

פרק ג'

סיכום פעילות הפיקוח על הבנקים בשנת 2020

משבר הקורונה שפרץ בשנת 2020, על השלכותיו הבריאותיות, יצר אי-ודאות כלכלית גדולה עם השלכות רחבות שהובילו את הפיקוח על הבנקים להתמקד במהלך השנה בניהולו של המשבר ובתוך כך לנקוט בצעדים חסרי תקדים כדי לסייע להתמודדות הציבור. הפיקוח פעל במטרה לשמור על פיקדונות הציבור ועל יציבות הבנקים ועודד את הבנקים לתמוך במשק, כדי למנוע מחנק אשראי ולסייע במיתון השפעת המשבר על הכלכלה ונקט גם צעדים רבים כדי לאפשר את המשך אספקת השירות הבנקאי החיוני לציבור ברמה נאותה (פירוט הפעולות שביצע הפיקוח במהלך המשבר מוצג בתיבה ג'-1 בסקירה זו). לצד הטיפול במשבר הקורונה המשיך הפיקוח גם לקדם את הנושאים שבליבת יעדי הפיקוח, שמפורטים בהרחבה בהמשך פרק זה.

החזון והיעדים האסטרטגיים של הפיקוח על הבנקים

החוק קובע לפיקוח על הבנקים לפעול לטובת הציבור והמשק באמצעות שלושה יעדים מרכזיים: הגנה על כספי המפקידים; הבטחת תפקודה התקין של מערכת הבנקאות; והגנה על הצרכן הבנקאי. הפיקוח על הבנקים הגדיר לצד יעדים אלה גם יעד של עידוד התחרות בשירותים הבנקאיים. הפיקוח מציב מעת לעת יעדים נוספים במטרה לתמוך ולסייע בהשגת יעדיו הקבועים בחוק והגדיר בשנת 2020 מספר יעדים תומכים כאלה:

- קידום ועידוד חדשנות טכנולוגית במערכת הבנקאות.
- חיזוק תפקידה של מערכת הבנקאות במארג החברתי-כלכלי של ישראל.
- שיפור ניהול המידע והנגשתו לתמיכה בעבודת הפיקוח.

חשיבותם של יעדים אלה התחדדה בין היתר לנוכח משבר הקורונה, שהמחיש את חשיבותה של מערכת הבנקאות למשק והתפקיד המשמעותי שבו היא נושאת. פעילותה של מערכת הבנקאות בדחיית תשלומי הלוואות ללקוחות פרטיים ולעסקים שנפגעו מהמשבר, היא דוגמה נאותה שמייצגת את תפקידה במארג החברתי-כלכלי ואת חשיבותו של יעד זה (הרחבה בנושא דחיות תשלומים מוצגת בתיבה א'-1 בסקירה זו). חשיבותו הרבה של מידע מהימן ונגיש אינו חדש וידוע זה מכבר ועם זה העצים משבר הקורונה את חשיבותו של המידע ככלי התומך בקבלת החלטות ובקביעת מדיניות. מאפייני המשבר גרמו לתנודות חריפות בשווקים ובפעילותה של מערכת הבנקאות, דבר שחייב מעקב בעצימות גבוהה וחריגה ביחס לתהליכי פיקוח שוטפים. על אף שנעשו במהלך המשבר שיפורים בהיקפו ובתדירותו של המידע שמדווח לפיקוח, הגדרת היעד של שיפור ניהול המידע צפוי לחזק עוד יותר את היקפו ואת מהימנותו של המידע שמשמש את הפיקוח על הבנקים לצורך השגת יעדיו.

הקידום והעידוד של החדשנות הטכנולוגית במערכת הבנקאות מהווה מזה מספר שנים יעד של הפיקוח על הבנקים. גם בתחום זה ניכרת השפעתו של משבר הקורונה על האימוץ המהיר של

טכנולוגיות מתקדמות וחדשנות טכנולוגית. מובחן שהמערכת הפיננסית בישראל התקדמה באופן משמעותי לעולם חדשני ותחרותי יותר. במהלך שנת 2020 ובראשית שנת 2021 הושלמו כמה פרויקטים משמעותיים בתחום זה שהפיקו פעל להשלמתם זה תקופה ארוכה. בין היתר ניתן לציין את תחילת ההרצה של הבנק הדיגיטלי שבמסגרתו בוחן הבנק את מערכותיו ואת תהליכי העבודה שלו לקראת תחילת פעילותו המסחרית שצפויה בהמשך השנה, את הקמתו של מרכז מחשוב בנקאי שמקטין את חסמי הכניסה עבור בנקים חדשים ואת כניסתו לתוקף של שלב א' בפרויקט הבנקאות הפתוחה. כמו כן נמצא פרויקט מעבר מבנק לבנק בקליק בשלבים מתקדמים, מה שצפוי לשפר את התחרות במערכת הבנקאות באמצעות חדשנות טכנולוגית.

1. הפעולות המרכזיות לחיזוק היציבות והגנה על כספי המפקידים בבנקים

הפיקוח על הבנקים פעל במטרה להוסיף ולחזק את היציבות ולהבטיח את תפקודה התקין של מערכת הבנקאות בנושאים הבאים:

- ביצוע הערכה לפרופיל הסיכון של הבנקים** – כלכלני הפיקוח על הבנקים ערכו לאורך שנת 2020 שורה ארוכה של פעולות הערכה ומעקב שוטף מול התאגידים הבנקאים ובכלל זה נערכו פגישות עם חברי ההנהלות ועם שומרי הסף הפנימיים, נבחנו תכניות עבודה שנתיות, נסקרו מסמכים פנימיים מרכזיים, נותחו דוחות כספיים לציבור, ועוד. משבר הקורונה השפיע באופן נכבד על תהליכי הפיקוח המקובלים וכדי לתת מענה למאפייני המשבר ולסיכונים שהתעצמו בגינו, בוצעו מספר רב של תהליכי פיקוח ייעודיים. בין היתר בוצע מעקב צמוד ומוקפד אחר השינויים בתיק האשראי של הבנקים והיקפי דחיות התשלומים ושיעורי הריבית שנגבים ממגזרי הלקוחות השונים. כמו כן נבחנה רגישות הבנקים להתפתחות סיכונים במסגרת תרחישי קיצון, כמפורט להלן.
- ביצוע מבחן קיצון למערכת הבנקאות** – עריכת מבחן קיצון אחיד לאיתור אזורי פגיעות ומוקדי סיכון מקובלת ברשויות פיקוח מובילות ברחבי העולם. הפיקוח על הבנקים עורך אחת לשנה מבחן קיצון אחיד למערכת הבנקאות בהתאם לתקן הבין-לאומי. הפיקוח ערך בשל משבר הקורונה ובהסתייעות בחטיבת המחקר בבנק ישראל בגיבוש התרחישים והמשתנים המקרו-כלכליים, שני מבחני קיצון אחידים. מבחני קיצון אלה נערכו בעיצומו של משבר הקורונה והושפעו ממנו רבות. התרחישים שנבחנו התבססו על ההשפעות הכלכליות של משבר הקורונה ועל התחזיות ביחס להתפתחות המגפה והשפעותיה הבריאותיות והכלכליות. בנוסף לכך שהפיקוח ערך באופן חריג שני מבחני קיצון, נעשו מספר שיפורים ושינויים מתודולוגים באופן עריכתם. בין היתר התבקשו הבנקים להניח הנחה בדבר המשך גידולם של תיקי האשראי שלהם והמבחן האחיד נערך תחת הנחה של מאזן דינמי חלף מאזן סטטי, כפי שנעשה עד כה. (הרחבה בנושא מבחני קיצון מוצגת בתיבה א'-2 בסקירה זו).
- חיזוק ההמשכיות העסקית** – לתחום הרציפות התפקודית וההמשכיות העסקית יש חשיבות רבה בשמירה על יציבותה של מערכת הבנקאות ובהבטחת תפקודה התקין באספקת שירותים בנקאים נאותים ללקוחותיה. הפיקוח על הבנקים המשיך במהלך שנת 2020 לקדם את מוכנותה של מערכת הבנקאות למצבי חירום שונים. משבר הקורונה, שהשפעותיו בישראל הורגשו החל מסוף הרבעון הראשון, הדגיש את חשיבותם של ההכנה והתרגול של מצבי החירום ואת השפעתם על רמת המוכנות של המערכת בשעת אמת. על אף ההגבלות הרבות שהוטלו

במהלך המשבר, המשיכה מערכת הבנקאות לספק תוך הקפדה על בריאות הציבור שירותי בנקאות ללקוחותיה. הפיקוח סייע באמצעות מתן הנחיות והקלות שנועדו להתאים את פעילותה של מערכת הבנקאות לתקופת משבר הקורונה ואת פעילותו של מערך הסינוף בפרט. לאחר היציאה מהסגר הראשון שהוטל במדינה ערך הפיקוח תהליך מעמיק להפקת לקחים. תהליך זה סייע בשיפור ובחיזוק מתכונת העבודה בהמשכה של תקופת המשבר.

- חיזוק הניהול של סיכוני הסייבר והטכנולוגיה** – כחלק מהצעדים שנוקט הפיקוח על הבנקים לקידום ולחיזוק תהליכי ניהול סיכון הסייבר וסיכוני הטכנולוגיה במערכת הבנקאות, נערכו במהלך השנה מספר תהליכי ביקורת. הביקורות נועדו לבחון את הפעולות שנוקטים הבנקים להפחתת הסיכון ולאחר מוקדי סיכון או חולשות בתהליכי ניהול הסיכון בבנקים. כמו כן נמשכו תהליכים שונים שנעשים באופן שוטף בפיקוח בתחומי הסייבר והטכנולוגיה.
- חיזוק הקשרים הבין-לאומיים עם רשויות פיקוח מקבילות בעולם** – בעקבות "הסכמי אברהם" שעליהם חתמה מדינת ישראל וההסכמים לשיתוף פעולה בין-לאומי, יצר הפיקוח על הבנקים קשרי עבודה עם הגורמים המקבילים באיחוד האמירויות ובבחריין. קשרי עבודה אלה נועדו ליצירת שיח מקצועי שסייע בקיום קשרים עסקיים בין הבנקים ויתמוך בסחר הבין-לאומי בין המדינות. (הרחבה בנושא "הסכמי אברהם" מוצג בתיבה ב'-2 בסקירה זו).
- העברות בנקאיות מול איחוד האמירויות** – הפיקוח על הבנקים פרסם מכתב למערכת הבנקאות בנושא ביצוע העברות בנקאיות מול מוסדות פיננסיים שפועלים באיחוד האמירויות הערביות, שמתאר מספר צעדים ליצירת סביבת פעילות מופחתת סיכון בפעילות; זאת במטרה לאפשר קידום פעילות בנקאית שתתמוך בפעילות הכלכלית והמסחר בין המדינות, תוך ניהול סיכונים מוקפד שמצריך הקצאת משאבים הולמים ללימוד הסביבה העסקית, להיכרות עם המוסדות הפיננסיים שנוגעים בדבר וביצוע בקורות שוטפות.
- עריכת ביקורות וסקירות במערכת הבנקאות** – הפיקוח על הבנקים בדק את איכות הבקורות, ניהול הסיכונים והממשל התאגידי בבנקים, באמצעות ביקורות וסקירות בתחומי סיכון שונים. בין היתר נבחנו השפעותיו של משבר הקורונה על ענפי משק שונים, התפתחות הסיכון בענף הבינוי והנדל"ן, בדיקות בנושאים בסיכון גבוה לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור, ניהול סיכון מעילות והונאות, ועוד. בדיקות שעורך הפיקוח מעלות דרישות מוחשיות והמלצות לשיפור התהליכים בבנקים במקומות שבהם התגלו חולשות בהתנהלות התאגידיים הבנקאיים. הפיקוח עוקב אחר יישום הדרישות מדוחות הביקורות ומוודא את יישומן בדרכים שונות, לרבות בדיקות ייעודיות.
- הוראת שעה לצורך התמודדות עם מגפת הקורונה** – על רקע משבר הקורונה והשפעותיו על פעילותו של המשק, על פעילותה של מערכת הבנקאות ועל חוסנם הכלכלי של לקוחותיה, נקבעה הוראת שעה המתאימה את האסדרה הבנקאית לסביבת המשבר. הוראת השעה מעניקה הקלות במגוון רחב של תחומים שתכליתן לסייע לצרכני הבנקים, לקוחות ועסקים לצלוח את המשבר. בין היתר ניתנו הקלות בדרישות המזעריות של יחסי ההון והמינוף, כדי לאפשר למערכת הבנקאות להמשיך ולהעמיד אשראי ללקוחותיה וכן ניתנו הקלות בהגבלות למתן הלוואות לדיור כדי לסייע ללקוחות שנפגעו מהמשבר.
- קידום תקן בין-לאומי חדש בנושא הפרשות להפסדי אשראי** – הפיקוח על הבנקים המשיך לקדם את היערכותם של התאגידיים הבנקאיים ליישום כללים חדשים בנושא חישוב ההפרשה

להפסדי אשראי צפויים (CECL). מדובר בפרויקט רב-שנתי לאימוץ הכללים החדשים שנקבעו בעניין זה. הפיקוח ממשיך לעקוב אחר היערכותם של הבנקים ליישום כללים חדשים אלה, לצד מעקב אחר תובנות ולקחים מהעולם בהתייחס ליישום תקן זה.

- **ליווי מיזוג בנק מזרחי-טפחות ובנק אגוד** – מזה מספר שנים שהפיקוח על הבנקים מלווה את תהליך המיזוג על היבטיו השונים ואת השפעת המיזוג על לקוחות שני הבנקים ועל פרופיל הסיכון שלהם בפרט. עסקת המיזוג הושלמה בחודש ספטמבר 2020 ובנק אגוד הפך להיות חברת בת בבעלות מלאה של בנק מזרחי-טפחות. החל ממועד זה בוחן הפיקוח ומלווה את תהליך המיזוג המתוכנן ובכלל זה את היערכותם הנאותה של הבנקים לצמצום הפגיעה האפשרית בלקוחותיהם.

- **הערכת סיכונים לאומית בנושא הערכת איסור מימון טרור** – בהתאם לדרישת ארגון ה-FATF (Financial Action Task Force), נערכת מדינת ישראל לעדכן את הערכת הסיכונים הלאומית. הערכת הסיכונים נועדה לשמש בסיס לקביעת מדיניות לאומית וסדרי עדיפויות להתמודדות בתחום איסור הלבנת הון ומימון טרור. במסגרת זו ועל מנת לסכל ערוצי מימון טרור, מבוצע סקר הסיכונים הלאומי בתחום מימון טרור בישראל על-ידי כלל הרשויות בישראל שעוסקות במניעת טרור ובמימון טרור. הפיקוח על הבנקים ערך במסגרת זו הערכת סיכונים עבור מערכת הבנקאות בנושא זה. הממצאים וההמלצות הועברו למט"ל ולרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור, במטרה שיסייעו בקביעת מדיניות לאומית וסדרי עדיפויות בתחום מימון טרור, בהתאם לגישה מבוססת סיכון, בדגש על הפחתה וניהול אפקטיבי של סיכונים שאליהם חשופה מערכת הבנקאות בהיבט זה.

- **הערכת סיכוני הלבנת הון ומימון טרור ייעודית עבור כל אחת מחמשת קבוצות הבנקאות** – הרגולטורים השונים המפקחים על הבנקים בעולם נדרשים לבצע על פי אמות המידה של ארגון ה-FATF הערכת לסיכוני הלבנת הון ומימון טרור ייעודית עבור התאגידים המפוקחים, שתהווה גם בסיס לפיקוח ממוקד סיכון. הפיקוח על הבנקים ביצע במהלך שנת 2020 בהתאם הערכת סיכוני הלבנת הון ומימון טרור ייעודית עבור כל אחת מחמשת הקבוצות הבנקאיות. לצורך ביצוע הערכת הסיכון הנ"ל, עוגנה מתודולוגיה ייעודית שמותאמת למאפיינים הייחודיים של סיכוני הלבנת הון ומימון טרור. מתודולוגיה זו נגזרה מהמתודולוגיה הפיקוחית הכוללת, שמבוססת על הערכת הסיכון המובנה, רמת ניהול הסיכון, וגזירת דירוג הסיכון השיווי עבור כל קבוצת בנקאות. ממצאי ההערכה הועברו לבנקים ויהוו תשתית נוספת לחיזוק הפיקוח מבוסס סיכון.

- **סקר סיכונים של מערכת הבנקאות בהשתתפות נושאי המשרה בתאגידים הבנקאים** – הפיקוח על הבנקים החל משנת 2018 לערוך סקרי סיכונים בהשתתפות בכירי מערכת הבנקאות, לזיהוי ולהערכת עוצמת הסיכונים השונים שאיתם מתמודדת המערכת והתפתחותם של סיכונים חדשים, כמידע משלים נוסף לתהליכי הערכת הסיכונים בפיקוח על הבנקים. סקר נוסף בוצע בשנת 2021 כדי לבחון על פני זמן את תפיסות הסיכון של נושאי המשרה במערכת הבנקאות וכדי להתייחס לנושאים חדשים שעלו על הפרק במהלך השנה שחלפה, בין היתר על רקע משבר הקורונה. ממצאי סקר זה מוצגים בפרק א' של סקירה זו.

- **בדיקות כשירות (F&P) לנושאי משרה בכירה במערכת הבנקאות** – הפיקוח על הבנקים המשיך, בהתאם לסמכות שמוקנית לו בחוק, לערוך בחינות כשירות לנושאי משרה בכירה במערכת הבנקאות.

2. הפעולות המרכזיות לחיזוק ההוגנות, אמן הציבור וההגנה על הלקוח הבנקאי

הפיקוח על הבנקים קידם את היוזמות הבאות כדי להוסיף ולהעמיק את השקיפות וההוגנות ביחסים שבין התאגידים הבנקאים לבין לקוחותיהם ולחזק את מעמדו של הלקוח:

הפיקוח התמקד במהלך שנה זו בסיוע ללקוחות מערכת הבנקאות בהתמודדות עם משבר הקורונה ועם השלכותיו על מצבם הפיננסי. הפיקוח פעל להוצאת הוראות והנחיות שונות למערכת הבנקאות ופעל גם בשיתוף פעולה עם משרדי הממשלה ועם רשויות פיקוח נוספות לקידום יוזמות לטובת הציבור וליווה הליכי חקיקה ייעודיים שננקטו על רקע המשבר. הפיקוח פעל בין היתר לסייע ללקוחות של מערכת הבנקאות להתמודד עם השלכות המשבר באמצעות מספר מתווים לדחיית תשלומי הלוואות, התחשבות בלקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים, השהייה וביטול הגבלת חשבונות בנק בשל שיקים ללא כיסוי, ועוד. (לפירוט פעולותיו של הפיקוח בנושא זה ראו תיבה ג'-3) הפיקוח הוציא בתקופה זו הוראות והנחיות נוספות:

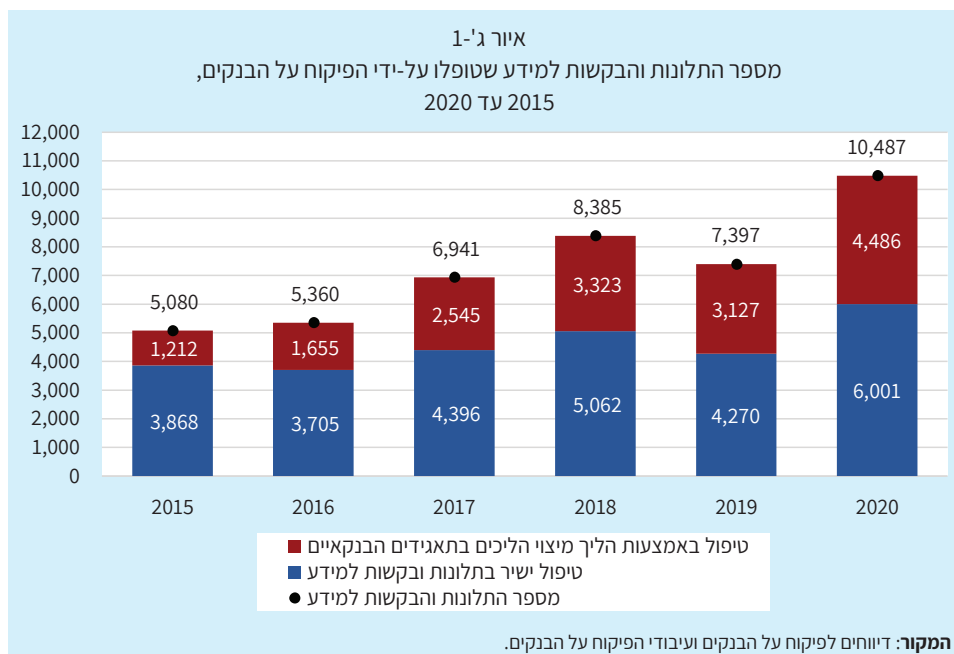
- הוצאת מכתב הבהרה בנוגע לאופן משלוח פירוט עסקות בכרטיסי אשראי** – המכתב עוסק באופן משלוח הודעות על פירוט עסקות בכרטיסי אשראי. לקוחות מערכת הבנקאות עוברים בשנים האחרונות לשימוש באמצעים טכנולוגיים, לרבות קבלת הודעות בערוצים דיגיטליים. עם זאת יש לקוחות שמעוניינים להמשיך ולקבל הודעות באמצעות דיוור פיזי, בין אם הדבר נובע מכך שהם חווים קושי להסתגל לשינויים ובין אם זו העדפתם. לאור זה יש להבטיח שיישמר האיזון בין עידוד המעבר לאמצעים דיגיטליים לבין מתן מענה ללקוחות שאינם מעוניינים במעבר זה. כדי להשיג מטרה זו נערכה בחינה משותפת של הפיקוח על הבנקים ושל משרד המשפטים, שבסופה פורסם מכתב של משרד המשפטים ובעקבותיו מכתב של הפיקוח שמיישם את העמדה המשותפת שגובשה. במכתבים אלה נקבעו תנאים שמבטיחים שרק לקוח שמעדיף לתקשר עם התאגיד הבנקאי באמצעים דיגיטליים ובחר בכך באופן מודע, יקבל את פירוט העסקות שלו באמצעים דיגיטליים, חלף קבלתם בדואר.
- פורסם תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 432 "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח" בנושא העברת תיק ניירות ערך** – במטרה להקל על לקוחות להעביר תיק ניירות ערך לגוף פיננסי אחר ומתוך רצון לפשט את התהליך ולאפשר שימוש באמצעים הטכנולוגיים החדשים שעומדים לרשות התאגידים הבנקאים, נקבע שתאגיד בנקאי יאפשר ללקוחות להגיש בקשה להעברת תיק ניירות הערך בצורה מקוונת ובכך לא נדרשים הלקוחות להגיע לשם כך לסניף הבנק. ההוראה נכנסה לתוקף בתאריך 23 בדצמבר 2020.
- פורסם מכתב בנושא עיקול תשלומים שמשולמים לפי פקודת הצבא לחייל שמשרת בשירות סדיר** – בעקבות דיון שהתקיים בוועדת המשנה של ועדת העלייה, הקליטה והתפוצות לעניין חיילים בודדים בשירות ובשחרור, הובהר לתאגידים הבנקאים שמוטל עליהם לוודא שהוראת החוק שמעניקה הגנה מעיקול על תשלומים שהתקבלו בחשבון בנק של חיילים שמשרתים בשירות סדיר, מיושמת הלכה למעשה.
- פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בנושא פיקדונות ללא תנועה וחשבונות שבעליהם נפטרו** – פיקדון ללא תנועה מוגדר כפיקדון שלגביו עבור עשרה (10) חודשים מהיום שבו התקבלה הוראה אחרונה מבעל הפיקדון. לאור חשיבות השבת כספי פיקדונות ללא תנועה לבעליהם ולנוכח הסיכונים בהחזקת כספים ללא דורש בתאגידים הבנקאים,

הורחבו חובות האיתור שחלות על תאגידי בנקאים, תוך קביעת מדרג של פעולות איתור נדרשות בהתאם לנסיבות. כמו כן נקבעו הוראות בנוגע לדיווחים ולממשקים בין התאגידיים הבנקאים לאפוטרופוס הכללי ונקבעו הנחיות בנוגע לכספות שנותק הקשר עם השוכרים שלהן ולחשבונות שהבעלים שלהם נפטרו.

