיד בנקאי. במטרה להקל על עבודת הדירקטוריון נקבעו מבחנים כמותיים לזיהוי דירקטור שלגביו יש חשש לניגוד עניינים ענפי פוטנציאלי, וכן בוטל האיסור על דירקטור כזה להשתתף בדיונים של הדירקטוריון או של ועדותיו העוסקים ישירות באותו ענף, ובלבד שאין מדובר בדיונים על לקוחות ספציפיים, כפי שנקבע.

10 בספטמבר

נקבע שעל התאגידים הבנקאיים לבצע הפרשה מיוחדת לחובות מסופקים נוסף על ההפרשות הקיימות; זאת משום שעקרונות הטיפול בחובות בעייתיים אינם כוללים מנגנון ליצירת רזרבות משמעותיות לביצוע הפרשות ספציפיות לחובות מסופקים בגין הסיכון הכרוך בתיקי האשראי, אשר הפסדי אשראי בגינם טרם יוחסו ללווה מסוים.

11 בספטמבר

בהוראה בדבר יחס ההון המזערי נקבע שהלוואה המחליפה הלוואה לדיר תשוקלל בשיעור 50% בלבד (במקום 100%), ובכך תקל על לווים להחליף את הלוואתם בהלוואה חדשה, שבה מסלול הריבית שונה או שיעור הריבית נמוך יותר, בין מאותו תאגיד בנקאי ובין מתאגיד בנקאי אחר. ההקלה תינתן רק אם סכום ההלוואה החדשה אינו עולה על סכום ההלוואה הנפרע (כולל הוצאות החלפתה) וכן גם סכומי הביטחון.

25 באוקטובר

1. בעקבות החלטת ממשלת ישראל לנקוט מייד את הצעדים הדרושים כדי לשתף פעולה עם ממשלת ארצות הברית במאבקה בטרור בכל הנוגע לנכסי טרוריסטים, ובפרט לסייע לה ביישום הצו הנשיאותי בנושא, נתבקשו התאגידים הבנקאיים לסרוק את חשבונות לקוחותיהם ולדווח לפיקוח על הבנקים על חשבונות הקשורים לשמות אשר נכללו ברשימות שפורסמו בצו הנשיאותי, וכן על העברות כספים שבוצעו מ-1996 עד היום על ידי או עם אחד או יותר מהכלולים ברשימות.

2. בוטל הרשיון של בנק לקידום עסקים ל"לאומי בנק לקידום עסקים בע"מ".

1. בעקבות ההוראה בדבר הפרשה מיוחדת לחובות מסופקים, תוקנו הוראות הדיווח לציבור כך שהתנועה בהפרשה המיוחדת תוצג בביאורים לדוחות הכספיים בנפרד.
2. התאגידים הבנקאיים נדרשו להרחיב את המידע הניתן בדוחות הכספיים הרבעוניים לרביע הראשון והשלישי של השנה, ולהשוותו לזה הניתן ברביע השני של השנה.

- בוטל רשיון בנק למשכנתאות של "בנק כרמל למשכנתאות והשקעות בע"מ".

- בעקבות תלונות שהתקבלו ממושכי שקים ומגורמים המטפלים בתלונות של מושכי שקים על מקרים של זיוף שקים, וכדי להגביר את ביטחונם של מושכי השקים ושל העושים שימוש בשקים שעבירותם בוטלה, תוקנה ההוראה בדבר פנקסי שקים. נקבע כי שק שעבירותו בוטלה והוא במתכונת האמורה בהוראה – כל שינוי שייעשה בו לאחר שנכתב, למעט שינוי בתאריך או בסכום, גם אם אושר בחתימה שנחזית כחתימת הלקוח, ימנע את הפקדת השק בחשבון שבו הוא התקבל להפקדה, ואם הופקד, יוחזר.

1. בעקבות אישורם של תקני חשבונאות בדבר מגזרי פעילות וכדי לסייע למשתמשים בדוחות הכספיים להיטיב להבין את ביצועי התאגיד הבנקאי, להעריך את התשואות העתידיות שלו ולהפעיל שיקול דעת מושכל לגבי התאגיד בכללותו נקבעו כללים לדיווח לפי מגזרי הפעילות השונים שהתאגידים הבנקאיים פועלים בהם. נקבע כי בדוחות הכספיים יתנו התאגידים הבנקאיים מידע לגבי כל מגזר פעילות העומד בדרישות ובתנאים הכמותיים שנקבעו בהוראה.
2. בעקבות אישורו של תקן חשבונאות מספר 12 בדבר הפסקת ההתאמה של דוחות כספיים, הקובע כי החל משנת 2003 כל הדוחות הכספיים יוצגו בסכומים המותאמים למדר החודש שבו חל המעבר, בתוספת סכומים נומינליים אשר נוספו ובניכוי סכומים שנגרעו לאחר מועד המעבר – נקבעה הוראת שעה בדבר המעבר של תאגידים בנקאיים מדיווח כספי מותאם לנומינלי.

1. הושלמה הכנת הוראה העוסקת בקצין ציות. התאגידים הבנקאיים חויבו במינוי קצין ציות ובהכנת תכנית ציות ונקבע אופן יישומה של התכנית. מינוי קצין הציות נדרש במסגרת הכללית של ניהול סיכונים בתאגיד בנקאי, במטרה להקטין משמעותית את ההסתברות להפרה של חוקים והוראות, להביא לגילוי מוקדם של הפרות, לצמצם את חשיפת התאגיד ומנהליו לתביעות, לרבות בגין הפרה של חובות הזהירות והאמונים המוטלות על נושאי משרה, למנוע הפסדים כספיים העלולים להיגרם לתאגיד הבנקאי בגין אלו ולשמור על המוניטין שלו.

2. הושלמה הכנת הוראה העוסקת בפעילות תאגיד בנקאי במערכת סגורה. בהוראה נקבע שלקוח יוכל להפקיד כספים גם בתאגיד בנקאי שבו לא מנוהלת פעילותו השוטפת, בלי להיכנס לסניף ובלי לפתוח חשבון עו"ש, ובתום תקופת הפיקדון יוחזרו הכספים לחשבון העו"ש שממנו נמשכו. כן נקבעו כללים להשקעת כספי הפיקדון וליצירת קשר עם הלקוח במקרים שבהם לא ניתן להחזיר את כספי הפיקדון לבנק המעביר.

הפיקוח על הבנקים - מבנה ארגוני

