

התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מבצע "עם כלביא" **(הוראת שעה)**

מבוא

1. מטרת הוראת שעה זאת לקבוע התאמות רגולטוריות במספר תחומים, וזאת על רקע מבצע "עם כלביא" שהחל בתאריך 13.6.2025, בכדי לסייע למערכת הבנקאית וללקוחותיה להתמודד עם אתגרי אירוע זה ולאור השלכותיו הכלכליות האפשריות.

תחולה

2. ההוראה תחול על תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, שהוראת הניהול הבנקאי הרלוונטית חלה עליו.

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

3. על אף האמור בסעיפים 9(א), 9(ב) ו-9(ג) להוראה 308A –
- 3.1. בהתייחס ללקוחות שלא פנו באופן מקוון או שלתאגיד הבנקאי אין יכולת לאמת את זהותם, או שאין באפשרות התאגיד הבנקאי לשלוח תשובה באופן דיגיטלי, תשובת התאגיד הבנקאי והודעתו ללקוח בדבר זכותו של הלקוח להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח על הבנקים, יכול שיינתנו בכתב או שימסרו בעל פה; תאגיד בנקאי נדרש לתעד כל תשובה והודעה כאמור שנמסרו ללקוח בעל פה.
- 3.2. תאגיד בנקאי רשאי לתת תשובה ללקוח ולציין בה את עיקרי נימוקיו בלבד, ובמקרים חריגים שיתועדו, רשאי התאגיד הבנקאי לא לנמק את תשובתו.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311A בנושא "ניהול אשראי צרכני"

4. סעיף 21.4 להוראה 311A לא יחול.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 בנושא "ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב"

5. על אף האמור בסעיף 4(א) להוראה 325, רשאי התאגיד הבנקאי שלא להגדיר ולהסכים מראש ובכתב על מסגרת בתוך יום עסקים אחד, ובלבד שיפעל להסדרת המסגרת בהקדם האפשרי, בהתקיים התנאים הבאים:
1. לקוח שהוא יחיד – בסכומים שלא יעלו על 5,000 ש"ח;
2. לקוח שהוא עסק קטן, כהגדרתו בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008 – בסכומים שלא יעלו על 10,000 ש"ח;
3. לקוח שהוא עסק גדול – בסכומים שלא יעלו על 100,000 ש"ח.
- בסעיף זה "עסק גדול" – מי שאינו יחיד ואינו עסק קטן.

הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת"

6. על אף האמור בסעיף 19(ג) להוראה 367 רשאי התאגיד הבנקאי ליישם את האמור בסעיף זה גם בעבור חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 200,000 ש"ח, ובלבד שהגדלת היקף הסליקה נדרש לצורך סיוע על רקע מצב החירום. על התאגיד הבנקאי לנטר את הפעילות בחשבונות סליקה אלו. על התאגיד הבנקאי לפעול להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח בעל חשבון הסליקה בהקדם האפשרי בנסיבות העניין מהמועד בו עלה היקף הסליקה על 50,000 ש"ח.
7. לסעיף 29(ב) להוראה 367 יתווסף ס"ק (4) לפיו: "הודעות בעלות השפעה מהותית על הלקוח ובלבד שיש דחיפות בקבלת המסר עבור הלקוח."

הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 411 בנושא ניהול סיכוני איסור הלבנת הון ומימון טרור