- **מתן מענה לתלונות ובירורים של הציבור בנושאי בנקאות וצרכנות** - היחידה לפניות הציבור נתנה בשנת 2020 מענה לאלפי פניות טלפוניות וכן לכ-10,500 תלונות ובירורים בכתב שהתקבלו בפיקוח על הבנקים לפי החלוקה הבאה:
- **מיצוי הליכים** - כ-4,500 תלונות ובקשות הועברו למענה ישירות על ידי נציבי תלונות הציבור בתאגידיים הבנקאים;
- **טיפול ישיר** - היחידה טיפלה בכ-2,200 תלונות ובכ-3,800 בירורים בנושאים בנקאיים.

במסגרת זו טופלו פניות רבות של לקוחות הבנקים ושל חברות כרטיסי האשראי על רקע משבר הקורונה והשלכותיו ולאור קשיי הציבור בתקופה זו בסד זמנים מקוצר, כמתואר בתיבה ג'-3 בסקירה זו. כפי שניתן לראות באיור, היקף התלונות והבקשות שטופלו בשנת 2020 היה חריג בהיקפו בשל ההשפעות השונות של משבר הקורונה.

גידול של כ-38% במספר התלונות והבקשות למידע שהתקבלו ביחידה לפניות הציבור בשנת 2020 בהשוואה לממוצע בשלוש השנים שקדמו לה



הטיפול בתלונות הציבור כולל בדיקת התלונות בהתאם לחקיקה הבנקאית והפיקוח על הבנקים קובע במקרים המתאימים סעדים ללקוחות ומורה על תיקון ליקויים שאותרו - בשנת 2020 הוחזרו ללקוחות בתלונות פרטניות כ-5.3 מיליון ש"ח.

- **בקרה צרכנית** – פעולות הבקרה הצרכנית התמקדו במהלך שנת 2020 על רקע משבר הקורונה בנושאים הבאים: קביעת תורים בסניפי הבנקים; השלכות של הקפאת תשלומי משכנתה על הדירוג הפנימי של הלווה בבנק; ובדיקה האם הבנקים יישמו את המתווים שאומצו בתקופת הקורונה לצירוף לקוחות לאמצעים מקוונים ולהנפקת כרטיסים; וזה לצד בדיקות פרטניות שבוצעו בהתאם לצורך.
- **אמנה בנקאית לסייע לאזרחים ותיקים** – הפיקוח על הבנקים גיבש בתקופת משבר הקורונה בשיתוף המשרד לשוויון חברתי, איגוד הבנקים ומערכת הבנקאות, אמנה מרצון למתן שירות מיטיבי וייחודי לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. האמנה כוללת בין היתר את הורדת הגיל למתן קדימות בתור בסניפים מ-75 ל-70, פישוט הליכי הזיהוי של האזרחים הוותיקים בעת פנייה למוקד הטלפוני, מתן שירות מותאם לצרכי האזרחים הוותיקים ועוד.
- **אחריות לניהול מאגר נתוני לקוחות וחשבונות מוגבלים במדינת ישראל** – הפיקוח על הבנקים ממנה על-פי חוק (שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981) על מאגר לקוחות וחשבונות מוגבלים במדינת ישראל. תפקיד זה טומן בחובו בין היתר את התפקידים הבאים: קביעת סטטוס הלקוחות שממנו נגזרים העיצומים שנוגעים בדבר בחוק, הפצת המידע לגופים שאמונים על הטלת העיצום (בנקים וגופי האכיפה והגבייה) ולבעלי עניין נוספים (מאגר נתוני אשראי, לציבור הרחב, אתר אישי ללקוחות מוגבלים, ועוד), בקרה ושמירה על אמינות המידע במאגר ותיקון ליקויים, מתן מענה לבריורים מצד בעלי העניין בגופים שמשותפים בתהליך הטלת ההגבלות והטיפול בפניות מורכבות בנושא לקוחות וחשבונות מוגבלים, מענה מקצועי לסוגיות שקשורות באמינות שיקים בכלל ושיקים ללא כיסוי בפרט. הפיקוח פעל במהלך שנת 2020 ולאורך משבר הקורונה במספר מישורים הנוגעים ללקוחות וחשבונות מוגבלים:
 - **מתן מענה ללקוחות מוגבלים במערכת הבנקאות** – הפיקוח על הבנקים מנהל ומתפעל ברמה יומית בסיס נתונים, שכלל נכון לסוף שנת 2020, 263,756 לקוחות שעליהם הוטלה הגבלה, מתוכם 14,603 הגבלות "בנקאיות" (שנובעות משיקים ללא כיסוי) כ-249,153 לקוחות שהוטלה עליהם הגבלה "מיוחדת" (מטעם גופים חוץ-בנקאים שכוללים את הרשות לאכיפה ולגבייה, את כונס הנכסים הרשמי ואת מרכז הקנסות ובתי הדין הרבניים), שהביאו להגבלתם של כחצי מיליון חשבונות בנק בתקופה זו. הפיקוח נותן מענה שוטף לפניות המציבור בנושאים אלה גם באמצעות אתר ייעודי שהוקם לטיפול בנושא.
 - **הכרזת הפיקוח על בנקים מיום 24 במרץ 2020, על השהיית הגבלות בגין שיקים ללא כיסוי** – עם פרוץ המשבר הנחה הפיקוח את הבנקים המסחריים ואת בנק הדואר להשהות החל מיום 4 במרץ 2020 את ההגבלות על בעלי שיקים ועל חשבונותיהם בשל שיקים שסורבו מחמת אין כיסוי מספיק. ההשהייה נותרה בתוקף עד למועד האחרון שמותר בחוק, דהיינו 22 ביוני 2020. בעקבות כך נמנעה הגבלתם של לקוחות רבים שנקלעו למשבר נזילות פתאומי בעקבות הסגר הנרחב שהוטל על הציבור ושהתקשו לכסות את השיקים שהוצאו בתקופת השגרה טרום המשבר מבעוד מעוד.
 - **השתתפות בתהליכי קבלת החלטות ופיקוח על יישומן במערכת הבנקאות, בנוגע לתקנות שר המשפטים לגריעת שיקים ללא כיסוי** – מתוקף סמכותו בחוק שיקים ללא כיסוי, פרסם שר המשפטים תקנות שמסדירות את גריעת השיקים שחזרו מסיבת אין כיסוי מספיק מרשימת השיקים שמיועדים להטלת הגבלה על לקוחות וחשבונות הבנקים.

התקנות פורסמו בשני מועדים והתייחסו לשתי תקופות. הראשונה חופפת לתקופת השהיית ההגבלות שעליה הכריז הפיקוח על הבנקים והשנייה המשיכה ברצף את הראשונה עד ליום 10 באוגוסט 2020. משמעות ההחלטות הייתה ששיקים ללא כיסוי שחזרו בין המועדים 04 במרץ 2020 ועד 10 באוגוסט 2020, נגרעו מרשימת השיקים שמיועדים להטלת הגבלה. רצף זה הביא להפחתה משמעותית במספר הלקוחות והחשבונות המוגבלים מחמת שיקים ללא כיסוי (הגבלות "בנקאיות", דהיינו הגבלות שהוטלו בעקבות סירוב שיקים ללא כיסוי, בניגוד להגבלות "חוץ-בנקאיות" שמוטלות בעקבות חוב לרשות האכיפה או הליך של פשיטת רגל) וגם בהרגלי השימוש בשיקים בקרב הציבור. הפיקוח ליווה את תהליך קבלת ההחלטות עד לפרסום התקנות האמורות והנחה את הבנקים לצורך יישומן.

- **שותפות בתהליך ההנחיות למערכת הבנקאות לצורך יישום השינוי ה-14 לחוק שיקים ללא כיסוי (משלוח התראות והוספת יום עסקים לפירעון השיק)** - בעקבות התיקון ה-14 לחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, נדרש הפיקוח על הבנקים לקבוע בהוראותיו את אופן יישום ההנחיה שעיקרה חיוב הבנקים לשלוח התראה ללקוח שמחשבונו נמשך שיק ללא כיסוי, תוך מתן ארכה של מספר שעות (בהתאם ליום העסקים) לכיסוי השיק טרם החזרתו מסיבת אין כיסוי מספיק. הפיקוח השתתף בתהליך החקיקה ובניסוח ההוראות הפרטניות ליישומה בנב"ת 420.

- **פרסום נתונים לצורך ניתוח מגמות וסיכונים בנושא שיקים חוזרים במדינת ישראל** - הפיקוח על הבנקים פרסם עם תום שנת 2020 מתוך הנתונים שהצטברו במהלך שנה זו ניתוח מגמות ורמת סיכון של עסקות שיקים במדינת ישראל. הניתוח העלה שרמת הסיכון בעסקות שיקים במשק הישראלי ירדה משמעותית במהלך המשבר ועד לתום 2020. ירידה זו באה לידי ביטוי גם בקיטון בשיעור ובהיקף השיקים ללא כיסוי, אפילו ביחס לשגרה. מצב זה שיקף גם ירידה מתמדת ועקבית במספר החשבונות שהוטלה עליהם הגבלה "בנקאית", ירידה שנמשכה עד לסוף שנת 2020, משמע, גם לאחר סיום ההקלות שפרסם משרד המשפטים בנוגע להטלת הגבלות בגין שיקים ללא כיסוי.

לצד זאת, הירידה בפעילות המשקית לנוכח התפשטות המגפה, הסגרים והמגבלות הבריאותיות, לצד גל ביטולי השיקים והשהיית ההגבלות בתחילת המשבר, הביאו להפחתה בהיקף השימוש בשיקים ובמקביל להעלאת רמת הזהירות בעסקות שהמשיכו להתבצע לאורך התקופה הנמדדת.

3. הפעולות המרכזיות לקידום התחרות והחדשנות במערכת הבנקאות

הפיקוח על הבנקים ממשיך לפעול במטרה לקדם תחרות וחדשנות בתוך מערכת הבנקאות. במהלך השנה נרשמה התקדמות משמעותית ביישום של מספר פרויקטים שצפויים להביא לשינוי במפת התחרות במערכת הבנקאות ובמערכת הפיננסית בשנים הקרובות. הפיקוח פועל בנוסף לעידודה ולקידומה של חדשנות וטכנולוגיה בבנקאות, כדי לתמוך בהשגת יעדיו המרכזיים, בין היתר באמצעות התאמות בהוראותיו והסרת חסמים שונים. התוצאות של פעולות הפיקוח בתחום זה ניכרו בהמשך המעבר של הציבור לצריכת השירותים הבנקאים מרחוק ובאמצעות יישומי תשלומים, ללא הגעה לסניפי הבנקים ואלה בתורם היוו תשתית להמשך אספקת השירותים הבנקאים לציבור במהלך משבר הקורונה.

- ליווי הקמתו של הבנק הדיגיטלי הראשון** - לאחר שניתן לבנק הדיגיטלי הראשון בתאריך 30 בדצמבר 2019 רישיון, המשיך הפיקוח על הבנקים ללוות את תהליך ההקמה של הבנק שנעשה לראשונה זה 40 שנה. זהו תהליך מורכב ועתיר ממשקים עם גורמים שונים במערכת הבנקאות ובבנק ישראל. למרות משבר הקורונה והקשיים שנבעו בעטיו, החל הבנק הדיגיטלי בחודש מרץ 2021 בביצוע תכנית הרצה שבמסגרתה בוחן הבנק את מערכתו ואת תהליכי העבודה שלו. לאחר השלמת כל הדרישות וקבלת אישור מנגיד בנק ישראל, צפוי הבנק להתחיל את פעילותו המסחרית.
- בחינת בקשות להקמת בנקים וסולקים חדשים** - הפיקוח על הבנקים בוחן בקשות נוספות להקמת בנקים וסולקים חדשים. הבדיקות מתמקדות ביושרתם האישית והעסקית של מבקשי היתר השליטה, בבדיקת חוסנם הפיננסי וביכולתם לתמוך בעלויות שדרושות להקמה ולתפעול של בנק או סולק החדש. הפיקוח בוחן גם את התכנית העסקית ואת הסיכוי להגשתה לרבות בתרחישי קיצון.
- הסרת חסם המיחשוב לבנקים חדשים ולבנקים קטנים** - הפיקוח על הבנקים שותף לתהליך שמוביל משרד האוצר להקמתו של מרכז מחשבים משותף – לשכת שירותי מיחשוב בנקאים - שישרת מספר בנקים ושחקנים פיננסיים במשק, מתוך הבנה שנושא תשתיות המיחשוב מציב חסם משמעותי לכניסתם של שחקנים חדשים וקטנים לשוק הבנקאות. חברת "TCS", שהיא נציגות ישראלית של חברת TATA ההודית, זכתה במכרז ובתחילת שנת 2020 היא חתמה עם יזמי הבנק הדיגיטלי על הסכם למתן שירותים. במהלך השנה ליווה הפיקוח את הקמתה של לשכת שירותי המיחשוב הבנקאים ובתחילת שנת 2021 החלה הלשכה את פעילותה.
- אימוץ חדשנות אגב משבר הקורונה** - ההשפעות הבריאותיות של משבר הקורונה והצעדים שנקטה הממשלה להגבלת התנועה וקבלת הקהל חייבו את מערכת הבנקאות לחזק את המענה הטכנולוגי שלהם ולאמץ טכנולוגיות חדשות. מערכת הבנקאות פעלה בעידוד ובתמיכת הפיקוח על הבנקים בין היתר להגדלת היקף הלקוחות שמבצעים את פעילותם השוטפת באמצעים דיגיטליים. בנוסף יישמה מערכת הבנקאות אמצעים חדשים שמאפשרים שירות חדשני וטוב יותר לציבור לקוחותיה.
- השלמת הפרדת חברת ישראל כרטיס מבנק הפועלים** - במסגרת יישום חוק שטרומ, הושלמה בחודש מרץ 2020 הפרדתה של חברת ישראל כרטיס מבנק הפועלים. בכך הושלם היישום של תיקוני שטרומ והפרדת שתי חברות כרטיסי האשראי הגדולות מבנק לאומי ומבנק הפועלים.
- קידום פרויקט "בנקאות פתוחה" (Open Banking)** - הפיקוח על הבנקים המשיך להוביל ולקדם את הבנקאות הפתוחה בישראל, שהיא למעשה מתן גישה לצדדים שלישיים לחשבון הלקוח, בהסכמתו, לצורך קבלת מידע או לביצוע פעולות. מטרת הבנקאות הפתוחה היא חיזוק כוחו של הלקוח הבנקאי והגברת התחרות והחדשנות בשירותים הפיננסיים. הפיקוח פעל הן להסדרת כללי התנהלות בסביבה של בנקאות פתוחה, לרבות חיוב הבנקים לאפשר גישה לחשבונות לקוחות והן בהסדרת אופן החיבור הטכנולוגי. כל זה במסגרת הוראה ניהול בנקאי תקין מס' 368 בנושא "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל", שפורסמה בחודש פברואר 2020. עם זה נדרשת חקיקה ייעודית משלימה, כדי לפתוח את הגישה לצדדים שלישיים שאינם בנקים או חברות כרטיסי אשראי. החקיקה לעניין בנקאות פתוחה מובלת על ידי משרד האוצר ומשרד המשפטים, בשיתוף מאסדרים נוספים, ביניהם גם הפיקוח על הבנקים. חזון

הפיקוח הוא שיש להרחיב את עולם הבנקאות הפתוחה כך שכלל המערכת הפיננסית תחויב לתת גישה למידע (Open Finance).

- המשך הובלת פרויקט מעבר מבנק לבנק בקליק** – הפרויקט נועד לאפשר ללקוחות לעבור בקלות וללא עלות מבנק לבנק, באופן פשוט, נוח, בצורה מקוונת ומאובטחת ובתוך שבעה (7) ימי עסקים. אפשרות זו לעבור בצורה נוחה ומהירה בין בנק לבנק צפויה לחזק את כוחם התחרותי של צרכני הבנקאות ולהעצים את רמת התחרות במערכת הבנקאות. לפרויקט יש רמת מורכבות תפעולית וטכנולוגית גבוהה ודורש ממערכת הבנקאות תשומת לב ניהולית רבה והשקעת משאבים רבים. במהלך השנה האחרונה הושלמה החקיקה הראשית בנושא שיקים, שנדרשה לצורך ביצוע הפרויקט ונרשמה התפתחות משמעותית בפיתוחים הטכנולוגיים שבוצעו על ידי התאגידים הבנקאים. כמו כן ולאור החשיבות הרבה שהפיקוח על הבנקים מעניק להצלחת הפרויקט ולשם הבטחת עמידת הבנקים בהוראות החוק, מבצע הפיקוח מעקב הדוק אחר קצב התקדמות הפרויקט וזה בין היתר באמצעות חברת מרכז סליקה בנקאי בע"מ, שהוא הגורם שמרכז את הפרויקט. המערכת צפויה לעלות לאוויר בתאריך 22 בספטמבר 2021, בהתאם למועד שקבוע בחוק.
- קידום הטמעת טכנולוגיה מתקדמת וחדשנית בתחום התשלומים** – בנק ישראל והפיקוח על הבנקים פעלו בשנים האחרונות לקידום הטמעת תקן EMV בשוק הסליקה של כרטיסי החיוב (תקן אבטחת מידע שעל בסיסו ניתן ליישם חדשנות בתשלומים). הנוסח הסופי והמחייב של המתווה פורסם בינואר 2020, מהלך שהביא למעבר של בתי העסק רבים לביצוע התשלומים בתקן EMV בשנת 2020 (כלומר, בתי העסק אפשרו לבצע את העסקות באמצעות השבב החכם שעל הכרטיס, בשילוב קוד סודי או בביצוע עסקות ללא מגע). מתווה זה נקבע מתוך הבנה שתקן זה הוא הכרחי לקידום החדשנות והתחרות בעולם התשלומים. בעקבות המעבר ל-EMV התאפשר ביצוע עסקות "ללא מגע", התחזקה התחרות בתחום ההנפקה והסליקה באמצעות הסרת חסם לכניסת שחקנים חדשים מחו"ל וכן פותחים סיכונים הזיוף וההונאה. בנק ישראל והפיקוח עם הבנקים ערכו מסע הסברה נרחב בטלוויזיה, ברדיו ובדיגיטל, שמעדכן על אופן ביצוע התשלום בשיטה החדשה ועל יתרונותיה - תשלום בטוח, אמין ומתקדם יותר, במטרה להגביר את מודעות הציבור לשינוי שיטת התשלום בכרטיסי חיוב בבתי העסק.
- ארנקים דיגטלים והסדרת השימוש ביישומי התשלומים הבנקאים בבתי עסק** – בנק ישראל פרסם נייר עמדה בנושא. מטרת המתווה לפעילות היישומים הבנקאים היא יצירת "הגנת ינוקא" לחברות כרטיסי האשראי ולגופים חוץ-בנקאים, לשם תמיכה בהגברת התחרות בטווח הבינוני בתחום התשלומים והאשראי לעסקים קטנים. המתווה מבטיח גם את המשך הטמעת החדשנות בתחום התשלומים לטובת הלקוחות והעסקים ומתוך הבנה שחדשנות זו היא בעלת ערך ללקוחות וזהו העתיד בתחום התשלומים.
- המשך קידומו של פרויקט ערבויות דיגיטליות** – בשיתוף החשב הכללי במשרד האוצר, שיאפשר הגשת ערבויות במכרזי הממשלה באופן דיגיטלי. הסתיים שלב האפיון והחל שלב הפיתוח בפרויקט.

תיבה ג'-1: התפתחויות בצעדי האסדרה בתחום האשראי לדיור

- הפיקוח על הבנקים נקט לאורך השנים שורה של צעדי אסדרה בתחום האשראי לדיור, הן מסיבות מיקרו ומקרו ויציבותיות והן מסיבות צרכניות. על רקע התפתחויות בשוק הדיור בשנים האחרונות, ננקטו מספר הקלות אסדרה שמטרתן להקל על ציבור הלווים למצות את יכולתם לרכוש דירה.
- הירידות שהתפתחו בריביות השוק (הן תשואות האג"ח והן ריבית בנק ישראל) בשנים האחרונות, כמו גם התחזיות להמשך סביבת הריביות הנמוכות בעולם, הביאו בנוסף לכך למסקנה שסיכון הריבית הצפוי ללווים התמתן במידה רבה ולכן הוחלט שניתן להתיר את הגבלת "רכיב הפריים" במתכונתה הנוכחית.
- לפיכך רשאים לוויים ליטול החל מינואר 2021 הלוואה ברכיב הפריים עד לגובה של שני-שלישים מסך הלוואה. ביטול ההגבלה מאפשר לציבור גמישות רחבה יותר בקביעת תמהיל הלוואה וזה בהתאם לטעמים ולשנאת הסיכון של כל לווה וצרכיו השונים.
- מלבד צעדים אלה ננקטו על רקע משבר הקורונה מספר הקלות אסדרה ממוקדות בתחום הלוואות לדיור, שמטרתן להקל על לוויים שנקלעו לקשיים בעקבות המשבר ובראשן היכולת לדחות תשלומי המשכנתא לתקופה מסוימת.
- הפיקוח על הבנקים יבחן את תוקפן של הקלות האסדרה הללו בהתאם להתפתחויות המקרו-כלכליות והתאוששות המשק והירידה בשיעורי האבטלה בפרט.

צעדי האסדרה בתחום האשראי לדיור

נטילת הלוואה לדיור היא החלטה פיננסית משמעותית למשק הבית שיש לה השלכות כלכליות כבדות וארוכות טווח. היקף הלוואה המשמעותי עבור רוב משקי הבית, לצד פרק הזמן הממושך של החזר הלוואה, חושפים את הלווים למגוון של סיכונים שעלולים להתממש לאורך חיי הלוואה בשל התפתחויות בכלכלה ובשוק הדיור, כמו גם בהכנסות ובהוצאות של משק הבית. בראי הבנקים יש לתיק האשראי לדיור משקל משמעותי מסך תיק האשראי הבנקאי והחשיפה לתיק זה אף מוסיפה לגדול בעשור האחרון ומהווה כיום כ-37% מסך יתרת האשראי שלהם. בנוסף מתואמים הסיכונים בתיק לדיור במידה רבה עם הסיכונים באשראי לענף הבינוני ונדל"ן, שמהווה גם הוא נתח משמעותי מיתרת האשראי של הבנקים, כשתיק האשראי לדיור ולבינוי יחדיו מהווים היום מעט יותר ממחצית מסך תיק האשראי הבנקאי שעומד נכון לסוף שנת 2020 על כ-1,152 מיליארדי ש"ח. חשיפות אלה, שרגישות לזעזועים מקרו-כלכליים, משמעותיות הן מנקודת המבט של הבנק הבודד והן ממבט על כלל מערכת הבנקאות.

הפיקוח על הבנקים נקט לאור זאת לאורך השנים שורה של צעדי אסדרה בתחום האשראי לדיור, הן משיקולים מיקרו ומקרו ויציבותיים והן משיקולים צרכניים, כשהשימוש בצעדים צרכניים משרת היטב גם הוא את היעדים היציבותיים (לרשימת הצעדים ראו נספח א'). בצעדים הצרכניים ניתן למנות תחילה את ההגבלות על שיעור המימון (LTV), על שיעור החזר מהכנסה (PTI) ועל התקופה לפירעון. מטרת ההנחיות היא למתן את רמת המינוף של משקי הבית, כמו גם להבטיח שתותר למשק הבית הכנסה כספית פנויה מספקת כדי לעמוד בתשלומי הלוואה, גם אם משק הבית יחוה זעזועים בהכנסותיו (שיתבטאו בירידה בהכנסה ובכך בעלייה בשיעור החזר החודשי של משק הבית). לצעדים אלה השפעה מקרו-יציבותית אנטי-מחזורית, על ידי כך שהן ממתנות בזמנים של גאות בשוק הנדל"ן את הגידול באשראי לדיור ואת מחירי הדיור. צעדים אלה מרסנים בנוסף את הגידול בסיכון הבנק בהקשר

המיקרו־יציבותי, על ידי הקטנת קצב הגידול במינוף הבנק¹ ובכך גם ממתנות את מידת החשיפה של הבנק לסיכונים שגלומים באשראי לדיור. הגבלת המימון מפחיתה את חשיפת הבנק לכל לקוח, כך שתוחלת ההפסד שצפוי מכל מקרה של חדלות פירעון קטנה, מה שעשוי להיות משמעותי, בעיקר בעת זעזוע מערכתי שעלול לפגוע בלוויים רבים. צעדים צרכניים נוספים נוגעים להגבלת הרכיבים בריבית משתנה בסך ההלוואה ונועדו להקטין את סיכון הריבית של הלוויים על ידי הקטנת התנודתיות בהחזר החודשי.

במקביל ננקטו לאורך השנים צעדים שמטרתם לחזק את כריות ההון של הבנקים לספיגת הפסדים מתיק האשראי לדיור, הן באמצעות כריות הוניות והן דרך הגדלת שיעור ההפרשה להפסדי האשראי. חלק מהצעדים כולל דרישות מחייבות להקצאת הון או להגדלת ההוצאה להפסדי אשראי וחלקם צעדים תמריציים, שמטרתם לייקר עבור הבנק את האשראי המסוכן יותר בהשוואה לאשראים אחרים. הצעדים המחייבים היו הגדלת ההון העצמי רובד 1 בשיעור שמהווה 1% מיתרת תיק האשראי לדיור והגדלת ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי לשיעור מזערי של 0.35% מיתרת ההלוואה. בין הצעדים התמריציים היו הגדלת משקלות הסיכון בגין הלוואות בשיעור מימון גבוה (LTV) והגדלת משקלות הסיכון בגין הלוואות בשיעור החזר גבוהים (PTI). הצעדים לשיפור הכריות הם אנטי־מחזוריים, שמעודדים צבירת כריות הון בעיתות גאות וצמיחה בשוק הדיור, כך שבעיתות משבר² יוכלו הבנקים לשחוק את הכריות, כדי להמשיך ולהעמיד אשראי בתקופות אלה.

שינויים באסדרה לאור ההתפתחויות האחרונות בשוק הדיור

הביקוש לדירות החל לעלות באופן מהיר החל מהמסבר של שנת 2008, כשלצד העלייה בביקוש לדיור, שפעלה לעליית מחירי הדירות, חלה גם עלייה מהירה בהלוואות לדיור ובהיקפם. מכלול צעדי האסדרה שצוינו לעיל ננקטו על רקע הצמיחה המהירה בתיק האשראי לדיור. עם המשך עליית מחירי הדירות בשנים האחרונות ובשל ההגבלות, נטו הבנקים שלא לאפשר ללוויים, בין היתר, לרוכשי דירה ראשונה, להגיע להגבלות המינוף המרביות או שהם ייקרו את ההלוואות האלה באופן ניכר. משכך וכדי להקל על רוכשי דירות ועל רוכשי דירה ראשונה בפרט, החליט הפיקוח על הבנקים לשנות את משקלות הסיכון להלוואות לדיור בשיעור מימון של 60 עד 75 אחוזים, כך שהן ישוקללו במשקל סיכון של 60% במקום 75% - שקלול נמוך יותר משקלול אשראי צרכני ללא בטוחה. משקל הלוויים שנטלו הלוואות בשיעורי מימון גבוהים גדל עם החלת צעד זה באופן משמעותי ועולה שהקלה זו אכן סייעה ללוויים למצות את יכולתם לרכוש דירה עם הון עצמי של 25% (או 30% למשפרי דיור; איור א'-33). צעד זה נדרש בין היתר על רקע תכנית "מחיר למשתכן", שנועדה לסייע לזוגות צעירים לרכוש דירה ואיפשר לאותם לווים ליהנות מההטבה שניתנה להם במסגרת התכנית.

בהקשר זה ניתנה ללווי "מחיר למשתכן" הקלה נוספת בדבר אופן חישוב הגבלת שיעור המימון, כך שהיא תחושב על בסיס הערכת שמאי למחיר הנכס ולא לפי מחיר העסקה. כלומר, לווי "מחיר למשתכן" רשאים ליטול בפועל הלוואה לדיור גם בשיעור מימון של 90% (במקום ההגבלות לשאר הלוויים שעומדות על 75% לרוכשי דירה ראשונה ו-70% למשפרי דיור).³ ביטול "הגבלת ריבית הפריים" והותרת הגבלת הריבית המשתנה בלבד (קרי, שחלקן הכולל של ההלוואות לדיור בריבית משתנה, מכל סוג, יוגבל לכשני שלישים מסך ההלוואה) הוא צעד משמעותי נוסף שנקט

¹ Claessens, S, S Ghosh and R Mihet (2013): "Macro-prudential policies to mitigate financial system vulnerabilities," Journal of International Money and Finance.

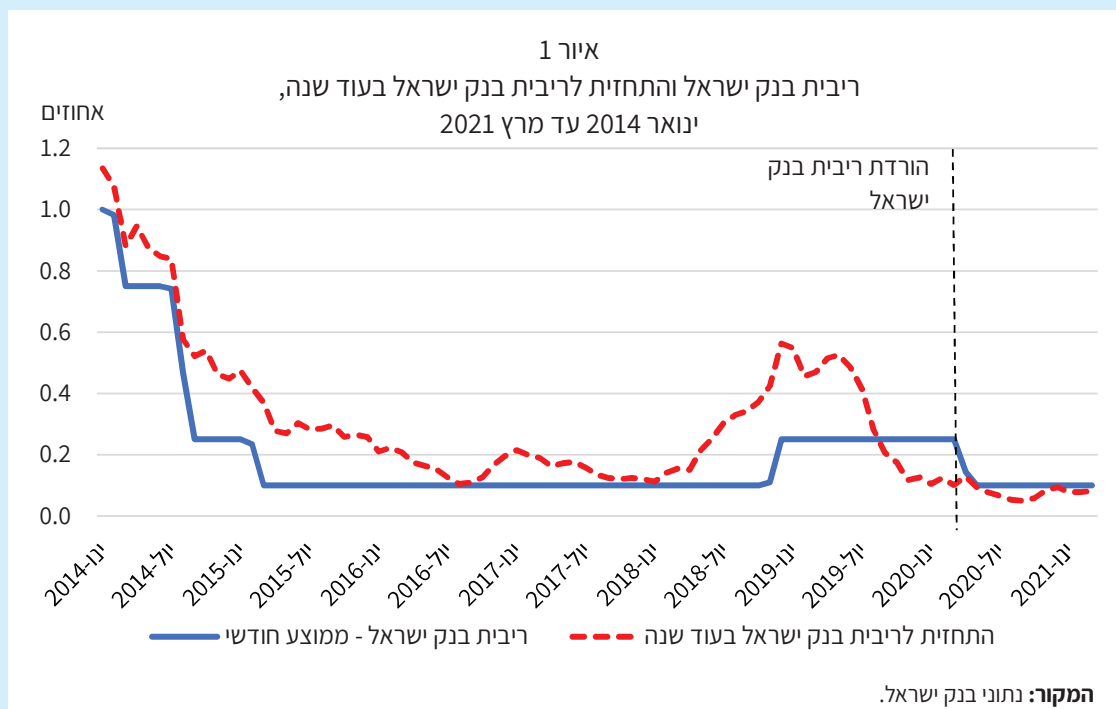
² לדוגמה, במקרה של ירידה חדה במחירי הדיור עשויים הבנקים להימנע מהעמדת אשראי מחשש לשחיקת ערך הבטוחה. תגובה זו של מערכת הבנקאות, תפעל להאצת מגמת ירידת המחירים ולהחרפת המשבר. בזמנים שכאלה תעודד ביטול הדרישה ההונית את המערכת להוסיף ולהעמיד אשראי למערכת, על אף מגמת הירידה במחירי הדיור.

³ להרחבה, ראו הודעה לתקשורת מטעם משרד השיכון והבינוי בנושא "הטבות במימון הדירה בתוכנית מחיר למשתכן, מיום 7 בספטמבר 2020.

בנק ישראל השנה.⁴ "הגבלת ריבית הפריים" (אפריל 2011) ננקטה במציאות של מגמת עלייה מהירה בריבית בנק ישראל, מרמה של 1% בינואר 2009 ל-3% באפריל 2011 ובמציאות שבה חלקן של ההלוואות החדשות לדיור בריבית משתנה במסלול הלא־צמוד (ריבית פריים) עומד על כ-50% מסך הביצועים וחלקן של ההלוואות החדשות לדיור בריבית משתנה (מכל סוג) עומד על כ-80%. מאפיינים אלה העלו חשש שעלייה נוספת בריבית בנק ישראל (שהוותה תרחיש סביר באותה תקופה) תגדיל במידה רבה את ההחזר החודשי של הלווים, תפגע בכושר ההחזר של הלווים ותוביל לירידה באיכות תיק האשראי לדיור ולעלייה בסיכון האשראי.

בפועל הוסיפו ריביות השוק (הן תשואות האג"ח והן ריבית בנק ישראל) לרדת לאורך השנים ובתקופה האחרונה (החל מסוף שנת 2019), משקפות התחזיות להתפתחות הריבית, בין אם כפי שבנק ישראל מפרסם ובין אם כפי שנגזרו משוק ההון, שלא צפויה בשנים הקרובות עלייה ניכרת בריבית (איור 1). בנוסף לכך עולה שהריבית המוניטרית הנמוכה ששוררת גם בשווקים הבין־לאומיים, צפויה להימשך עוד מספר שנים (תופעה שקרויה Low for Longer). הבנק המרכזי בארה"ב (ה-Federal Reserve) אף הכריז לאור משבר הקורונה שהריבית הנמוכה צפויה להיוותר על כנה וזה במטרה לתמוך בהתאוששות המשק בעקבותיו.⁵

ריבית בנק ישראל נמוכה וצפויה להישאר כך בעתיד הקרוב



⁴ להרחבה, ראו הודעה לעיתונות מיום 14 בדצמבר 2020 בנושא "טיטות עדכון הוראה למערכת הבנקאית: עדכון הלוואות לדיור בריבית משתנה".

<https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/14-12-2020b.aspx>

⁵ <https://www.federalreserve.gov/newsevents/pressreleases/monetary20210223a.htm>

מכל אלה עולה שסיכון הריבית הצפוי ללווים שיחשפו לשינויים בריבית בנק ישראל התמתן במידה רבה ולכן הוחלט שניתן להתיר את ההגבלה במתכונתה הנוכחית. ביטול ההגבלה מאפשר לציבור גמישות רחבה יותר בקביעת תמהיל ההלוואה וזה בהתאם לטעמים ולשנאת הסיכון של כל לוה.

זאת ועוד, היות ורכיב הפריים הוא הרכיב הזול ביותר ללווים כיום, מי שיבחרו ליטול שיעור גבוה יותר של רכיב הפריים בהלוואה, צפויים ליהנות מהוזלה של תשלומי הריבית הצפויים לאורך חיי ההלוואה. הקלה זו נכנסה עבור לווים חדשים לתוקפה ב-17 בינואר 2021 וללווים המבקשים למחזר את הלוואתם ב-28 בפברואר 2021.

הקלות אסדרה על רקע משבר הקורונה

התפשטות מגפת הקורונה גררה שורה של הגבלות כלכליות על פעילות המשק, שהביאו באופן ישיר לפגיעה בהכנסות משקי הבית. הפיקוח על הבנקים פעל בתגובה לזעזוע זה במישורים רבים כדי להקל על משקי הבית בעת הזו, בין היתר, באמצעות הקלות בהגבלות האסדרה שקיימות בתחום ההלוואות לדיור.

ראשית, מיד עם תחילת המשבר (ב-15 במרץ 2020),⁶ הוחלט שהגבלת המימון (LTV) להלוואות לכל מטרה בביטחון דירת מגורים, תעלה משיעור של 50% לשיעור של 70% וזה במטרה לאפשר ללווים שזקוקים לאשראי נוכח המשבר, אפשרות ליטול אותו בריביות נמוכות יותר בהשוואה לריביות בהלוואות הצרכניות. ואכן גדל בעקבות צעד זה שיעור ההלוואות שניתנו בביטחון דירת מגורים, בפרט אלה בשיעורי מימון גבוהים (להרחבה ראו פרק סיכון האשראי).

בהמשך, בחודש אפריל 2020,⁷ הוחלט על הפחתה זמנית בדרישת ההון הנוספת של 1% כנגד ההלוואות החדשות לדיור, במטרה להקל על הלווים דרך הפחתת הריבית כנגד ההלוואות לדיור, כשהקלה זו נועדה להשפיע גם על נוטלי ההלוואות לכל מטרה בביטחון דירה. ההקלה ההונית פעלה להורדת מחירי ההלוואות לדיור, כפי שמבוטא בירידה בפער שבין עלות המקורות (לצורך הבחינה - התשוואה הריאלית על אג"ח ממשלתית ל-5 שנים), לבין הריבית הממוצעת על המשכנתאות. ככלל, על רקע העלייה במאפייני הסיכון של ההלוואות והעלייה בסיכון המקרו-כלכלי לנוכח המשבר, הציפייה הייתה לעלייה בפער שבין מחירי ההלוואה לבין עלות המקורות. אולם אנו רואים שבפועל הצטמצם הפער מאז מתן ההקלה (איור 2).

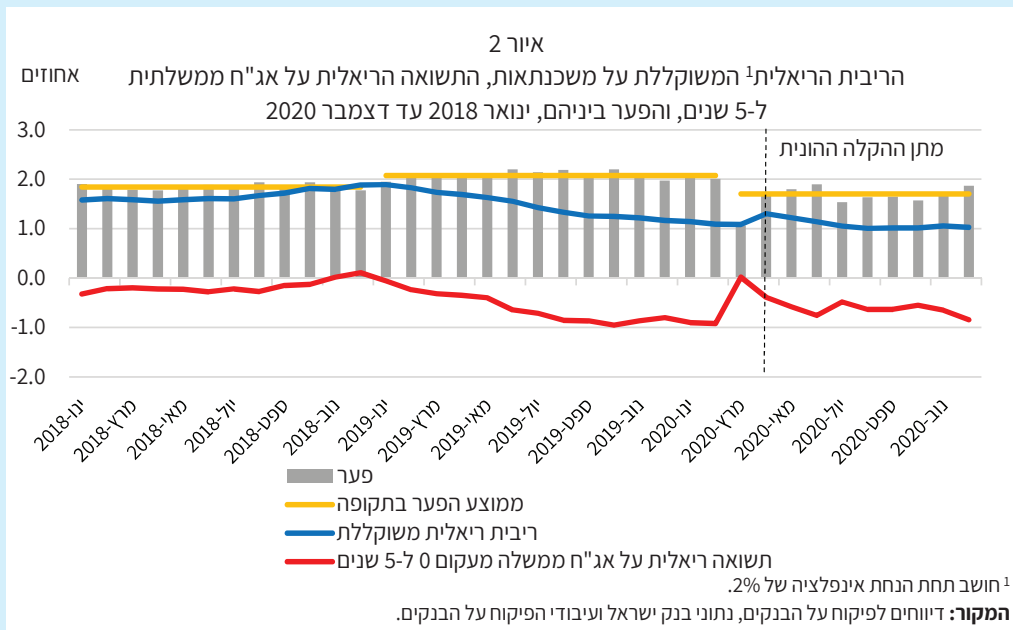
במקביל הוחלט על הקלה בחישוב שיעור החוזר מהכנסה (PTI) עבור לווים שהוצאו לחופשה ללא תשלום (חל"ת),⁸ כך שיוכלו ליטול את ההלוואה גם בשיעור החוזר מהכנסה של 70% ובתנאי, שלפי הכנסתם טרם המשבר, שיעור החוזר מההכנסה עמד בהגבלות האסדרה. מטרת הקלה זו נועדה לאפשר ללווים שהיו בעיצומו של תהליך רכישת הדירה, להשלימו, על אף הירידה בהכנסת משק הבית על רקע היציאה לחל"ת, מתוך הנחה שמדובר בזעזוע זמני.

⁶ להרחבה, ראו הודעה לעיתונות מיום 15 במרץ 2020, בנושא "המערכת הבנקאית: הקלות רגולטוריות ושירותים לציבור על רקע התפשטות נגיף הקורונה".

⁷ להרחבה ראו הודעה לעיתונות מיום 24 באפריל 2020, בנושא "הקלות במתן הלוואות לדיור לנוכח משבר הקורונה".

⁸ להרחבה ראו הודעה לעיתונות מיום 24 באפריל 2020, בנושא "הקלות במתן הלוואות לדיור לנוכח משבר הקורונה".

לאחר ההקלה ההונית, ניכרת ירידה בפער שבין עלות המקורות ובין הריבית הממוצעת על המשכנתאות



שינויי אסדרה עתידיים

שינויים עתידיים באסדרה בתחום האשראי לדיור יהיו תלויים במספר גורמים, בין היתר בהתפתחויות בשוק הדיור, כמו גם בהתפתחויות המקרו-כלכליות. נציין שעל אף משבר הקורונה, תיק האשראי לדיור הוסיף לצמוח במהירות וניכר שהמגמות שאפיינו את שוק הדיור טרם המשבר לא השתנו וייתכן שאף התעצמו. כך נרשם לאורך משבר הקורונה שיא בביצועי ההלוואות לדיור (להרחבה ראו פרק סיכון האשראי). במקביל מוסיפים מחירי הדירות לעלות ונראה שהיצע הדיור לא עומד בגידול בביקוש.⁹

בחינת תוקפן של צעדי האסדרה שננקטו לאורך המשבר תיעשה בהתאם להתפתחויות המקרו-כלכליות והתאוששות המשק וירידה בשיעורי האבטלה בפרט.

⁹ להרחבה ראו דוח היציבות הפיננסית למחצית השנייה לשנת 2020.

נספח א' - רשימת צעדי האסדרה בתחום האשראי לדיור

צעדים לשיפור הכריות לספיגת הפסדים

1. הגדלת משקולות סיכון בגין הלוואות בשיעור מימון (LTV) גבוה

<u>RWA</u>	<u>LTV</u>
35%	$LTV \leq 45\%$
50%	$LTV \leq 60\% > 45\%$
60%	$LTV > 60\%$

2. הגדלת ההפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי לשיעור מזערי של 0.35% מיתרת ההלוואה

3. הגדלת משקולות הסיכון בגין הלוואות בשיעור החזר (PTI) גבוה

<u>PTI</u>	<u>RWA</u>
$40\% < PTI \leq 50\%$	100%

4. דרישה להקצאת הון עצמי רובד 1 בשיעור המהווה 1% מיתרת תיק האשראי לדיור. כחלק מהקלות שניתנו לאורך משבר הקורונה, לא נדרשו הלוואות חדשות לדיור להקצאת הון זו.