8. לעניין ההסדר הקבוע בנספח ב'2 להוראות ניהול תקין 411 (להלן בסעיף זה – "הנספח"), תאגיד בנקאי רשאי לפעול כלהלן:
- חלף האמור בסעיפים 6.2 עד 6.3 לנספח, בעת מתן **שירותי תשלום למוטב**, יחולו התנאים הבאים:
- (1) סך העברות הכספים שבוצעו לפי הוראות מקבל שירות, במהלך תקופה של שנה אינו עולה על 200,000 שקלים חדשים.
 - (2) סך הכספים בהם זוכה מקבל שירות במהלך תקופה של שנה אינו עולה על 200,000 שקלים חדשים.
- האמור יחול בכפוף לכל התנאים הבאים:
- (1) הגדלת הסכומים נדרשת לצורך סיוע על רקע מצב החירום.
 - (2) על התאגיד הבנקאי לפעול להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של מקבל השירות בהקדם האפשרי בנסיבות העניין מהמועד שבו עלה סך העברות הכספים או סך הכספים שבהם זוכה מקבל השירות על 100,000 שקלים חדשים.
 - (3) על התאגיד הבנקאי לנטר את הפעילות בחשבונות תשלום אלה.
9. להוראה 411 יתווסף נספח ב'7 הבא:
- הסדר שקבע המפקח על הבנקים לפי סעיף 7א לצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001 (להלן: "הצו"):
- (א) במקרים חריגים, כאשר קיימים טעמים מיוחדים הנובעים ממצב החירום ובהתאם להערכת הסיכון של התאגיד הבנקאי, תאגיד בנקאי רשאי להחיל את הוראות סעיפים 6א(2) ו-6א(ב) לצו בכל אחד מהמקרים הבאים:
- (1) הנפקת כרטיס חיוב ליחיד שמסגרת הפעילות בו אינה עולה על סכום של 100,000 ש"ח;
 - (2) הגדרת סכום הפעילות בכרטיס חיוב קיים ליחיד עד לסכום שלא יעלה על 100,000 ש"ח;
 - (3) מתן הלוואה ליחיד באמצעות **כרטיס חיוב**, ובלבד שסכום ההלוואה אינו עולה על 100,000 ש"ח;
- (ב) תאגיד בנקאי יהיה רשאי במקרים האמורים לרשום את פרטי הזיהוי לפי העתק ממסמך זיהוי שהנפיקה מדינת ישראל, הנושא שם, מספר זהות, תאריך לידה ותמונה;
- (ג) בסעיף זה "כרטיס חיוב" – כרטיס חיוב שההתחשבות בגין החיובים שנעשו מכוחו נעשית באמצעות חשבון עובר ושב בתאגיד הבנקאי שאינו המנפיק או השותף להסדר ההנפקה.

(ד) היה והתאגיד הבנקאי פעל כאמור בסעיפים (א) ו-(ב) לעיל, על התאגיד הבנקאי לתעד את הנימוקים והסיבות לכך.

הוראת ניהול בנקאי תקין 432 בנושא "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח"

10. בסעיף 14 להוראה 432, במקום "5 ימי עסקים" יבוא "10 ימי עסקים".

הוראת ניהול בנקאי תקין 451 בנושא "נהלים למתן הלוואות לדיור"

11. בסוף סעיף 4(א) להוראה 451 יבוא: "תאגיד בנקאי יבחן את האפשרות בהארכת משך תקופה זו בהתייחס לאישורים עקרוניים שהיו בתוקף ביום תחילתו של מבצע "עם כלביא", בשים לב לנסיבות ולצורך ובהתאם לשיקול דעתו".

12. בסעיף 11(ב) להוראה 451 במקום "ארבעה עשר ימים" יבוא "חודש קלנדרי".

13. בסעיף 15(ה) להוראה 451 במקום "שלושה ימי עסקים" יבוא "שמונה ימי עסקים".

14. בסעיף 15(ג) להוראה 451 במקום "חמישה ימי עסקים" יבוא "שמונה ימי עסקים".

15. בסעיף 19א להוראה 451 במקום "שבעה ימים" יבוא "עשרה ימים".

הוראת המפקח על הבנקים לפי סעיף 3(א1) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות

ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992

16. בהתאם לסמכותי לפי סעיף 3(א1) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, אני מורה כדלקמן:

16.1. על אף הקבוע בסעיף 3(א4) לכללים האמורים לעניין הסכם למתן אשראי, לא תידרש חתימת לקוח לצורך ביצוע בקשת לקוח לדחיית תשלומים, וזאת ככל שמדובר בדחייה לפי מתווה הסיוע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מבצע "עם כלביא" המפורסם באתר בנק ישראל, ובלבד שתתקבל הסכמת הלקוח ותתועד.

16.2. על אף הקבוע בסעיף 3(א4) לכללים האמורים לעניין הסכם למתן אשראי, בהלוואה לדיור כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין 451 "נהלים למתן הלוואות לדיור" של שני לווים או יותר, בה קיים קושי של אחד הלווים לחתום על מסמכי ההלוואה, וזאת בשל מבצע "עם כלביא", לא תידרש חתימתו של אותו לווה על מסמכי ההלוואה ובלבד שינקטו הליכים מתאימים לזיהוי ותתקבל הסכמתו המתועדת.

תוקף

17. תחילתה של הוראה זו מיום פרסומה והיא תעמוד בתוקף עד ליום 24.7.2025. ככל שיעלה הצורך, ובהתאם למצב, יערכו התאמות בהוראה ובתוקפה.

טבלת עדכונים

חוזר 06 מס'	גרסה	פרטים	תאריך
2823	1	חוזר מקורי	24/06/2025