צעדי אסדרה צרכניים

1. הגבלות בשיעור המימון (LTV)

<u>LTV מרבי</u>	<u>סיווג הרכישה</u>
75%	דירה יחידה
70%	דירה חלופית
50%	דירה להשקעה

2. הגבלות בשיעור החזר מהכנסה (PTI)

<u>PTI</u>	<u>ההגבלה</u>
$PTI > 50\%$	איסור העמדת הלוואה

3. הגבלה על התקופה לפירעון סופי, כך שלא תעלה על 30 שנים

4. חלק ההלוואה לדיור בריבית משתנה לא יעלה על 66.66% מסך ההלוואה.

תיבה ג'-2: יישום המלצות ועדת שטרומ

כללי

בשנים האחרונות הממשלה, בנק ישראל והרגולטורים השונים בישראל קידמו, וממשיכים לקדם, צעדים שונים במטרה לעודד את התחרות בשוק הפיננסי הישראלי. במסגרת זו, בין השאר, הוקמה ביוני 2015 ועדה להגברת התחרות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים (להלן – 'ועדת שטרומ') שמטרתה לגבש המלצות לעניין הצעדים הנדרשים להגברת התחרות ולהפחתת הריכוזיות בתחום השירותים הבנקאיים והפיננסיים הנפוצים למשקי הבית ולעסקים הקטנים והבינוניים בישראל. על רקע ועדות קודמות בתחום זה, התמקדה הועדה בעיקר בהסרת החסמים המבניים כך שתתאפשר כניסה של שחקנים חדשים לשוק הפיננסי, ובהסרת חסמי המידע והמעבר כך שלקוח יוכל לבצע השוואה, פשוטה יחסית, למוצרים ושירותים פיננסיים שונים ולעבור בקלות ביניהם. המלצות ועדת שטרומ פורסמו בספטמבר 2016, במסגרת הדוח המסכם של הוועדה ובהמשך לפעילותה של הוועדה, בינואר 2017 אושר בכנסת החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (להלן – 'החוק להגברת התחרות'), אשר מעגן בחקיקה את המלצות הוועדה הרלוונטיות. בנוסף, מכוח החוק להגברת התחרות, הוקמה הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי וזאת במטרה לעקוב אחר יישום החוק להגברת התחרות ולהמליץ על צעדים לשיפור והגברת התחרות בשוק האשראי; לערוך בדיקות תקופתיות של מצב התחרות בשוק האשראי ולאחר חסמים בהתפתחות התחרות בשוק; ולהמליץ לשר האוצר ולנגיד בעניין הפעלת הסמכות לשנות את הגדרת החוק לבנק בעל היקף פעילות רחב.

בנק ישראל בכלל והפיקוח על הבנקים בפרט פועלים, בין השאר, לקידום התחרות והחדשנות, להסרת חסמי פעילות בשוק הבנקאי ולשיפור מגוון השירותים והמוצרים הבנקאיים המוצעים ללקוחות. בהתאם, בנק ישראל היה שותף לפעילות ועדת שטרומ וגיבוש המלצותיה, ויחד עם הפיקוח על הבנקים פעל, וממשיך לפעול,¹ ליישום המלצות ועדת שטרומ וסעיפי החקיקה הרלוונטיים בחוק להגברת התחרות, כפי שיפורט בטבלה להלן. בהקשר זה נציין כי להמלצות השונות שיפורטו קיימות תכליות שונות, הבאות לתמוך בקידום התחרות, כגון: (1) שיפור השירות ללקוחות – כך שלקוחות יוכלו לקבל שירותים דיגיטליים וחדשניים יותר, המותאמים להם באופן אישי; (2) הסרת חסמי כניסה טכנולוגיים; (3) עידוד הקמה של בנקים וסולקים חדשים; (4) צמצום פערי המידע – כך ששחקנים נוספים יוכלו להציע הצעות אפקטיביות ושירותים חדשים ללקוחות; (5) התאמת הרגולציה לאופי הפעילות של שחקנים שונים – ובכך לאפשר להן התמודדות מותאמת וטובה יותר בשוק; (6) הסרת חסמי מעבר.

נוסף על הצעדים המפורטים, ליווה בנק ישראל את יישומן של המלצות וצעדים משמעותיים נוספים כגון: הקמת מערכת נתוני אשראי, הפרדת שתי חברות כרטיסי אשראי משתי הקבוצות הבנקאיות הגדולות, הטמעת תקן EMV בבתי העסק ויישום תוכנית לחינוך השוק לקראת המעבר האמור, אסדרת שירותי תשלום בישראל ועוד. בנק ישראל, והפיקוח על הבנקים בתוכם, ממשיכים לקדם ולתמוך בצעדים שיעודדו את התחרות במשק, יגבירו את השקיפות ללקוחות, ויאפשרו גידול במגוון ושיפור באיכות המוצרים והשירותים שלקוחות צורכים, וכל זאת תוך חתירה ליישום ולהטמעה אפקטיביים, יעילים ואחראיים.

¹ בפרט, המשך יישום ההמלצה לעניין הסרת המגבלות לפעולתו של מאגד והמשך מעקב אחר אופן היישום של שאר ההמלצות.

יישום המלצות רלוונטיות עיקריות מוועדת שטרום על-ידי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים

תכלית	ההמלצה ויישומה	
הסרת חסמי כניסה טכנולוגיים	<p>הקמת לשכת שירותי מחשוב בנקאיים</p> <p>על יישום צעד זה אחראי משרד האוצר והוא נעשה בהתייעצות וליווי שוטפים עם בנק ישראל והפיקוח על הבנקים. הלשכה מהווה תשתית למתן שירותי מחשוב לגופים פיננסיים. הלשכה החלה לפעול במרץ 2021 והיא כבר מספקת את שירותיה לבנק הדיגיטלי הראשון שהוקם לאחרונה.</p>	✓
צמצום פערי המידע ושיפור השירות ללקוחות	<p>קביעת הוראות לעניין צפייה במידע פיננסי מקוון</p> <p>בפברואר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי חדשה העוסקת ביישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל (מבוסס Open API). ההוראה מגדירה ומסדירה את התשתית של הבנקאות הפתוחה בישראל. היא מסדירה בין השאר את החובות של הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, ההגנות ללקוח ואת הכלים לניהול סיכונים בסביבה הפתוחה. לאחר השלמת הסדרת התקנות והחקיקה הרלוונטיים, יוכלו גופים שונים, שיקבלו אישור לכך, לשמש כצרכני מידע.</p>	✓
שיפור השירות ללקוחות ¹	<p>קביעת העמלה הצולבת</p> <p>בפברואר 2018 פרסם צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות סליקה צולבת על עסקאות בכרטיסי חיוב ושל עסקאות חיוב מיידי), התשע"ט, 2018 הקובע מתווה יורד של העמלה הצולבת, כאשר במועד ההגעה לסוף המתווה (החל משנת 2023) תעמוד העמלה הצולבת על שיעור של 0.5% בעסקאות חיוב נדחה ו-0.25% בעסקאות חיוב מיידי.</p>	✓
הפרדת שתי חברות כרטיסי האשראי ³	<p>קביעת הסכם חלוקת ההכנסות בין מנפיק בנקאי לבין מתפעל הנפקה</p> <p>החוק להגברת התחרות קבע כי המפקח על הבנקים רשאי לתת הוראות באשר לחלוקת ההכנסות בין בנק בעל היקף פעילות רחב² כהגדרתו בחוק להגברת התחרות, לבין מתפעל הנפקה. בהתאם, ביולי 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470 לפיו נדרשים כלל הבנקים וכלל מתפעלי ההנפקה להמציא את עיקרי ההסכמים החדשים שנחתמו עד ליום 31 בינואר 2022 למפקח על הבנקים. בנוסף, מנפיקים שהם בנקים בעלי היקף פעילות רחב נדרשים לקבל את אישורו של המפקח להסכמים החדשים.</p>	✓

<p>עידוד הקמה של בנקים וסולקים חדשים</p>	<p>הפחתת דרישות ההון מבנקים חדשים</p> <p>ביוני 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים מדיניות המסדירה, מבהירה ומפשטת את התהליך של הקמת בנק, ויוצרת וודאות רגולטורית עוד בשלב מוקדם של תהליך הרישוי. במסגרת מדיניות זו, בנק חדש שינהל פעילות שאינה מורכבת יידרש להון התחלתי בהיקף של 50 מיליון ש"ח בלבד. בהמשך, כשנכסי סיכון האשראי של הבנק יגיעו ל-600 מיליון ש"ח, הוא יידרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 של 8.0% וביחס הון כולל של 11.5% בלבד – שיעורי הלימות הון נמוכים מאלה הקיימים היום לבנקים. במרץ 2020 בוצעו ההתאמות הרלוונטיות גם בהוראות ניהול בנקאי תקין מספר 201-211 בנושא "מדידה והלימות הון".</p>	<p>✓</p>
<p>צמצום פערי המידע, שיפור השירות ללקוחות</p>	<p>העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב</p> <p>בינואר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 367, העוסקת בבנקאות בתקשורת, המסדיר הוראות לעניין מועדי העברת המידע על יתרת העו"ש של הלקוח, אופן העברתו, אופן קבלת בקשת הלקוח מהתאגיד הבנקאי והטיפול בה, כך שיתבצע בצורה יעילה ומאובטחת ככל האפשר.</p>	<p>✓</p>
<p>הסרת חסמי מעבר, שיפור השירות ללקוחות</p>	<p>העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון (מעבר מבנק לבנק "בקליק")</p> <p>בדצמבר 2019 פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה חדשה העוסקת בהעברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון. בהוראה זו, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 448, מפורטים הכללים שעל הבנקים ליישם במסגרת הטיפול בבקשתו של לקוח להעביר את פעילותו הפיננסית בין בנקים באופן מקוון, לרבות לעניין הגילוי הנאות שיינתן ללקוח לאורך תהליך הניוד וההסכמות שהוא נדרש לספק לצורך השלמת התהליך, השלבים השונים שעל הבנק המקורי והבנק הקולט לבצע במסגרת תהליך הניוד, השירותים הבנקאיים והמוצרים הפיננסיים שניודו וינותבו כחלק מהעברת הפעילות הפיננסית של הלקוח בין בנקים והכללים לשמירת רציפות הפעילות הפיננסית של הלקוח בעת מעבר בין בנקים. תחילתה של הוראה הינה במועד כניסתו לתוקף של סעיף 1ב5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, שנכון להיום, עומד מועד זה בספטמבר 2021.</p>	<p>✓</p>
<p>שיפור השירות ללקוחות</p>	<p>מתן אפשרות לפתיחת חשבון ראשון בערוץ דיגיטלי</p> <p>במרץ 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 367, העוסקת בבנקאות בתקשורת, לפיו ניתן לפתוח חשבון מקוון ללקוח, גם אם זהו החשבון הראשון שלו.</p>	<p>✓</p>

<p>שיפור השירות ללקוחות</p>	<p>מתן אפשרות לפתיחת חשבון עבור תאגיד בערוץ דיגיטלי</p> <p>בדצמבר 2020 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 367, העוסקת בבנקאות בתקשורת, לפיו ניתן לפתוח חשבון מרחוק עבור תאגיד.</p>	<p>✓</p>
<p>שיפור השירות ללקוחות</p>	<p>מתן אפשרות להנפקת כרטיס חיוב און ליין</p> <p>על יישום צעד זה אחראים הפיקוח על הבנקים ורשות שוק ההון. בפברואר 2018 פורסם תיקון מספר 3 לחוק חתימה אלקטרונית, תשס"א-2001 אשר מאפשר הנפקת כרטיס חיוב באופן מקוון. נציין כי הנפקת כרטיסים כאמור, מתאפשרת תחת מגבלות בהיקף הפעילות בכרטיסים להם לא נעשה זיהוי מלא פנים מול פנים וזאת בהתאם לכללי איסור הלבנת הון.</p>	<p>✓</p>
<p>עידוד הקמה של בנקים וסולקים חדשים</p>	<p>קביעת כללים לאסדרת מעמדו ופעולתו של סולק מתארח</p> <p>על יישום צעד זה אחראים הפיקוח על הבנקים ומשרד האוצר. ביוני 2018 פורסם צו הנגידה לעניין כללי אירוח כאמור.</p>	<p>✓</p>
<p>התאמת הרגולציה לאופי הפעילות של שחקנים שונים</p>	<p>התאמת הרגולציה המוטלת על חברות כרטיסי אשראי</p> <p>הפיקוח על הבנקים גיבש שורה של הקלות לחברות כרטיסי האשראי ביישום הוראות הפיקוח על הבנקים במטרה להתאים את היקף ואופי הרגולציה לפרופיל הסיכון ומאפייני הפעילות של החברות. עד יולי 2018 הסתיים תהליך הטמעת הקלות אלו בהוראות הפיקוח השונות.</p>	<p>✓</p>
<p>שיפור השירות ללקוחות</p>	<p>קביעת הוראות לעניין העברת מידע ממנפיק לתאגיד בנקאי לצורך הצגתו ללקוח</p> <p>במסגרת החוק להגברת התחרות נקבע סעיף 17 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, אשר מטיל על הבנקים חובת הצגת מידע על עסקאות שביצע לקוח באמצעות כרטיס חיוב. על יישום צעד זה אחראים הפיקוח על הבנקים ומשרד האוצר. בנובמבר 2018 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470, העוסקת בכרטיסי חיוב, ובכך הוסדרו דרישות הצגת המידע על ידי הבנקים.</p>	<p>✓</p>

1 העמלה הצולבת היא התשלום שמשלם הסולק למנפיק בכל עסקה בכרטיס חיוב. גובה העמלה הצולבת מהווה רצפה לגובה העמלה שבית העסק משלם לסולק ואין לבית העסק יכולת מיקוח על חלק זה, ועל כן יש מקום להתערבות רגולטורית בקביעת עמלה זו. בנוסף, על רקע הפרדת חברות כרטיסי האשראי, נדרש לייצר וודאות רגולטורית בתחום זה.

2 בנק ששווי נכסיו עולה על 20% משווי הנכסים של כלל הבנקים בישראל.

3 הסכמים בין מתפעל הנפקה לבין בנקים בעלי היקף פעילות רחב עשויים להשפיע על כלל ההסכמים בין בנקים למתפעלי הנפקה ועל כן נדרשת מעורבות הפיקוח על הבנקים.

תיבה ג'-3: צעדים צרכניים בתקופת משבר הקורונה

עם פרוץ משבר הקורונה פעל הפיקוח על הבנקים במגוון דרכים ובאופן מהיר, על מנת לוודא כי ללקוחות המערכת הבנקאית מסוגלים להמשיך ולקבל שירותים בנקאיים בצורה תקינה, וכן בכדי לסייע בהתמודדות עם אי הודאות הכלכלית ועם קשיי התזרים והנזילות אליהם נקלעו חלק מהלקוחות. במקביל לשאר הכלים שהפעיל בנק ישראל על מנת לתמוך בשוק ההון ולהגדיל את הנזילות ואת הזמינות של האשראי במשק, הפיקוח על הבנקים המשיך ונקט בפעולות שונות לאורך כל תקופת המשבר כדי לסייע ללקוחות הבנקים ולהקל עליהם את ההתמודדות עם השלכות הפיננסיות של משבר הקורונה. במקביל לכך נקטו הבנקים השונים ביוזמות שונות לסייע ללקוחותיהם.

המטרות המרכזיות של הפיקוח על הבנקים במהלך ההתמודדות עם המשבר היו:

- להמשיך לשמר את יציבות המערכת הבנקאית, תוך רתימת כוחה ויכולותיה להמשיך תמיכה בפעילות הכלכלית במשק;
 - לשמור על רמת תפעוליות מלאה של המערכת ולאפשר לציבור זמינות של שירות בנקאי שוטף, אשר הוגדר כשירות חיוני;
 - לסייע ללקוחות המערכת הבנקאית להתמודד עם השלכות המשבר על מצבם הפיננסי;
 - כל זאת, במקביל להקפדה על התנהלות רגישה והוגנת כלפי הלקוחות שנקלעו לקשיים.
- במסגרת זו פרסם הפיקוח על הבנקים הנחיות למערכת הבנקאית, פעל בשיתוף פעולה עם גורמים שונים לצורך קידום יוזמות לטובת הציבור, וליווה הליכי חקיקה ייעודיים שננקטו על רקע המשבר.

להלן פעולות עיקריות שנקט הפיקוח על הבנקים בתקופת המשבר לטובת הצרכן הבנקאי:

שימור רמת תפעוליות מלאה של המערכת וזמינות שוטפת של השירות הבנקאי

1. הבטחת זמינות והמשכיות במתן שירותים בנקאיים ללקוחות

בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי, ומתוך הבנה כי השירותים הבנקאיים הינם שירותים חיוניים בעבור הציבור, פעל הפיקוח על הבנקים על מנת לאפשר את המשכיותם של השירותים על אף ההגבלות, וקבע את היקף הפעילות של סניפי הבנקים.

התאגידיים הבנקאיים נדרשו להמשיך ולתת ללקוחותיהם שירות איכותי, למרות הקשיים התפעוליים שנוצרו על רקע המחסור בכוח האדם בשל הנחיות משרד הבריאות. התאגידיים הבנקאיים נדרשו להקפיד על זמני המתנה הולמים לקבלת מענה במוקדי השירות הטלפוני. כמו כן, בנקים שבחרו ליישם מנגנון של קביעת תורים בסניפים, נדרשו להמשיך לתת מענה למקרים דחופים ולאוכלוסיות ספציפיות כגון אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות בנושאים מסוימים, אף ללא קביעת תור, תוך מציאת האיזון הראוי בין מתן שירות איכותי להגנה על בריאות הציבור והעובדים.

2. הרחבת האפשרויות לביצוע פעולות בנקאיות מרחוק

בשנים האחרונות, ובפרט בתקופה האחרונה, פועל הפיקוח על הבנקים למציאת פתרונות שיסיעו ללקוחות המערכת הבנקאית לבצע פעולות מרחוק. פעילות זו נדרשה ביתר שאת בתקופת משבר נגיף הקורונה, במהלכה התגבר הצורך לאפשר ללקוחות לבצע פעולות בנקאיות מבלי להגיע לסניפי הבנקים, כדי לשמור על בריאות הציבור ובריאות עובדי הבנקים. על מנת לצמצם את הצורך של הלקוחות להגיע פיזית אל סניפי הבנקים, נתן הפיקוח על הבנקים הקלות רגולטוריות שאפשרו לתאגידי הבנקאיים להרחיב את מגוון הפעולות הבנקאיות הניתנות לביצוע מרחוק.

כמו כן, בהמשך לרפורמה אשר אפשרה הפקדת שיקים בסלולר, החליט בנק ישראל ב-26.3.2020 על הגדלת תקרת סכום ההפקדה של שיק בודד באמצעות הישומון הבנקאי בטלפון הסלולארי מ-20,000 ₪ לסכום של 50,000 ₪. זאת במטרה להקטין את הצורך של הלקוחות להגיע לסניפים בכדי להפקיד שיקים ולהרחיב את אפשרויות ביצוע הפעולות מרחוק באמצעי תשלום זה.

בנוסף, ב-27.7.2020 פורסם מכתב המפקח בנושא "ביצוע פעולות בנקאיות מרחוק בתקופת משבר נגיף הקורונה ובעתות שגרה", אשר הדגיש את החשיבות להמשיך ולתת מענה לצורך של לקוחות לביצוע פעולות מרחוק ולשימוש בכרטיסי דביט, לרבות לאוכלוסיות אשר לגביהן קיימים חסמים מסוימים כדוגמת לקוחות פושטי רגל, לקוחות בהליכי חדלות פירעון, אפוטרופוסים ואנשים שמונו להם אפוטרופוסים. במכתב זה הפנה המפקח על הבנקים לניירות עמדה של משרד האפוטרופוס הכללי ומסמך ההבנות הוולונטרי בנושא חשבונות אפוטרופוסות, בנושא זה התקיים שיתוף פעולה בין בנק ישראל ונציגי האפוטרופוס הכללי.

סיוע ללקוחות המערכת הבנקאית להתמודד עם השלכות המשבר

3. מתווים לדחיית תשלומי הלוואות בבנקים ובחברות כרטיסי אשראי – פירוט בתיבה א'-1 לסקירה.

4. הגדלת זמינות האשראי למשקי הבית

כבר בתחילת המשבר, כחלק מהצעדים המשמעותיים שנקט בנק ישראל לסיוע ולתמיכה במשק בהתמודדות עם המשבר, פעל הפיקוח על הבנקים במישור היציבותי והצרכני על מנת להימנע ממצב של מחנק אשראי במשק, תוך פרסום הנחיות חשבונאיות וצמצום דרישות ההון, בין היתר בגין הלוואות לדיוור, אשר נועדו למתן את הלחצים הפוטנציאליים לעלייה בריביות בשל אי הוודאות הכלכלית. במסגרת זו, ניתנו לתאגידי הבנקאיים הקלות רגולטוריות שאפשרו להם לסייע ללקוחות שעלולים היו להיקלע לקשיי תזרים ונזילות בעקבות המשבר, ועודדו אותם להגדיל את זמינות האשראי למשקי הבית. בין היתר נקבע כי בנק יוכל להעמיד הלוואות לכל מטרה במשכון דירה בשיעור מימון של עד 70% משווי הנכס (לעומת 50% בשגרה) וכי בנק יוכל לתת הלוואה לדיוור גם לעובדים שיצאו לחל"ת, תוך התחשבות ברמות השכר שהיו טרם היציאה לחל"ת.

בנוסף, על מנת לסייע ללקוחות שנקלעו לקשיים תזרימיים עקב המשבר, ניתנו לתאגידי הבנקאיים הקלות רגולטוריות שאפשרו להם, לכבד חובים של לקוחות שחורגים ממסגרת האשראי שהועמדה להם בחשבונם טרם המשבר, בסכומים גדולים יותר ולמשך זמן ארוך יותר.

5. התחשבות בלקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים

ב-24.6.2020 נשלח מכתב המפקח על הבנקים למנהלי המערכת הבנקאית בנושא "מתן מענה ללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע משבר נגיף הקורונה". במסגרת המכתב חודדו הדרישות שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 450 בנושא "הליכי גביית חובות" לעניין לקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים ומתקשים לעמוד בהתחייבויותיהם כלפי התאגיד הבנקאי, ולפיהם על התאגיד הבנקאי לנסות ולמצות, ככל הניתן, דרכים שונות לגביית החוב על כלל מרכיביו מן הלקוח, טרם פנייה לערכאות משפטיות. זאת תוך שמירה על הוגנות ושקיפות לאורך כל הליכי גביית החובות. התאגידים הבנקאים נדרשו להמשיך ולפעול כך בעצימות גבוהה יותר בהשוואה לימי שגרה, במטרה לזהות קשיים ולסייע ללקוחותיהם לצלוח את התקופה המתגרת בה הם נמצאים, בשלב מוקדם ככל האפשר, על מנת לסייע במניעת תפיחת חובות והידרדרות עתידית שלהם, תוך המשך הפגנת הוגנות, גמישות ורגישות כלפי לקוחותיהם. כמו כן, התאגידים הבנקאיים נדרשו להקצות את המשאבים הנדרשים על מנת להיות זמינים ללקוחות ולהגיע עימם להסדרים מיטביים ככל הניתן, בטרם נקיטת הליכים משפטיים.

6. הקלות בגביית חובות בהוצאה לפועל

ב-24.9.2020 פורסם תיקון לחוק ההוצאה לפועל במסגרתו נקבעו בהוראת שעה הסדרים מיוחדים שיחולו בהוצאה לפועל, במטרה לתת מענה לקשיים שנוצרו עקב משבר הקורונה. הסדרים אלו כוללים:

- הארכת מועדים שונים בהליכי ההוצאה לפועל שנועדו לאפשר לחייבים זמן נוסף להסדיר את החוב בטרם יינקטו נגדם הליכי גבייה;
- קביעת הסדר תשלומים מיוחד לחובות שסכומם לא עולה על 50,000 ₪, אשר נועד להביא לתשלום החוב בתקופה קצרה תוך הפחתת העלויות בתיק;
- הקפאה של ביצוע של צווי הבאה ותפיסות של רכבים;
- מתן סמכות לרשם ההוצאה לפועל לאחד מיוזמתו את תיקי החייב בהוצאה לפועל.

7. השהייה וביטול הגבלת חשבונות בנק בשל שיקים ללא כיסוי

במטרה לסייע ללקוחות ולצמצם את מספר הלקוחות הפוטנציאליים שתוטל הגבלה על חשבונותיהם בגין החזרות שיקים, נעשה שימוש בסמכותו של המפקח על הבנקים בחוק שיקים ללא כיסוי להשהות הגבלות על חשבונות בנק בשל שיקים שחזרו מסיבת "אין כיסוי מספיק", לאורך התקופה המרבית המתאפשרת בחוק, החל מ-4.3.2020 ועד ל-22.6.2020.

כצעד משלים להשהיה זו, פרסם משרד המשפטים תקנות שהביאו לגריעת השיקים שספירתם הושהתה באופן סופי ומוחלט. משמעות צעדים אלו היא ששיק שהוחזר מחמת היעדר כיסוי מספיק בתקופה האמורה, לא הובא בחשבון בספירת השיקים לצורך הטלת הגבלה לפי החוק, ולא ניתן להטיל על חשבון הלקוח הגבלה המסתמכת על שיק זה.

בהמשך פורסמו על ידי משרד המשפטים תקנות הקובעות כי התקופה בגינה תחול ההקלה המבטלת את ביטול המניה של שיקים שחזרו מחמת אי כיסוי מספיק תוארך, כך שההקלה כאמור חלה גם בגין התקופה מיום 22.6.2020 עד ליום 10.8.2020.

8. הנפקת כרטיסי דביט ללקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב והקלות בצירוף לקוחות לשירותי בנקאות בתקשורת

הפיקוח על הבנקים הנחה את הבנקים לפנות ללקוחות שלא היה ברשותם כרטיס חיוב ערב המשבר, ולהציע להם להנפיק כרטיס חיוב מידי (דביט), שבאמצעותו ניתן למשוך מזומן ממכשירים אוטומטיים ולבצע עסקאות רכישה בבתי עסק ומרחוק, וכן להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת.

לצורך כך התיר הפיקוח על הבנקים לתאגידיים הבנקאיים לשלוח ללקוחותיהם הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת, המציעות להם להצטרף לשירותים אלו ומנחות אותם כיצד לבצע זאת, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת בערוצים שהודעה נשלחה באמצעותם. כמו כן, התיר הפיקוח על הבנקים לתאגידיים הבנקאיים לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת, ללקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב אחר שהונפק על ידי אותו תאגיד בנקאי, הודעות אשר מציעות להם להנפיק כרטיס חיוב.

כמו כן, במטרה לסייע ללקוחות מקבלי קצבאות, כדוגמת אזרחים המקבלים קצבאות מהביטוח הלאומי, שלא היו ברשותם כרטיס חיוב ערב המשבר ושנהגו למשוך את כספי הקצבאות באמצעות שירותי הקופה בסניף, גובש מתווה שלפיו ישלחו הבנקים ללקוחות אלה כרטיס חיוב מידי (דביט), שמאפשר למשוך את הקצבה מכל מכשיר למשיכת מזומנים, ללא צורך בהגעה לסניף. הלקוחות יוכלו להיעזר בכרטיס החיוב המידי גם לצורך ביצוע עסקות מרחוק ככל שיידרשו לכך.

בנוסף, על מנת להקל על לקוחות מקבלי קצבאות שנדרשו בכל זאת להגיע לסניפי הבנקים, הרי שלמרות מגבלות התנועה, נפתחו למשך יומיים בסוף חודש מרץ 2020 שירותי הקופה בכלל סניפי הבנקים בהם ניתנים שירותים אלו בימי שגרה, על מנת לאפשר לכלל מקבלי הקצבאות למשוך אותן במזומן.

9. פרסום צו הפיקוח על העמלות

ב-13.9.2020 פרסם בנק ישראל צו פיקוח על עמלות המוזיל את העמלות הנגבות בגין דמי כרטיס חיוב מידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני. תוקף הצו למשך 6 חודשים, ומטרתו לעודד שימוש בשירותים בנקאיים מרחוק על ידי הוזלת עלותם, וכן להוזיל את העלות ללקוח שנקלע לקשיים.

10. הרחבת השירותים הבנקאיים הניתנים ללקוחות שהוטלה עליהם הגבלה משימוש בכרטיס חיוב מכוח חוק ההוצאה לפועל התשכ"ז-1967

על מנת לתת מענה ללקוחות שהוטלה עליהם על ידי רשם ההוצאה לפועל הגבלה משימוש בכרטיס חיוב מכוח חוק ההוצאה לפועל התשכ"ז-1967, ואשר בימי שגרה אין הרשאה להנפיק להם כרטיס דביט במצב שיש להם מסגרת אשראי בחשבון, יזם הפיקוח על הבנקים תיקון לחוק ההוצאה לפועל במסגרת תקנות לשעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הנגשת שירותים פיננסיים), התש"ף - 2020. הקלה רגולטורית זו הוארכה בשישה חודשים נוספים, עד ליום 20.2.21, בתיקון עקיף לחוק ההוצאה לפועל, שנערך במסגרת החוק למתן שירותים חיוניים מרחוק (נגיף הקורונה החדש - הוראת שעה), התש"ף - 2020. במסגרת החוק הוארך גם התיקון לחוק כרטיס חיוב שנקבע בתחילה בתקנות לשעת חירום, המייתר את הצורך בחתימה לצורך כריתת חוזה כרטיס חיוב, לכלל הלקוחות. תוקפו של התיקון כאמור הוא עד לכניסה לתוקף של חוק שירותי תשלום התשע"ט - 2019, שהסדיר זאת באופן קבוע.

11. מתן קדימות במענה טלפוני לאזרחים ותיקים

בהוראת ניהול בנקאי תקין 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" נקבע, בין היתר, כי אזרחים ותיקים יקבלו קדימות בנתב השיחות האוטומטי, על מנת להקל עליהם בכך שיזכו למענה טלפוני מהיר. הוחלט להרחיב את אוכלוסיית הלקוחות הזכאים להטבה זו, ונקבע כי הגדרת "אזרח ותיק" תורחב ותכלול אזרחים מגיל 70 ומעלה (לעומת גיל 75 שנקבע בהוראה מלכתחילה).

12. טיפול בפניות הציבור

בתקופת המשבר הייתה עלייה בכמות הבקשות לקבלת מידע בנושאים בנקאיים ותלונות בכתב אשר התקבלו בפיקוח על הבנקים, כאשר עלייה זו מיוחסת להשפעת המשבר על המצב הפיננסי של משקי הבית והעסקים. הנושאים העיקריים אשר הטרידו את הציבור היו אשראי ודחיית תשלומים, קשיים במשיכת קצבאות ביטוח לאומי, אי יכולת הגעה לסניפי הבנקים לצורך משיכת מזומנים וביצוע פעולות, קבלת כרטיסי חיוב שונים כגון כרטיס דביט וכרטיס משיכת מזומנים, צירוף לבנקאות דיגיטלית מקוונת, הליך קבלת הלוואות לדיר, איכות השירות והתארכותו נוכח העומסים לרבות בסניפי הבנקים ובמוקדים הטלפוניים ועוד.

בתקופה זו היחידה לפניות הציבור הפעילה מערך טיפול חירום ונתנה מענה לבעיות וקשיים שעלו עקב המשבר ללקוחות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי.

הפיקוח על הבנקים קשוב ופועל למתן מענה לקשיים שעולים מן הציבור בשגרה, וכך גם במהלך המשבר. מתוך המידע שהגיע מן הציבור איתר הפיקוח את הסוגיות המרכזיות ואלו קיבלו מענה בצעדים שפורטו בתיבה.

13. הגברת השקיפות ונגישות המידע

במטרה להגביר את השקיפות ואת זמינות ונגישות המידע לציבור אודות זכויותיהם של לקוחות המערכת הבנקאית, ואודות אופן פעילותה במהלך משבר הקורונה, רוכז באתר האינטרנט של הפיקוח על הבנקים מידע רב הקשור למגפת הקורונה ובכלל זה, הודעות לעיתונות, הוראות למערכת הבנקאית, מידע אודות הסניפים הפעילים והמוקדים הטלפוניים של התאגידים הבנקאיים וכן פורסם דף שאלות ותשובות, במסגרתו ניתן מידע בנושא. בדף זה מופיעים גם קישורים למידע ולאתרים שימושיים נוספים בהם יכולים הלקוחות להיעזר.

תיבה ג'-4: התמודדות עם השלכות משבר הקורונה על הכלכלה – "תאוריה מול מציאות"

- חוסר ההיכרות עם המגפה ועם השלכותיה המיידיות, שהביאו לעצירה כמעט מוחלטת של פעילות המשק, דרשו מקובעי המדיניות לנקוט צעדי מדיניות רבים במגוון תחומים כדי לתמוך בכלכלה. בתוך כך השתנו סדרי העדיפויות והפעולות שנדרשו לטיפול עם השלכותיו של המשבר על פני השלבים השונים של ההתמודדות עם המגפה – שלושה סגרים, פתיחה הדרגתית והתאוששות, על הכלכלה ככלל ועל מערכת הבנקאות בפרט.
 - ממשלות, בנקים מרכזיים ורשויות פיקוח פעלו בדרכים מגוונות והפעילו בהתאם לשלבי התפרצות המגיפה אמצעים שונים במטרה לאפשר לבנקים ולעודד אותם לתמוך בכלכלה בזמן המשבר. הפיקוח על הבנקים בישראל נקט במקביל לצעדים צרכניים שורה ארוכה של צעדי מיקרו־ ומקרו־יציבותיים, שתאמו את שלבי ההתמודדות עם התפרצות נגיף הקורונה.
 - בנק ישראל הפעיל במקביל לצעדי הפיקוח על הבנקים מגוון רחב של כלים מוניטריים כדי לתמוך בכלכלה. צעדים אלה סייעו להוזיל את עלויות העמדת האשראי במערכת הבנקאות וזכו להתייחסות בסקירת קרן המטבע הבין-לאומית (Article IV¹) עבור ישראל, ושוב צוינה מוכנות המשק ומערכת הבנקאות למשבר וכן יעילות ומהירות התגובה של בנק ישראל והפיקוח על הבנקים בהתאם להתפתחות המשבר.
 - מוכנות מערכת הבנקאות למשבר נובעת בין היתר משילובם של כלים וצעדי מדיניות מיקרו־יציבותיים, שנועדו לשפר את יכולתו של המגזר הבנקאי לספוג זעזועים.
 - כחלק מאסטרטגיית היציאה בוחן הפיקוח על הבנקים מחדש את אמצעי הסיוע ואת ההקלות שניתנו במהלך המשבר, במטרה לאזן בין החזרה לפעילות פיקוחית שגרתית והרצון לרתום את מערכת הבנקאות למאמצי הסיוע לשיקום הכלכלה, תוך שמירה על יציבותה.
- משבר הקורונה והשלכותיו על הכלכלה דרשו מקובעי המדיניות לנקוט צעדי מדיניות רבים במגוון תחומים כדי לתמוך בה. פרסומים של קרן המטבע הבין-לאומית מעלים בתוך כך שסדרי העדיפויות והפעולות שנדרשו לטיפול עם השלכות המשבר על הכלכלה ככלל ועל מערכת הבנקאות בפרט, משתנים על פני השלבים השונים של ההתמודדות עם המגיפה – סגר, פתיחה הדרגתית והתאוששות.² (לוח 1). סגר - שלב זה מאופיין בהאטה חדה בפעילות הכלכלית והדגש של מקבלי ההחלטות בשלב הזה צריך להיות שמירה על יציבות המוסדות (על ידי הספקת נזילות לשוקי ההון) ושמירה על היצע האשראי במשק; **פתיחה הדרגתית** - שלב זה מאופיין בשחרור המגבלות על הפעילות הכלכלית, אך מלווה באי־ודאות בדבר התפרצויות מגפה נוספות. בשלב הזה על מקבלי ההחלטות להשתמש באותם אמצעים של שלב ה"סגר", תוך מיקוד הצעדים לאוכלוסייה שנפגעה בצורה קשה במהלך המשבר; **התאוששות** - שלב זה יגיע כשתושג שליטה מלאה על התפשטות המגפה ובשלב הזה על מקבלי ההחלטות לנקוט צעדים שיסייעו להתאוששות הכלכלה, אך גם לביטול הדרגתי של הקלות האסדרה והמדיניות המוניטרית המרחיבה, בצורה שלא תביא לפגיעה בתפקוד שוקי האשראי וההון.

¹ Israel: 2020 Article IV Consultation-Press Release; Staff Report; and Statement by the Executive Director for Israel, January 2021.

² "COVID-19: The Regulatory and Supervisory Implications for the Banking Sector", IMF, May 2020

"Banking Sector Regulatory and Supervisory Response to Deal with Coronavirus Impact (with Q and A)", IMF

"GLOBAL FINANCIAL STABILITY REPORT", IMF, October 2020

ממשלות, בנקים מרכזיים ורשויות פיקוח פעלו בדרכים מגוונות והפעילו אמצעים שונים, בהתאם לשלבי התפרצות המגפה, במטרה לאפשר לבנקים ולעודד אותם לתמוך בכלכלה בזמן המשבר. הפיקוח על הבנקים בישראל נקט במקביל לצעדים צרכניים שורה ארוכה של צעדים מיקרו ומקרו-יצבותיים (לוח 2 - צעדי פיקוח), שתאמו את שלבי התפרצות מגפת הקורונה. כך ננקטו עם פרוץ המשבר צעדים זמניים מיקרו ומקרו-יצבותיים לתקופת המשבר שכללו הפחתה בדרישות ההון מהבנקים המסחריים בנקודת אחוז אחת, בחינת חלוקת הדיווידנד ורכישה עצמית של מניות, הפחתה בדרישת ההון הנוספת של 1% בגין הלוואות לדיוור שמועמדות בעת משבר הקורונה, הפחתה בדרישות יחס המינוף מהתאגידים הבנקאים במחצית נקודת האחוז והרחבת המגבלה הענפית לענף הבינוי והנדל"ן מ-24% ל-26%. צעדים אלה ננקטו במטרה להגדיל את המקורות של מערכת הבנקאות שנדרשים בזמן המשבר להעמדת אשראי למשקי הבית ולמגזר העסקי. במישור הצרכני ננקטו צעדים שנועדו לאפשר ללקוחות גישה לשירותים בנקאים, סיוע לאוכלוסיות מוחלשות ובפרט למשקי בית ובעלי עסקים שנקלעו במהלך המשבר לקשיים כלכליים. צעד אלה כללו הקלות במגבלות על הלוואות למשקי בית לכל מטרה, חישוב שיעור ההחזר ביחס להכנסה (בתנאים מסוימים) ואפשרות לדחות את תשלומי ההלוואה במסגרת מתווה דחיית התשלומים (להרחבה ראו תיבה ג'-3). הפיקוח על הבנקים הוביל במקביל לצעדים אלה שורה של צעדים שנועדו להקל על לקוחות מערכת הבנקאות להתמודד עם השלכות המשבר (להרחבה ראו פרק ג').

בנק ישראל נקט במקביל לצעדי הפיקוח על הבנקים מגוון רחב של כלים מוניטריים כדי לתמוך בכלכלה,³ בין היתר על ידי הפעלת צעדים שסייעו למערכת הבנקאות להמשיך ולהעמיד למגזר העסקים הקטנים והזעירים אשראי בזמן המשבר (מתן הלוואה מוניטרית לבנקים שמתונה במתן אשראי לעסקים קטנים וזעירים) ולהקטנת התנודתיות בשוקי ההון (התערבות בנק ישראל בשוק המט"ח, רכישת אג"ח ממשלתי וביצוע עסקות ריפו מול מוסדות פיננסים ועוד). **צעדים אלה סייעו להוזיל את עלויות העמדת האשראי במערכת הבנקאות וזכו להתייחסות בדו"ח ה-IV Article עבור ישראל שפרסמה קרן המטבע הבין-לאומית (IMF) ושוב מציינים את מוכנות המשק ומערכת הבנקאות למשבר וכן את היעילות ואת מהירות התגובה של בנק ישראל והפיקוח על הבנקים בהתאם להתפתחות המשבר.**

מוכנות מערכת הבנקאות למשבר נובעת בין היתר משילובם של מגוון כלים וצעדי מדיניות מיקרו-יצבותיים, שנועדו לשפר את יכולתו של המגזר הבנקאי לספוג זעזועים. השינויים העיקריים בעשור האחרון כללו שיפור איכות ההון הפיקוחי תוך התמקדות בהון הליבה, הגדלת דרישות ההון, הוספת רכיבים מיקרו-יצבותיים למסגרת העבודה וביניהם כריות הון לעיתות משבר וכרית הון נוספת בבנקים בעלי חשיבות מערכתית, דרישה ליחס מינוף מזערי כדי למנוע מינוף עודף במערכת הבנקאות והפחתה של סיכון הנזילות באמצעות דרישה לעמידה ביחס כיסוי הנזילות (LCR).

הפיקוח על הבנקים בוחן כחלק מאסטרטגיית היציאה מחדש את אמצעי הסיוע ואת ההקלות שניתנו במהלך המשבר, במטרה לאזן בין החזרה לפעילות פיקוחית שגרתית לבין הרצון לרתום את מערכת הבנקאות למאמצי הסיוע לשיקום המשק, תוך שמירה על יציבותה. הפיקוח על הבנקים האריך בתוך כך את תוקף ההקלות בדרישות ההון והנזילות שניתנו במהלך המשבר,⁴ במטרה לשמור על היצע האשראי והאריך את תוקף מתווה הדחיות עבור משקי בית ועסקים שנפגעו בו באופן חמור (מתווה ממוקד), צעדים שעומדים בקנה אחד עם ההמלצות לניהול שלב ההתאוששות.

³ להרחבה בנוגע לצעדי בנק ישראל במשבר הקורונה ראו דוחות המדיניות המוניטארית למחצית הראשונה והשנייה לשנת 2020.

⁴ להרחבה ראו נב"ת 250, "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה (הוראת שעה)".

לוח 1 - המלצות לפעילות הפיקוחית בהתאם להתפתחות המשבר הבריאותי

תחום פעילות	סגר	פתיחה הדרגתית	התאוששות
סדר עדיפויות פיקוחי	<ul style="list-style-type: none"> - בחינה מחודשת של סדר העדיפויות הפיקוחי על בסיס התפתחות מוקדי הסיכון, הפגיעויות והשפעתם הצפויה. - מעקב צמוד אחר מוסדות פיננסים בעלי חשיבות מערכתית. - התאמת התגובות הפיקוחיות האוטומטיות (ירידה מתחת ליחס מזערי) בהתאם להתפתחויות ולהערכת הסיכונים. 	<ul style="list-style-type: none"> - חזרה לפעילות פיקוחית שגרתית. - קביעת אסטרטגיה, שתכלול לוחות זמנים ברורים לביטול ההקלות שניתנו במהלך המשבר. 	<ul style="list-style-type: none"> - חזרה לפעילות פיקוחית שגרתית.
	<ul style="list-style-type: none"> - שמירה על דרישות ההון המזעריות ועל אמות המידה המקובלות של האסדרה. - שמירה על היצע האשראי באמצעות: אפשרות לשחיקת כריות ההון והנזילות (כרית שימור ההון, כרית אנטי מחזורית, יחסי המינוף, LCR); הקלה בדרישות מקרו-יציבותיות (דוגמת יחסי LTV ו-PTI); הגבלת חלוקת דיווידנדים ורכישה עצמית של מניות. - שמירה על ההמשכיות העסקית של מערכת בהנקאות. - דגש על נזילות וכושר הפירעון של המוסדות הפיננסיים (בין היתר ע"י הלוואות מוניטריות). - דחיית פעילות לא חיונית. - בחינת הצורך בדיווחים חדשים. - בחינת ערוצי התקשורת מול הבנקים ויישום שיפורים והתאמות בתחומי טכנולוגיית המידע. 	<ul style="list-style-type: none"> - התמקדות במוקדי הסיכון שעולים בהתאם להתפתחות המשבר. - המשך סיוע ככל שיש סגרים נוספים, תוך הקשחת תנאי הזכאות, כדי למקד את הסיוע לעסקים שנפגעו בצורה קשה מהתמשכות ההגבלות. - בחינה מעמיקה של השפעת המשבר בטווח הבינוני-ארוך על המאזן, על המודל העסקי ועל שוקי האשראי. 	<ul style="list-style-type: none"> - פיתוח תכניות לצמצום הנכסים הבעייתיים במערכת הבנקאות על פני תקופת זמן מוגדרת. - יצירת הליך בנייה מחודש של כריות ההון והנזילות על פני זמן, תוך מעקב שהליך זה לא יפגע בהיצע האשראי. - עידוד ארגוני-חוב שיסייעו בהקלה על נטל החוב של הלווים.

	<p>- דרישה צמוד עם הנהלת הדירקטוריון וההנהלה הבכירה.</p> <p>- הגברת דרישות הדיווח: סיכון אשראי - מידע פרטני על חשיפות בעלות משמעותות שעלולות לסכן את יציבות הבנק והמשק (לוויים גדולים, הלוואות גדולות שניתנו בזמן המשבר והלוואות שאורגנו מחדש). סיכונים מטבע - מידע פרטני בנוגע לגידור החשיפות. סיכונים שוק - בהתאם להתפתחויות בשווקים.</p> <p>- נקיטת צעדים שסייעו לפתרון הסוגיות הבערות (סיווג נכסים והפרשות).</p>	<p>ניטור מוגבר של ביצועי הבנקים</p>
<p>- ניתוח ומעקב אחר ההשלכות של ביטול הקלות האסדרה שניתנו במהלך המשבר.</p>	<p>- מעקב אחר ההשפעות של ההתאמות החשבונאיות והקלות האסדרה.</p> <p>- התאמת תדירות מועדי הדיווח ו/או ביטול דיווחים מסוימים.</p> <p>- הגברת דרישות הדיווח: סיכון אשראי - התמקדות בהשפעת הצעדים שננקטו בזמן הסגרים (דחיית תשלומים והלוואות בערבות המדינה). סיכון נזילות - מידע יומי שמשקף את נזילות השווקים, את התנודתיות ואת יכולת ההחזר של הלוויים.</p>	<p>שיתוף פעולה עם קובעי מדיניות נוספים</p>
	<p>- הקמת מנגנון שיגביר את שיתוף הפעולה עם רשויות פיקוח נוספות (בתוך ומחוץ למדינה).</p> <p>- שקיפות בנוגע לנסיבות שיחייבו התערבות נוספת של הרשויות - שמירה על תפקוד תקין של השווקים (התערבות בשע"ח) ושימוש בכלי סיוע פיסקלים.</p> <p>- סיוע ביוזמות חקיקה באמצעות ניתוח והעברת נתונים.</p>	<p>תקשורת אפקטיבית וגילוי</p>
	<p>- מדיניות תקשורת מותאמת לכל אחד משלבי המגפה, הן מבחינת התכנים והן מבחינת התדירות.</p> <p>- שמירה על דיווחים שוטפים לגופים בין-לאומיים.</p>	<p>סיכון ציות והגנה על הצרכנים</p>
	<p>- הבטחת השמירה על אמון הציבור.</p> <p>- על הפעולות שננקטות במהלך המשבר לעמוד בקנה אחד עם אמות המידה שקיימות בהיבטי הגנת הצרכנים וסיכונים הציות. כמו כן יש לנהוג בשקיפות כשמיישמים כל אחד מהצעדים הללו (פרסום הצעדים שננקטו במהלך המשבר, במיוחד בהיבטי הגנת הצרכנים).</p>	

לוח 2 - צעדים נבחרים שנקט הפיקוח על הבנקים לאורך המשבר	
תחום פעילות	צעדים
סדר עדיפויות פיקוחי	<p>- שמירה על היצע האשראי - הפחתת דרישות ההון, הנזילות והנחיייה לבחינת החלוקה של דיווידנדים כדי להבטיח את יכולתם של הבנקים להמשיך ולהעמיד אשראי בזמן המשבר; פרסום מכתבים שקוראים למערכת הבנקאות לסייע למשק ע"י הגדלת היצע האשראי ותמחור הוגן של הלוואות; הרחבת מגבלת החבות בענף הבינוי והנדל"ן.</p> <p>- סיוע ללווים - הגדלת מסגרות אשראי בחשבונות עו"ש; הגדלת שיעור המימון המרבי בהלוואות לכל מטרה במשכון דירת מגורים; השהיית הגבלת חשבונות בנק בשל צ'קים ללא כסוי; העמדת משכנתה לעובדים/ות בחל"ת, תוך התחשבות במשכורתם טרם יציאתם/ן לחל"ת; מתווה לדחיית תשלומים.</p> <p>- המשכיות עסקית - הבטחת מתן שירותים בנקאים חיוניים לאורך המשבר; הקלת הקשר עם הבנק בערוצים ישירים¹ וקריאה לציבור לבצע פעולות בנקאיות באמצעים אלה; נקיטת צעדים שסייעו לשמירה על הרציפות התפקודית והניהולית של הבנקים, לרבות השירותים שניתנים ע"י ספקי-חוץ, כגון, עבודה מרחוק, פיצול יחידות, עבודה בקפסולות ביחידות קריטיות וגיבוש עקרונות להערכת יכולת הרציפות התפקודית של ספקי אירוח (hosting); (להרחבה ראו פרק א' סעיף ההמשכיות העסקית).</p> <p>- בחינה מחודשת של סדר העדיפויות הפיקוחי - הקלה בהיערכות ליישום טיוטות הוראות ניהול בנקאי תקין בנושא מימון יציב נטו (NFSR) והגישה הסטנדרטית לחישוב חשיפה לסיכון אשראי (SA-CCR); התאמת תדירות מועדי הדיווח לציבור (דחיית מועד פרסום דוח לציבור לרבעון הראשון של 2020) ולפיקוח (דחייה של מועדי דיווח לפיקוח בתחילת שנת 2020).</p> <p>- בחינת הצעדים שנקטו במהלך המשבר - הארכת תוקף הוראת השעה שמפחיתה את דרישות ההון והנזילות מהבנקים; גיבוש מתווה נוסף וממוקד לדחיית תשלומי הלוואות.</p> <p>- הגברת דרישות הדיווח לציבור ולפיקוח על הבנקים - הפיקוח על הבנקים ערך מעקב ודרש גילוי מלא לציבור לגבי ההשפעה של פעולות דחיית תשלומים של התאגידים הבנקאים. בנוסף פורסמו הבהרות בנוגע לטיפול החשבונאי עבור הלוואות בדחיית תשלומים, שנועדו לעודד את הבנקים לפעול בזהירות במטרה לייצב לווים ולסייע להם להתמודד עם המשבר.</p>
ניטור מוגבר של ביצועי הבנקים	<p>- הגברת הפיקוח בגין הסיכונים השונים: סיכון אשראי - דגש על השפעת הצעדים שנקטו בזמן הסגרים (דחיית תשלומים, אשראי שניתן כנגד הלוואות מוניטריות והלוואות בערבות המדינה), בנוסף לעידוד המערכת לבצע הפרשות שמרניות להפסדי אשראי, כדי לסייע לה להתמודד טוב יותר עם התפתחות המשבר; סיכון שוק ונזילות - בחינת נזילות התאגידים הבנקאיים במהלך המשבר ובחינה של נתוני חדרי העסקאות; סיכון מודל - פרסום דגשים לניהול ומעקב אחר סיכוני מודל על רקע משבר הקורונה. סיכון סייבר - פרסום הוראה שמאפשרת קבלת דוחים על אירועי כשל טכנולוגיים ואירועי סייבר על רקע העלייה בסיכון לתקיפות סייבר וגרימת כשלים במערכות התאגידים הבנקאים.</p> <p>- מעקב צמוד אחר יציבות הבנקים באמצעות ביצוע שני מבחני קיצון.</p>

<p>- שיתוף פעולה עם רשויות פיקוח ומשרדי ממשלה בנוגע לדרכי סיוע למשק.</p>	<p>שיתוף פעולה עם קובעי מדיניות נוספים</p>
<p>- פרסום שאלות ותשובות ללקוחות הבנקים הנוגעות להתמודדות משקי בית ועסקים קטנים עם השלכות משבר הקורונה בכל הנוגע להתנהלות מול המערכת הבנקאית.²</p> <p>- פרסום דגשים לדוחות לציבור - הרחבת הגילוי שניתן בדוחות לציבור של תאגידים בנקאים על חובות שתנאיהם שונו במסגרת ההתמודדות עם משבר נגיף הקורונה, לאור החשיבות של גילוי מלא ומעודכן של השלכות המשבר על מערכת הבנקאות.</p>	<p>תקשורת אפקטיבית וגילוי</p>
<p>- המשך פרסום ועדכון של הוראות ניהול בנקאי תקין, קבצי שאלות ותשובות המלווים את ההוראות, ומכתבים פיקוחיים בזמן המשבר.</p> <p>- קריאה לבנקים לנסות ולמצות, ככל הניתן, דרכים שונות לגביית החוב על כלל מרכיביו, בטרם פנייה לערכאות שיפוט מול לקוחות שנקלעו ל על רקע המשבר קשיים כלכליים.</p>	<p>סיכון ציות והגנה על הצרכנים</p>

1 לרבות עדכון הוראת בנקאות בתקשורת שמאפשר לתאגידים, לרבות חברות, לפתוח חשבון מרחוק וללא צורך בהגעה לסניף, לרבות משלוח מקוון של המסמכים שנדרשים מתאגיד בעת פתיחת החשבון.

2 <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/Pages/SupervisionQandACOVID19VIRUS.aspx>

תיבה ג' -5: ניתוח מיוחד: שיקים ולקוחות שהוטלה עליהם הגבלה – נתונים ומגמות במהלך משבר הקורונה

תיאור תמציתי¹

מתוך הנתונים ותיאור המגמות שלהלן, ניתן לקבוע שרמת הסיכון בעסקאות שיקים במשק הישראלי ירדה משמעותית לאורך 2020. הירידה בסיכון משקפת קיטון בשיעור והיקף שיקים ללא כיסוי, אפילו ביחס לשגרה, טרום המשבר. כפועל יוצא, נצפתה לאורך השנה הפחתה מתמדת ועקבית במספר החשבונות שהוטלה עליהם הגבלה "בנקאית" (דהיינו, הגבלה שהוטלה בעקבות סירוב שיקים ללא כיסוי, בניגוד להגבלה "חוץ בנקאית" שמוטלת בעקבות חוב לרשות האכיפה או הליך פשיטת רגל). תופעה זו נמשכה עד לסוף שנת 2020, משמע, גם לאחר סיום ההקלות שפרסם משרד המשפטים בנוגע להטלת הגבלות בגין שיקים ללא כיסוי.

לצד זאת, ככל הנראה, הירידה בפעילות המשקית לנוכח התפשטות המגפה, הסגרים והמגבלות הבריאותיות, לצד גל ביטולי השיקים והשהיית ההגבלות בתחילת המשבר הביאו להפחתה בהיקף השימוש בשיקים, ובמקביל להעלאת רמת הזהירות בעסקאות שהמשיכו להתבצע לאורך התקופה הנמדדת.

אינדיקטורים המעידים על סיכון בעסקאות עם תשלום באמצעות שיקים

על פי הנתונים ניתן לראות שהאינדיקטורים העיקריים המעידים על רמת הסיכון בעסקאות עם תשלום באמצעות שיקים, עומדים על ערכים נמוכים, אפילו ביחס לשגרה, ובפרט:

שיעור שיקים ללא כיסוי

נתוני שיקים ללא כיסוי מהווים תמרור אזהרה מרכזי באיתור כשלים בשימוש בשיקים. החלק של שיקים שאין להם כיסוי מתוך סך השיקים שהוצגו לפירעון, מוצג בגרף שלהלן (איור 1). כפי שניתן לראות, לאחר עלייה משמעותית יחסית בשבועות הראשונים של המשבר (עם שיא של העדר כיסוי ב - 2.4% מהשיקים המוצגים לתקופה), שיעור השיקים ללא כיסוי מסך השיקים המוצגים הלך וירד באופן עקבי (כמו גם מספרם האבסולוטי של שיקים ללא כיסוי ומספר החשבונות שהוטלה עליהם הגבלה "בנקאית" (בגין סירוב של שקים מסיבת אין כיסוי מספיק)) עד לרמות נמוכות מהממוצע בשנים שלפני המשבר (שפל של 0.49% באמצע דצמבר 2020). חשוב לראות כי גם לאחר סיום ההקלות (הסתיימו ב - 10 באוגוסט 2020), המשיכה מגמת הירידה בשיעור שיקים ללא כיסוי.

שיעור שקים חוזרים מחמת ביטול

בדומה לשיעור שיקים ללא כיסוי, שיעור השיקים שחזרו מחמת ביטול השיק על ידי משלם השיק (המושך) גדל באופן משמעותי בתחילת המשבר (בשיא עמד על 2.3% מסך השיקים שהוצגו), בעיקר בעקבות ביטולי עסקאות וחוסר הוודאות ששרר במשק. כפי שניתן לראות בגרף שלהלן, שיעור זה הלך והתמתן לאורך הזמן, וחזר לרמות דומות לשגרה. שיעור זה עומד היום על ממוצע של 0.4%, כפול מהמצב טרום המשבר, ואולם, לפער זה השפעה זניחה על רמת האמינות של עסקאות שיקים במשק, הן מפני שמספר העסקאות שבטלו מסיבה לגיטימית גדל (עסקאות של אירועי שמחה, תיירות,

¹ הנתונים במוצגים באיורים מחלוקים לשלוש תקופות במהלך 2020: פרוץ המשבר והחלה מיידית של השהיית ההגבלות (24 במרץ עד 22 ביוני), סיום ההשהיה והמשך ההקלות (גריעת השיקים) בהתאם לתקנות שר המשפטים (23 ביוני עד 10 באוגוסט) ולבסוף המשך התקופה ללא סייגים או הקלות נוספות בסנקציה מתוקף החוק (11 באוגוסט ועד סוף 2020). באיורים מוצגים גם נתוני ממוצע 2019 כנקודת השוואה לזמן שגרה (Benchmark).

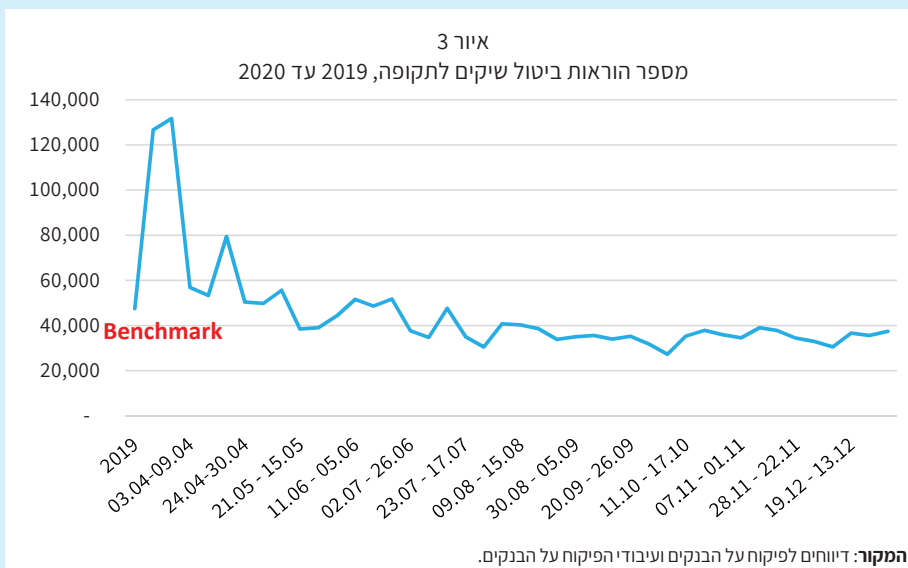
גם לאחר סיום ההקלות המשיכה מגמת הירידה בשיעור שיקים ללא כיסוי.



שיעור השיקים שחזרו מחמת ביטול השיק על ידי משלם השיק הלך והתמתן לאורך הזמן, וחזר לרמות דומות לשגרה



מגמה דומה נצפתה גם במספר ביטולי השיקים הכללי



הציבור הפחית את השימוש בשיקים לאורך המשבר



כנסים מקצועיים וכל"), והן בגלל ששיעור זה מייצג מספר זניח ביחס לכלל השיקים הנסלקים (פער של כ- 4,000 שיקים מתוך מחזור של 1.5 מיליון שיקים בשבוע).

מספר ביטולי שיקים

כפי שניתן לראות בגרף שלהלן מגמה דומה נצפתה גם במספר ביטולי השיקים הכללי (נתון זה כולל גם ביטולים של שיקים לפירעון עתידי).

היקף השימוש בשיקים לאורך התקופה

הנתונים מלמדים שהציבור הפחית את השימוש בשיקים לאורך המשבר, הירידה בהיקף הסליקה נעה בין 25% ל- 35%. ירידה זו נובעת בחלקה ככל הנראה מזהירות רבה יותר של מקבלי תשלומים בעסקאות עם שיקים, ובדיקות אמינות קפדניות יותר, מה שיכול להסביר חלק מן הירידה בשיעור השיקים ללא כיסוי לאורך התקופה. חשוב לציין עם זאת, שהירידה בשיעור שיקים ללא כיסוי אינה תלויה באופן ישיר בהיקף העסקאות, והיא מייצגת את איכותן היחסית.

שינויים ומגמות במספר הלקוחות שהוטלה עליהם הגבלה

בהתאם למגמת הירידה המשמעותית בהיקף ובשיעור שיקים ללא כיסוי, ניתן לראות שמספר הלקוחות שהוטלה עליהם הגבלה בגין שיקים ללא כיסוי ("מוגבלים בנקאיים"), ירד באופן מתמיד מתחילת המשבר ועד היום. בניגוד לחשש שלאחר סיום הסייגים הזמניים בחוק שיקים ללא כיסוי (בהתאם לתקנות שפרסם משרד המשפטים), תירשם עלייה גדולה במספר ההגבלות "הבנקאיות", הרי שלמעשה כתוצאה מהירידה המשמעותית בהיקף ובשיעור שיקים ללא כיסוי במשק, ירד גם מספר המוגבלים "הבנקאיים" באופן משמעותי לאורך כל התקופה ועד היום.

לעומת זאת, מספר הלקוחות המוגבלים "המיוחדים", דהיינו, לקוחות שהטלת ההגבלה עליהם לא נבעה באופן ישיר משימוש בשיקים (אלא בעקבות תיקי הוצאה לפועל, פשיטת רגל וקנסות), גדל באופן מתון אך עקבי החל מחודש יוני 2020 (לאחר שהסתיימה ההשהיה באכיפה של ההוצאה לפועל עליה הוחלט בתחילת המשבר),² ועד היום.

² רשות האכיפה והגבייה הקפידה את הליכי הגביה מפרוץ המשבר ועד לסוף חודש אפריל 2020. פעילות זו החלה לשוב לסדרה בהדרגתיות במהלך חודש מאי 2020.

כתוצאה מהירידה המשמעותית בהיקף ובשיעור שיקים ללא כיסוי במשק, ירד גם מספר המוגבלים "הבנקאיים" באופן משמעותי לאורך כל התקופה ועד היום



מספר הלקוחות שהטלת ההגבלה עליהם לא נבעה באופן ישיר משימוש בשיקים גדל באופן מתון אך עקבי החל מחודש יוני 2020



נספח א: ההוראות שהפיקוח על הבנקים פרסם במהלך שנת 2020¹

פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 315, "מגבלת חבות ענפית" 12 בינואר

תיקון ההוראה נדרש לאור הגידול המשמעותי הצפוי של פרויקטים להקמת תשתיות לאומיות וחשיבותם לצמיחה הכלכלית של המשק וכדי לאפשר את הרחבת היצע האשראי לפרויקטים אלה באופן כזה, שיתיר למערכת הבנקאות את מימוןן של תשתיות לאומיות בהיקפים רחבים יותר.

פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 470, "כרטיסי חיוב"

התיקון להוראה נדרש לאור הגידול בהונאות במכשירים למשיכת מזומנים. נקבע שכל כרטיסי החיוב שיונפקו יהיו כרטיסים חכמים בתקן EMV, שיאפשרו ביצוע עסקות ללא-מגע. כדי לעודד את השימוש והאימוץ של תקן EMV, נקבע שהתיקון ייכנס לתוקף עוד ביום 31 במרץ 2020.

פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 472 "סולקים וסליקת עסקות בכרטיסי חיוב"

התיקון להוראה קובע שסולק לא יאפשר לבית עסק לבצע עסקה שאינה בטכנולוגיית EMV. מתוך התחשבות בהיערכות בתי העסק, במורכבות הטכנולוגית ובצורך ב'חינוך השוק' במעבר לשיטת תשלום חדשה, נקבעה הטמעה מדורגת בהתאם לגודל בית העסק ולמחזור העסקות שלו בכרטיסי אשראי.

פרסום תיקון להוראות הדיווח לציבור שמשפר את שימושיות הדוחות לציבור של התאגידים הבנקאים 13 בפברואר

לשנים 2019 ו-2020

הפיקוח על הבנקים תיקן בהמשך לפעילותו בנושא זה בשנים האחרונות את הוראות הדיווח לציבור במטרה לשפר את השימושיות ואת השקיפות של הדוחות לציבור שמפרסמים התאגידים הבנקאים והסולקים. במסגרת תיקון ההוראות צומצמה תדירות הגילוי בנושאים מסוימים, בוטלו דרישות גילוי מסוימות והודגש מידע חשוב יותר ובר-השוואה.

פרסום תיקון להוראות הדיווח לציבור בנוגע לדוחות רואה החשבון המבקר 17 בפברואר

הוראות הדיווח לציבור תוקנו בעקבות עדכון תקני ביקורת מסוימים בארה"ב בנוגע לדוחות רואה החשבון המבקר. העדכונים כוללים, בין היתר, דרישה לגילוי בחוות הדעת לשנה שבה רואה החשבון המבקר החל לשמש כרואה החשבון המבקר של התאגיד הבנקאי וכן לנושאים קריטיים שעלו בביקורת של רואה החשבון המבקר.

¹ הנוסח המלא והמחייב של פעולות האסדרה מופיע באתר המרשתת של בנק ישראל.

25 בפברואר **פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין 368, "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל"**

ההוראה נקבעה בעקבות ההתפתחות של אסדרה בין-לאומית בנושא הבנקאות הפתוחה, שמחזקת את שליטת הלקוחות במידע הפיננסי אודותם ואת אופן ביצוע הפעולות בחשבונות הבנק שלהם, בכך שהן מחייבות את הבנקים לשתף מידע בנקאי של הלקוחות, בהסכמת הלקוחות, עם ספקי צד-ג' מורשים ולאפשר ביצוע תשלומים בחשבונותיהם של לקוחות באמצעות צד-ג' שמפוקח לשם עניין זה. ההוראה מגדירה את החובות ואת הכלים לניהול הסיכונים, הן לצד מקורות המידע ומנהלי חשבון התשלום והן לצד ספקי צד-ג'. היא מגינה בכך על הלקוחות ועל השחקנים במערכת הגומלין² ומקטינה את החיכוך בין השחקנים, תוך מתן הזדמנות לחולל שינוי במערכת הפיננסית בישראל. חלק מההוראה נכנס לתוקף ביום 31 בדצמבר 2020 וחלקה ביום 31 בדצמבר 2021.

1 במרץ **פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 201, "מדידה והלימות הון - מבוא, תחולה וחישוב דרישות" והוראת ניהול בנקאי תקין 218 "יחס מינוף"**

כדי לאפשר שינוי במבנה מערכת הבנקאות תוך צמצום השלטנות של שתי קבוצות הבנקאות הגדולות, נקבע שיעדי ההון והמינוף יחולו על בנק שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד שווה או עולה על 24% מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאות, במקום 20% לפני התיקון.

12 במרץ **פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין 480, "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין החלות על תאגיד בנקאי חדש ועל תאגיד בנקאי בהקמה"**

הפיקוח על הבנקים פועל לקידום התחרות במערכת הבנקאות, בין השאר באמצעות הסרת חסמי כניסה לענף הבנקאות, לדוגמה, על-ידי מתן הקלות ויצירת ודאות אסדרה, שיפחיתו את העלויות שכרוכות בהיערכותם ובתחילת פעילותם של תאגיד בנקאי חדש ושל תאגיד בנקאי בהקמה. הוראה זו כוללת התאמות בהוראות ניהול בנקאי תקין. ההתאמות נערכו בהוראות שבהם נמצא שדרישות הציות יכבידו על תאגיד בנקאי חדש ועל תאגיד בנקאי בהקמה ויהיו מלוות בעלויות גבוהות וזה ללא יחס לסיכון שאותו תאגיד בנקאי חדש או תאגיד בנקאי בהקמה עלולים להיות חשופים לו או הסיכון המערכתי שדרישות אלה ייצרו.

פרסום תיקון להוראות הדיווח לציבור בנושא דיווח לציבור של תאגיד בנקאי חדש ושל תאגיד בנקאי בהקמה
במסגרת הצעדים שנוקט הפיקוח על הבנקים להגברת התחרות במערכת הבנקאות ולאור השינויים בהוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין החלות על תאגיד בנקאי חדש ועל תאגיד בנקאי בהקמה", תוקנו הוראות הדיווח לציבור כדי להבהיר את דרישות הגילוי שיחולו על תאגידים בנקאים חדשים ועל תאגידים בנקאים בהקמה.

פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 411 "ניהול איסור סיכוני הלבנת הון ואיסור מימון טרור"

עיקרו של תיקון זה להוראה הוא הסדרים מיוחדים שנקבעו מכוח סמכותה של המפקחת על הבנקים בצו איסור הלבנת הון בכל הנוגע לרישום נהנים ובעלי שליטה.

² החלופה בעברית למונח Ecosystem.

"התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה)" - פרסום הוראת יהול בנקאי תקין 250

על רקע התפתחות אירוע נגיף הקורונה והשלכותיו, פורסמה הוראת שעה שכוללת התאמות שונות להוראות ניהול בנקאי תקין שנדרשות כדי לסייע למשקי הבית, לעסקים ולמשק כולו להתמודד עם אתגרי האירוע. הוראת השעה התעדכנה מעת לעת במהלך התקופה בהתאם להתפתחות המשבר.

הוראת ניהול בנקאי תקין 301 "דירקטוריון"

נקבע שדירקטוריון הבנק רשאי לקיים ישיבות דירקטוריון שלא על-ידי כינוס ישיבה פנים-אל-פנים.

הוראת ניהול בנקאי תקין A308 "טיפול בתלונות ציבור"

תשובת הבנק והודעתו ללקוח/ה בדבר זכותו/ה להשיג על החלטות הבנק בפני הפיקוח על הבנקים, יכול שיינתנו בכתב או שיימסרו בעל-פה.

הוראת ניהול בנקאי תקין 315 "מגבלת חבות ענפית"

במטרה לתמוך בהמשך פעילות ענף הנדל"ן ולסייע לקבלנים לעמוד בצרכי המימון המתגברים, לנוכח הצפי של מחסור בעובדים/ות ועיכובים בבנייה, נקבע שבנקים יוכלו להגדיל את האשראי לענף הבינוי והנדל"ן כך ששך האשראי יעלה משיעור של 20% לשיעור של 22% מסך כל חבויות הציבור.

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

בעקבות הצפי לגידול במספר הלקוחות שייקלעו לקשיים תזרימיים, התאפשר לבנקים לכבד חיובים של לקוחות שחורגים ממסגרת האשראי שנקבעה להם, עד לסכום של 5,000 ש"ח לאנשים פרטיים ועד לסכום של 100,000 ש"ח לאשראי מסחרי.

הוראת ניהול בנקאי תקין 329 "מגבלות למתן הלוואות לדיר"

במטרה לסייע לציבור ולתת מענה לצורכי האשראי של משקי הבית, יהיה בנק רשאי להעניק הלוואה לכל מטרה במשכון דירה, בשיעור מימון של עד 70% (לעומת 50% בהתאם להוראה).

הוראת ניהול בנקאי תקין 355 "ניהול המשכיות עסקית"

למרות אי-הכרזת משק לשעת חירום ולאור הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי, הורשו הבנקים לפעול באופן מצומצם, תוך הקפדה על המשתנים שמפורטים בהוראה, במטרה לצמצם את מידת הפגיעה בשירותי הבנקאות לציבור לרמה המזערית.

הוראת ניהול בנקאי תקין 367 "בנקאות בתקשורת" והוראת ניהול בנקאי תקין 420 "משלוח הודעות בתקשורת"

הבנקים יוכלו לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת הודעות ללקוחות שמציעות להם להצטרף לשירותים אלה, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת בערוצים שההודעה נשלחה באמצעותם. הבנקים רשאים גם לשלוח הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת שמציעות הנפקה של כרטיס חיוב גם ללקוחות שאין ברשותם כרטיס חיוב אחר שהונפק על-ידי אותו בנק.

הוראת ניהול בנקאי תקין 439 "חיובים על פי הרשאה"

במטרה להקל על לקוחות שמתקשים לפעול בערוצים דיגיטלים, התאפשר לבנקים לקבל הוראות לביטול חיוב על-פי הרשאה או הרשאה לחיוב חשבון באמצעות הטלפון ולא רק באמצעות הודעה בכתב ובלבד שהשיחה תתועד.

"הקלות לעניין קבלת שירותי בנקאות באמצעות הטלפון כמענה למשבר נגיף הקורונה" - פרסום מכתב בנושא

22 במרץ

נקבעו הקלות אסדרה זמניות שמאפשרות לקבוע הליכי תיעוד חלופיים במקרים שבהם נדרשת הקלת שיחות שנערכות בין עובדי/ות התאגידים הבנקאים ללקוחותיהם, אך אין הדבר מתאפשר בשל המגבלות שהוטלו במסגרת ההתמודדות עם משבר הקורונה. עוד נקבע שבמהלך התקופה שבה תהיינה ההקלות בתוקף, ניתן יהיה לירות הסכמים למתן אשראי (למעט הלוואה לדיור) גם באמצעות קבלת הסכמת הלקוח בטלפון וככל שלא יתאפשר להקליט את השיחה הטלפונית, ייקבעו הליכי תיעוד חלופיים. ההקלה הארכה עד ליום 31 במרץ 2021.

תקנות שעת חירום (שיקים ללא כיסוי), התש"ף-2020 - הסמכת המפקחת על הבנקים להשיית הגבלה של חשבונות בשעת חירום הנובעת ממגפה

במסגרת התקנות הורחבה סמכותה של המפקחת על הבנקים לתקופת תוקפן של תקנות שעת חירום (3 חודשים), להשהות הגבלה של חשבונות על-פי חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, בעקבות הכרזה על שעת חירום, בהמשך להכרזה על מחלה מידבקת מסוכנת על-פי סעיף 20(1) לפקודת בריאות העם, 1940. תיקון זה איפשר בהמשך את הוצאת הנחיית המפקחת על הבנקים בנושא זה.

"הנחיית המפקחת על הבנקים בנושא שיקים ללא כיסוי - בעקבות אירוע וירוס הקורונה"

23 במרץ

בהתאם לסמכות המפקחת על הבנקים מתוקף חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, נקבע שתאגיד בנקאי ובנק הדואר יהיו הגבלה של חשבון ובעליו בשל שיקים שסורבו מחמת אי-כיסוי מספיק החל מיום 4 במרץ 2020 ולמשך התקופה הקבועה בחוק, עד ליום 22 ביוני 2020.

הוראת ניהול בנקאי תקין 201 "מדידה והלימות הון - מבוא תחולה וחישוב דרישות"

31 במרץ

לנוכח הצורך בסיוע ובתמיכה במשק ובכלכלה ולאור עודפי הון גדולים של הבנקים בישראל, הופחתו יחסי ההון המזעריים הנדרשים במהלך העסקים הרגיל כדלקמן:

יחס הון רוברד 1 לא יפחת מ-8% (במקום 9%) ויחס הון כולל לא יפחת מ-11.5% (במקום 12.5%). בנק שנכסיו במערכת הבנקאות שווה או עולה על 24%, נדרש ליחס הון רוברד 1 של 9% (במקום 10%) וליחס הון כולל של 12.5% (במקום 13.5%). ההקלה מוחלת לעוד 24 חודשים.

הוראת ניהול בנקאי תקין 331 "חלוקת דיבידנד על ידי תאגידים בנקאיים"

במסגרת הפחתת יחסי ההון של הבנקים מצפה הפיקוח על הבנקים שעודפי ההון שיווצרו ישמשו לתמיכה בפעילות הכלכלית במשק ולא לצורך חלוקת דיבידנד או לרכישה עצמית של מניות.

הוראת ניהול בנקאי תקין 355 "המשכיות עסקית"

1 באפריל

מחשש ממשי לפגיעה בבריאות הציבור נקבע ששיעור הסניפים שיהיו פתוחים לקהל לא יפחת משיעור של 15% מהמספר הכולל של סניפי הבנק.

7 באפריל

הוראת ניהול בנקאי תקין 301 "דירקטוריון"

נקבעו מספר הקלות בעבודת הדירקטוריון וביניהם, מתן אפשרות ליושבי ראש הדירקטוריון וועדות הדירקטוריון לקבוע את המועד ואת התדירות לדיון בנושאים הנדרשים, לפי שיקול דעתם ובהתחשב בסיכונים המתפתחים ובצורך לנטר את פעולות הבנק.

הוראת ניהול בנקאי תקין A308 "טיפול בתלונות ציבור"

לאור הצמצום במשאבי האנוש בנציבויות תלונות הציבור בבנקים, הוחלט לאפשר לבנקים למסור לפונים שפניותיהם לא דחופות, הודעה בדבר הארכת המועד למתן תשובה סופית באמצעות הודעה כללית באמצעים מקוונים.

הוראת ניהול בנקאי תקין 326 "ליווי פיננסי"

בחוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), התשל"ה-1974 נקבעו מספר הימים שבמסגרתם נדרש הבנק להוציא לרוכש ערבות בגין סכום ששולם. כדי לאפשר התאמה של ההוראה במקרה שיוחלט לשנות בחוק את מספר הימים האלה, נמחקה בהוראה הדרישה להוציא לרוכש ערבות בתוך 14 יום.

הוראת ניהול בנקאי תקין 367 "בנקאות בתקשורת"

במטרה להקל על בתי עסק בעת פתיחת חשבון מקוון שהוא חשבון סליקה או בעת קבלת אשראי באמצעות חשבון שבמסגרתו ניתנים שירותי ניכיון, נקבע שיוגדלו היקפי הפעילות שביחס אליהם יחולו ההקלות לעניין זיהוי ואימות מסכום של 50,000 ש"ח לסכום של 100,000 ש"ח.

הוראת ניהול בנקאי תקין 411 "ניהול איסור סיכונים הלבנת הון ואיסור מימון טרור"

במטרה להקל על פעילותם של העסקים הקטנים, הוגדלה מסגרת פעילותו של בית עסק קטן שבמסגרתה יתאפשר לו לקבל שירותי סליקה של תשלומים בכרטיס חיוב באמצעות מאגד סליקה, ללא התקשרות ישירה עם סולק, מסכום של 50,000 ש"ח לסכום של 100,000 ש"ח.

הוראת ניהול בנקאי תקין 426 "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי"

הגדרת "אזרח ותיק" עודכנה כך שהגיל המזערי שממנו יקבלו הלקוחות קדימות בתור במענה הטלפוני יהיה 70 (במקום 75).

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

כדי לסייע למשאבי האנוש בבנקים לטפל בבקשות של לקוחות לסגירת חשבון, הוארכה התקופה מ-5 ימי עסקים ל-14 ימי עסקים מהמועד שבו השלימו הלקוחות את הפעולות שנדרשות מהם בהתאם להוראה.

הוראת ניהול בנקאי תקין 450 "הליכי גביית חובות"

כדי להקל על קבלת ההסכמות של לקוחות להסדרי חוב אשר נערכו בינם לבין הבנק, הוחלפה הדרישה לחתימה על ההסדר בדרישה לקבלת הסכמה מתועדת, שתתאפשר גם באמצעות הטלפון.

הוראת ניהול בנקאי תקין 451 "נהלים למתן הלוואות לדיר"

כדי לסייע למשאבי האנוש בבנקים בתקופה של צמצום בפעילות הסניפים, הוארכו המועדים שקבועים בהוראה שבמסגרתם על הבנק להנפיק ללקוחות מכתבי כוונות, אישורי סילוק והודעות על כך שביטחו את הלווים בביטוח מטעמם במקרים שבהם הפוליסה שהומצאה לא עונה על דרישותיהם.

תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הנגשת שירותים פיננסיים), התש"ף-2020

במסגרת התקנות בוצעו תיקונים בחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967 ובחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, שאפשרו והקלו על הפצת כרטיסי חיוב ללקוחות של מערכת הבנקאות, במסגרת המתווים שגובשו לצורך כך בין הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאות.

עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 368, "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל"

על רקע התפתחות אירוע נגיף הקורונה והשלכותיו על הכלכלה בעולם ובישראל ובתוך כך צמצום המשאב האנושי במערכת הבנקאות, עודכן תאריך התחולה של ההוראה. חלק מההוראה ייכנס לתוקף ביום 31 במרץ 2021 (במקום 31 בדצמבר 2020) וחלקו ביום 31 במרץ 2022 (במקום 31 בדצמבר 2021).

פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין A359, "מיקור חוץ"

ההנחיות לשעת חירום מנעו מחלק מהתאגידים הבנקאים את סיום השלמת היערכותם ליישום ההוראות הנוגעות לחוזה מיקור חוץ. בעקבות זאת נדחה תאריך התחילה מיום 30 במרץ 2020 ליום 30 בספטמבר 2020.

הוראת ניהול בנקאי תקין 311 "ניהול סיכון אשראי"

27 באפריל

כדי לאפשר ללווים שטרם ערכו דוחות כספיים בשל היקף העבודה המצומצם, הוחלט שתינתן ארכה של חודשיים לעניין החובה לקבלת דוח כספי עדכני הקבועה בהוראה.

הוראת ניהול בנקאי תקין 329 "מגבלות למתן הלוואות לדיור"

בעקבות הוצאתם של הרבה עובדים/ות לחל"ת והפחתת הכנסתם, נקבע שהבנקים רשאים להתחשב בסכום הממוצע של הכנסת הלווים בשלושת החודשים האחרונים שקדמו ליציאתם לחל"ת לצורך חישוב מגבלת "שיעור ההחזר על ההכנסה".

כמו כן נקבע שהלוואות לדיור שיעובדו בתקופת המשבר, לא תחול בגינם דרישת ההון הנוספת בשיעור של 1 נקודת האחוז. הקלה זו בדרישת ההון נועדה להפחית את הריבית על הלוואות לדיור.

הוראת ניהול בנקאי תקין 355 "המשכיות עסקית"

לנוכח החלטת הממשלה על הקלות במגבלת הפעילות, פעילות סניפי הבנקים שיתנו שירות לקהל תורחב כך שהשיעור המזערי של סניפים שפתוחים לקהל יעמוד על שיעור של 30%.

הוראת ניהול בנקאי תקין 357 "ניהול טכנולוגיית המידע"

בשל משבר הקורונה נתקלים חלק מהבנקים בקשיים ביישום ההנחיה לביצוע לפחות אחת ל-18 חודשים סקר בטיחות עבור מערכות שבסיכון גבוה ומערכות בנקאות בתקשורת. לפיכך נקבע שהבנק רשאי להאריך תקופה זו עד לשישה חודשים נוספים באישור מנומק של מנהל הסיכונים הראשי.

הוראת ניהול בנקאי תקין 355 "המשכיות עסקית"

6 במאי

לנוכח החלטת הממשלה על הקלות נוספות במסגרת הפעילות, הורחבה פעילות הסניפים שיתנו שירות לקהל, כך שהשיעור המזערי של סניפים פתוחים יוגדל משיעור של 30% לשיעור של 50%. בסניפים אלה יינתנו כלל השירותים שניתנים בשיגרה.

- 7 במאי **"דחיית תשלומי הלוואות כסיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות משבר הקורונה" - פרסום מתווה מקיף**
- המשבר הכלכלי שפרץ בעקבות התפשטות מגפת הקורונה השפיע משמעותית על לקוחותיה של מערכת הבנקאות. משקי בית ובעלי עסקים רבים נקלעו לקשיים כלכליים שמתבטאים, בין היתר, בירידה בהכנסות שעלולה להוביל לקושי בהחזר הלוואות שנטלו טרם פרוץ המגפה. במטרה לסייע ללקוחות אלה שנקלעו לקשיים בעקבות המשבר ושיבקשו הקלות בשל קשיי תזרים, גובש תוך ניהול סיכונים מוקפד ואחראי מתווה אחיד לדחיית תשלומי הלוואות שאומץ על-ידי מערכת הבנקאות.
- 1 ביוני **הוראת ניהול בנקאי תקין 355 "המשכיות עסקית"**
- לנוכח החלטת הממשלה על הקלות נוספות במסגרת הפעילות, ייפתחו כלל סניפי מערכת הבנקאות לקהל לא יאוחר מיום 13 במאי 2020. השירותים יינתנו משיקולים של בראיות הציבור בכפוף לתיאום תור מראש.
- 17 ביוני **תקנות שיקים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק), התש"ף-2020**
- התקנות משלימות את המהלך שהחל עם תחילת המשבר בהנחיית המפקח על הבנקים מיום 23 במרץ ושנועד למנוע הגבלה של חשבונות בנק של לקוחות שהשיקים שלהם חזרו בגין הפגיעה בשגרה הכלכלית כתוצאה ממשבר הקורונה. על-פי התקנות, שיק שהופקד החל מיום 4 במרץ 2020 ועד ליום 22 ביוני 2020 וסורב מחמת היעדר כיסוי, לא יובא בחשבון בספירת השיקים לצורך הטלת הגבלה על-פי החוק.
- 22 ביוני **"מכתב הבהרה בנוגע למשלוח הודעות בדבר פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי בתקשורת"**
- במטרה להבטיח שיישמר האיזון בין עידוד המעבר של משלוח הודעות בדבר פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי לאמצעים דיגיטליים ובין הגנה על לקוחות שאינם מעוניינים בכך וכצעד משלים לעמדת משרד המשפטים בנושא זה מיום 27 במאי 2020, פורסם מכתב שמבהיר את עמדת הפיקוח על הבנקים בנושא.
- 23 ביוני **"העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 432**
- במטרה להקל על לקוחות להעביר תיק ניירות ערך לגוף פיננסי אחר ומתוך רצון לפשט את התהליך תוך שימוש באמצעים הטכנולוגיים החדשים שעומדים לרשות התאגידים הבנקאים, נקבע שתאגיד בנקאי יאפשר ללקוחות להגיש בקשה להעברת תיק ניירות הערך מבלי לחייבם להגיע אל סניף הבנק. ההוראה נכנסה לתוקף שישה (6) חודשים מיום פרסומה.
- 24 ביוני **"מתן מענה ללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע משבר נגיף הקורונה" - פרסום מכתב בנושא**
- התאגידים הבנקאים נדרשו להמשיך ולפעול בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 450 בעצימות גבוהה יותר בהשוואה לימי שגרה, במטרה לזהות קשיים ולסייע ללקוחותיהם לצלוח את תקופת המשבר, תוך שמירה על אחריות, הוגנות, גמישות ורגישות כלפי לקוחותיהם.
- 30 ביוני **הוראת ניהול בנקאי תקין 307 "פונקציית ביקורת פנימית והוראת ניהול בנקאי תקין 350 "ניהול סיכונים תפעוליים"**
- לנוכח הקשיים בהשלמת סקרי פערים רב-שנתיים כמפורט בהוראות, ניתנה דחייה של שישה (6) חודשים להשלמת ביצועי הסקר באם המועד האחרון חל במהלך שנת 2020.

הוראת ניהול בנקאי תקין 360 "רוטציה וחופשה רציפה"

ההקלות שנקבעו בהוראה נועדו לאפשר למערכת הבנקאות לנהל בשנת 2020 בצורה טובה יותר את יישום הדרישה לחופשה רציפה בהינתן שבתקופת החירום חלק מהעובדים/ות עבדו לסירוגין.

הרחבת המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות

13 ביולי

במטרה להמשיך ולסייע ללקוחות תוך ניהול סיכונים מושכל ואחראי בהתמודדות עם הקשיים הכלכליים בעקבות השלכות משבר הקורונה, הודיע הפיקוח על הבנקים על הארכת המתווה לדחיית תשלומי הלוואות שפורסם ביום 7 במאי 2020 ועל הרחבתו. במסגרת זו הוארכה התקופה שבה ניתן לבקש את דחיית התשלומים והוארכה תקופת הדחייה האפשרית, הן עבור לקוחות שכבר קיבלו דחייה בהתאם למתווה המקורי והן עבור לקוחות שטרם ביקשו דחייה, אך יבקשו לבצע אותה בהמשך.

"עיקול תשלומים המשולמים לפי פקודת הצבא לחייל המשרת בשירות סדיר" - פרסום מכתב בנושא

23 ביולי

בעקבות דיון שהתקיים בוועדת המשנה של ועדת העלייה הקליטה והתפוצות לעניין חיילים/ות בודדים/ות בשירות ובשחרור, הובהר שעל התאגידים הבנקאים לוודא שהוראת החוק המעניקה הגנה מעיקול על תשלומים שהתקבלו בחשבון בנק של חיילים/ות שמשרתים/ות בשירות סדיר, מיושמת בפועל.

"משך ההמתנה למענה אנושי מקצועי" - פרסום הדיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת ומכתב למערכת הבנקאות בנושא

26 ביולי

במסגרת הדיווח החצי-שנתי לוועדת הכלכלה של הכנסת אודות משך ההמתנה למענה טלפוני אנושי מקצועי בהתאם להוראות חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 בגין המחצית הראשונה של שנת 2020, הובהר שהמפקח על הבנקים עשה שימוש בסמכותו על-פי החוק והחריג בשל משבר נגיף הקורונה מהדיווח את חודשים מרץ עד מאי 2020. התאגידים הבנקאים עשו כאמור במהלך התקופה את מירב המאמצים כדי להמשיך ולהעניק ללקוחותיהם שירות מיטבי. במסגרת מכתב המפקח למערכת הבנקאות שפורסם במקביל לפרסום הדיווח לכנסת, נדרשו התאגידים הבנקאים להמשיך ולהיערך לעלייה בהיקף תחלואה ולנקוט מאמצים למתן מענה טלפוני אנושי מיטבי ללקוחות כדי לעמוד בזמני המענה הקבועים בדיון.

"ביצוע פעולות בנקאיות מרחוק בתקופת משבר נגיף הקורונה ובעתות שגרה" - פרסום מכתב בנושא

27 ביולי

במסגרת המכתב ניתן דגש לחשיבות ולצורך לתת מענה לביצוע פעולות בנקאיות מרחוק גם לאוכלוסיות שמתמודדות עם חסמים מסוימים, כדוגמת לקוחות פושטי רגל, לקוחות בהליכי חדלות פירעון, אפוטרופוסים ומי שמונו להם אפוטרופוסים. הובהר שמענה זה ראוי שיינתן בהתאם להוראות החוק ולהוראת ניהול בנקאי תקין 422 וכן בהתאם לניירות העמדה של משרד האפוטרופוס הכללי ומסמך ההבנות מרצון בנושא חשבונות אפוטרופוסות.

חוק שיקים ללא כיסוי (תיקון מס' 14), התש"ף-2020

18 באוגוסט

במסגרת התיקון לחוק נקבעה חובת מתן הודעה ללקוחות במקרה שבו הוצג שיק לפירעון ולא הייתה יתרה מספקת בחשבון שמאפשרת את פירעונו וזה כדי ליידע את הלקוחות בדבר הצורך להפקיד כספים בחשבונם ולמנוע את סירוב השיק. התיקון לחוק ייכנס לתוקף שנה מיום פרסומו, ביום 18 באוגוסט 2021.

20 באוגוסט חוק למתן שירותים חיוניים מרחוק (נגיף הקורונה החדש - הוראה שעה), התש"ף-2020

במסגרת החוק פורסמו תיקונים עקיפים לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967 ולחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986. ניתנה ארכה לתיקון לחוק ההוצאה לפועל, שמאפשר הנפקת כרטיסי חיוב ללקוחות שהוטלה עליהם הגבלת שימוש בכרטיס חיוב, גם אם יש להם מסגרת אשראי בחשבון והתיקון לחוק כרטיסי חיוב שמייתר את הצורך בחתימה לצורך כריתת חוזה כרטיס חיוב, עוגן בחוק וזה בהמשך לתקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הנגשת שירותים פיננסיים), התש"ף-2020 מיום 7 באפריל 2020.

27 באוגוסט תקנות שיקים ללא כיסוי (סייגים לתחולת החוק בשל התמשכות משבר הקורונה) (מס' 2), התש"ף-2020

במסגרת התקנות הוארכה בדיעבד התקופה עבור ביטול מנייה של שיקים שסורבו מחמת אין כיסוי מספיק לצורך הגבלת חשבונות, עד ליום 10 באוגוסט 2020. כתוצאה מכך, שיק שהופקד החל מיום 4 במרץ 2020 ועד ליום 10 באוגוסט 2020 ושסורב מחמת אין כיסוי מספיק, לא יובא בחשבון במנייה של השיקים לצורך הטלת הגבלה על-פי החוק.

13 בספטמבר צו פיקוח על עמלות

במטרה להקל על הלקוחות בהתמודדות עם משבר הקורונה ולעודד ביצוע פעולות מרחוק, פורסם צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על-ידי פקיד במוקד טלפוני) (הוראת שעה), התש"ף-2020. הצו נכנס לתוקף ביום 13 באוקטובר 2020 למשך שישה (6) חודשים (עד ליום 13 באפריל 2021).

מכתב הבהרה בנושא צו הפיקוח על עמלות

בהמשך להכרזה על שירותי דמי כרטיס חיוב מידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על-ידי פקיד במוקד טלפוני, כעל שירותים בני פיקוח, ניתנו הבהרות בנושא למערכת הבנקאות.

22 בספטמבר הוראת ניהול בנקאי תקין 355 "המשכיות עסקית"

לנוכח החלטת הממשלה על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי, רשאים הבנקים לפעול במתכונת מצומצמת תוך הקפדה על התנאים שמפורטים בהוראה, שמיועדים לצמצם ככל הניתן בנסיבות העניין את הפגיעה בשירותי הבנקאות לציבור.

24 בספטמבר חוק ההוצאה לפועל (נגיף הקורונה החדש - תיקון מס' 68 והוראת שעה), התשפ"א-2020

נקבעו הסדרים מיוחדים שיחולו ברשות האכיפה והגבייה (הוצאה לפועל) בתקופת הוראת השעה, כדי לתת מענה לקשיים שנוצרו עקב משבר הקורונה ולתמרץ תשלום חובות וחזרה לפעילות כלכלית מלאה של המשק. בנוסף נקבעו מספר הוראות קבועות שדרושות ביחס לגביית חובות בהוצאה לפועל בימי שגרה.

29 בספטמבר הארכה והרחבה נוספת של המתווה המקיף לדחיית תשלומי הלוואות בנקאיות

בהמשך להחלטת ממשלת ישראל להטיל סגר נוסף וכדי לסייע ללקוחות להתמודד עם השלכות הסגר, הודיע הפיקוח על הבנקים על הארכה והרחבה נוספת של המתווה לדחיית תשלומי הלוואות.

**פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 203, "מדידה והלימות הון - הגישה הסטנדרטית - סיכון אשראי",
הוראת ניהול בנקאי תקין 313 "מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים" והוראת ניהול בנקאי תקין
315 "מגבלת חבות ענפית"**

הכללים שחלים על ערבויות בנקאיות להבטחת השקעות של רוכשי דירות שלא ניתנו על-פי חוק המכר, אולם הן בעלות מאפיינים ועילות מימוש דומים, הושוו לכללים שנקבעו לערבויות שניתנו על-פי חוק המכר.

1 באוקטובר דחיית תשלומי הלוואות - מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי

כדי לסייע ללקוחות המערכת הפיננסית, גובש מתווה מרצון לדחיית תשלומי הלוואות, שאומץ על-ידי כל חברות כרטיסי האשראי. מתווה זה מותאם למאפייני חברות כרטיסי האשראי ונועד לסייע ללקוחות להתמודד עם הקשיים התזרימיים שעמם הם מתמודדים בתקופה זו³.

"הליכי גביית חובות" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 450

כדי להקל על קבלת הסכמה של לקוחות להסדרי חוב שנערכו בינם לבין התאגיד הבנקאי, הוחלפה הדרישה לחתימה על ההסדר בדרישה לקבלת הסכמה מתועדת. הקלה זו ניתנה במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 250 אגב הטיפול במשבר הקורונה ותיקון זה נועד להחיל אותה גם בימי שגרה. לאור שינויי חקיקה שנעשו בשנים האחרונות נדרשו כמו כן תיקונים בהוראה.

3 באוקטובר פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין 411, "ניהול איסור סיכונים הלבנת הון ואיסור מימון טרור"

להוראה התווסף נספח שמעגן את ההסדר שקבע המפקח על הבנקים על-פי סעיף 7א' לצו איסור הלבנת הון, לעניין דרכי הזיהוי, אימות פרטים אישורים ומסמכים חלופיים לעניין פתיחה וניהול של חשבונות למבקשי מקלט ולנהנים מהגנה זמנית.

15 בנובמבר "פיקדונות ללא תנועה וחשבונות שבעליהם נפטרו" - פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה

לאור חשיבות השבת כספי פיקדונות ללא תנועה לבעליהם ולנוכח הסיכונים בהחזקת כספים ללא דורש בתאגידים הבנקאים, הורחבו חובות האיתור שחלות על תאגידים בנקאים, תוך קביעת מדרג של פעולות איתור נדרשות בהתאם לנסיבות. כמו כן, נקבעו הוראות בנוגע לדיווחים ולממשקים בין התאגידים הבנקאים לאפוסטרופוס הכללי ונקבעות הנחיות בנוגע לכספות שנותק הקשר עם שוכריהן ולחשבונות שבעליהם נפטרו.

הוראת ניהול בנקאי תקין 218 "יחס מינוף"

כדי למנוע מצב שיחס המינוף יהווה חסם להעמדת אשראי בנקאי, הוחלט להפחית את הדרישה ליחס מינוף מזערי באופן עקבי עם הקלות שנקבעו ביחסי ההון המזעריים. יחס המינוף המעודכן יעמוד על 4.5% (במקום 5%) ולתאגיד שסך נכסיו המאזניים על בסיס מאוחד הוא 24% או יותר מסך הנכסים המאזניים במערכת הבנקאות על 5.5% (במקום 6%).

29 בנובמבר פרסום תיקון להוראות הדיווח לציבור בנושא יישום כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים

במסגרת המעבר בישראל של הדיווח הכספי של תאגידים בנקאים ושל סולקים לאימוץ מלא של כללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב ובהמשך למכתב הפיקוחי מיום 28 במרץ 2018, תוקנו הוראות הדיווח לציבור כדי

³ בנק ישראל, "הפיקוח על הבנקים מודיע על מתווה שאומץ על-ידי חברות כרטיסי האשראי לדחיית תשלומי הלוואות", 1 באוקטובר 2020, <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/1-10-20.aspx>

לדרוש מהתאגידים הבנקאים ומהסולקים ליישם את העדכונים שחלו בכללי החשבונאות המקובלים בבנקים בארה"ב בשנים האחרונות בנושא הפסדי אשראי צפויים ממכשירים פיננסיים (Current Expected Credit Losses - CECL). במקביל לתיקון ההוראות פרסם הפיקוח על הבנקים קובץ שאלות ותשובות שמבדיר כיצד ראוי ליישם את הכללים במערכת הבנקאית בישראל. כללים אלה נקבעו כתוצאה מלקחי המשבר הפיננסי ונועדו לשפר את איכות הדיווח על המצב הכספי של התאגיד הבנקאי באמצעות הקדמת רישום ההפרשות להפסדי אשראי, באופן שמצמצם פרו־מחזוריות של ההפרשות להפסדי אשראי, שגורם לתגובה מוקדמת יותר של ההפרשות להפסדי אשראי, להרעה צפויה באיכות האשראי של לווים ושמחזק את הקשר בין האופן שבו מנוהלים סיכונים האשראי לבין האופן שבו סיכונים אלה משתקפים בדוחות הכספיים. הכללים ייושמו ככלל החל מיום 1 בינואר 2022.

1 בדצמבר פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 299, "ההון הפיקוחי – הוראות מעבר"

בעקבות האימוץ בהוראות הדיווח לציבור של כללי החשבונאות שנקבעו בארה"ב בנושא הפרשי אשראי צפויים, נקבעו הוראות מעבר שמבדירות את אופן היישום לראשונה של הכללים החדשים לצורך קביעת ההון הפיקוחי של התאגידים הבנקאים.

27 בדצמבר פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 329, "מגבלות למתן הלוואות לדיר"

כדי לאפשר לנוטלי משכנתות גמישות בגיוון תמהיל מסלולי המשכנתה, בוטלה ההגבלה על חלקה של ההלוואה לדיר בריבית משתנה מסך ההלוואה, כך שנותרה רק ההגבלה שקובעת שלפחות שליש מסך המשכנתה ינתן בריבית קבועה ועד לשני השלישים הנותרים ינתנו בריבית משתנה.

29 בדצמבר פרסום עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת"

העדכון מאפשר לתאגיד ובכלל זה: חברה, שותפות רשומה, אגודה שיתופית, אגודה עותמנית, עמותה או מפלגה הרשומה בישראל, לפתוח חשבון בנק באופן מקוון ללא צורך בהגעה לסניף, לרבות זיהוי ואימות מרחוק של מורשי החתימה לשם ניהול חשבון התאגיד וכן קבלה מקוונת של המסמכים שנדרשים מהתאגיד בעת פתיחת חשבון. עדכון זה הוא נדבך חשוב ביצירת התשתית שתאפשר למערכת הבנקאות להציע גם לתאגידים ולא רק ליחידים (כגון: משקי בית וכל עוסק מורשה שלא התאגד כחברה בע"מ), אפשרות לקבלת שירותים בנקאים נוספים, ללא צורך בהגעה לסניף.

עדכון נוסף שבוצע מאפשר לתאגיד הבנקאי לקבוע את אופן זיהוי והאימות של הלקוחות בטרם צירופם מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת, בהתאם לניהול הסיכונים שלו ובכפוף למדיניות שאושרה על ידי הדירקטוריון וזה כחלופה לצורך לעמוד בעקרונות שהופיעו עד כה בהוראה לעניין זה. עדכון זה יאפשר לתאגידים הבנקאים לפשט את תהליך הזיהוי והאימות של לקוחותיהם שמבקשים להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת, מרחוק ובכך יסייע בהרחבת סל השירותים האפשריים שיכולים להינתן באמצעים דיגיטליים ללא צורך בהגעה פיזית לסניף.

פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 366, "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר"

מתוך כוונה לפשט וליעל את אופן הדיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי, בוצע ריענון ואיחוד של הדיווחים שנדרשים מהבנקים להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 336.

פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין 250, "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם וירוס הקורונה" (הוראת שעה בתוקף עד 30 בספטמבר 2020)

פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 366 בנושא "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר" והוראת דיווח לפיקוח על הבנקים מס' 880 בנושא "דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר"⁴

ניהול וטיפול יעיל באירועי כשל טכנולוגים ואירועי סייבר הוא חיוני ומהווה אבן יסוד להמשך תפקוד ומתן שירותים על-ידי התאגיד הבנקאי בעת אירוע מסוג זה. בהתאם לכך הגדיר הפיקוח על הבנקים מחדש את דרישות הדיווח בתחומים אלה במטרה לוודא שהתאגידים הבנקאים מנהלים את האירוע כראוי, לקבל תמונת מצב ולסייע בעת הצורך לצמצם כל השפעה מערכתית של האירוע ולוודא תהליך תחקור והפקת לקחים בעקבות האירוע.

הוראת הנב"ת לצד הוראת הדיווח מגדירות את דרישות הדיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר מהותיים והן מחליפות את דרישות הדיווח שקיימות בנושאים אלה ושמפורטות בהוראות הבאות:

- הוראת ניהול בנקאי מס' 357 בנושא "ניהול טכנולוגיית המידע".
- הוראת ניהול בנקאי מס' 361 בנושא "ניהול הגנת הסייבר".
- הוראת ניהול בנקאי מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת".
- הוראת דיווח לפיקוח על הבנקים מס' 848 בנושא "דיווח על אירוע סייבר".

30 בדצמבר ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 325

נוספה הבהרה שניתן לראות בפעולה של מתן הוראת תשלום על-ידי לקוחות או בדרישת תשלום על-פי הרשאה לחיוב חשבון "בקשת לקוח לכבד חיוב מסוים". תיקון זה בוצע במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 250 אגב הטיפול במשבר הקורונה והוחלט להחילו גם בימי שגרה.

"מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 426

כדי לאפשר ללקוחות מבוגרים רבים יותר לקבל שירות מיטבי באמצעות המוקד הטלפוני של התאגיד הבנקאי, עודכנה הגדרת "אזרח ותיק" בהוראה, באופן שהגיל המזערי שבו יקבלו הלקוחות קדימות בתור במענה הטלפוני יעמוד על 70.

⁴ הוראות דיווח לפיקוח על הבנקים מס' 880 פורסמה ביום 30 בדצמבר 2020.

הוראות מתחילת 2021

- 10 בינואר **עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 315, "מגבלת חבות ענפית"**
 עודכנה הגדרת "חבות" באופן שבו חבות של ענף שביגנה רכש הבנק הגנת אשראי שכשירה למטרות הפחתת סיכון אשראי, תסווג בהתאם לענף הפעילות של ספק הגנת האשראי.
- 18 בינואר **מכתב בנושא "התאמת התעריפונים לטכנולוגיה המתפתחת"**
 פנייה לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי בנושא תמחור השירותים הבנקאים בהתחשב בהתפתחות הטכנולוגית של מערכת הבנקאות.

- 31 בינואר **פרסום תיקון להוראות הדיווח לציבור בנושא יישום כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים על הלוואות לדיור**
 בהמשך לאימוץ בהוראות הדיווח לציבור של כללי החשבונאות המקובלים בארצות הברית בנושא הפסדי אשראי צפויים (CECL), התיקון להוראות הדיווח לציבור והעדכון לקובץ שאלות ותשובות שפורסם על-ידי הפיקוח בנושא זה מבהיר כיצד נדרש ליישם כללים אלה לצורך מדידת הפרשות להפסדי אשראי של הלוואות לדיור.

- 2 בפברואר **עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין 202, "ההון הפיקוחי", הוראת ניהול בנקאי תקין 203, "מדידה והלימות הון - הגישה הסטנדרטית - סיכון אשראי", הוראת ניהול בנקאי תקין 314, "הערכה נאותה של סיכונים אשראי ומדידה נאותה של חובות", הוראת ניהול בנקאי תקין 329 "מגבלות למתן הלוואות לדיור"**
 לאור אימוץ כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא הפסדי אשראי צפויים ממכשירים פיננסיים (CECL), עודכנו הוראות ניהול בנקאי תקין כדי לבטל את הדרישה לשמור הפרשה קבוצתית בשיעור מזערי של 0.35% בגין הלוואות לדיור וכדי לבטל את הדרישה לשמור הפרשה מזערית בגין הלוואות לדיור לפי שיטת עומק הפיגור. בנוסף עודכנו ההוראות כדי לדרוש מהתאגידים הבנקאים לנכות מהון עצמי רובד 1 סכומים בגין הלוואות לדיור שמסווגות לאורך זמן כהלוואות שאינן צוברות, כדי לשקף את הקושי בהסתמכות לצרכים פיקוחיים על ביטחונות בהלוואות לדיור שאינן צוברות ושלא מומשו לאורך זמן.

- 4 בפברואר **פרסום הוראת ניהול בנקאי תקין A311, "ניהול אשראי צרכני"**
 ההוראה נקבעה על רקע התרחבות האשראי למשקי הבית שטומנת בחובה סיכון לנטל חוב מופרז ובמיוחד בקרב עשיריני ההכנסה הנמוכים. ההוראה מרכזת את דרישות הפיקוח על הבנקים ממערכת הבנקאות בפעילותה מול הלקוחות הצרכניים, בין היתר בקיומם של הנושאים הבאים: תרבות ארגונית נאותה; מדיניות ותהליכים להבטחתם של תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים ותהליכים לשיווק יזום של אשראי בפרט; תהליכי אישור אשראי שכוללים, בין היתר, את החובה להעמיד אשראי בהתאם ליכולתם הפיננסיות של הלווים לפרוע את ההלוואה.

"ניהול אשראי צרכני" - פרסום הוראת נוהל בנקאי תקין חדשה

הוראה זו מרכזת את דרישות הפיקוח על הבנקים ממערכת הבנקאות בתחום האשראי ללקוחות הצרכניים והיא משלימה הוראות והנחיות שנקבעו על-ידי הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות בנושא זה.

17 בפברואר **טיוטת תיקון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים) (תיקון) - התש"ף - 2019**

פורסמה טיוטת תיקונים לכללים, בהמשך לתיקוני חקיקה שעניינם מעבר של לקוחות מבנק לבנק.

24 בפברואר **מכתב בנושא "סיוע לנשים חסרות מעמד במסגרת אמנת זמינות פיננסית"**

אמנת זמינות פיננסית היא מתווה מרצון שאליו נרתמו הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בהובלת איגוד הבנקים ובליווי הפיקוח על הבנקים ושנועד להעניק ליווי פיננסי לנשים נפגעות אלימות ובכללן נשים חסרות מעמד. מכתב זה מתייחס לסיוע בהליך לפתיחת חשבון לנשים אלה.

25 בפברואר **"משלוח הודעות בתקשורת" - פרסום תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין 426**

בעקבות תיקון מס' 14 לחוק שיקים ללא כיסוי, תשמ"א - 1981 שקבע חובת מתן הודעה ללקוח במקרה שבו הוצג שיק לפירעון ולא הייתה יתרה מספקת בחשבון שמאפשרת את פירעונו והסמך את המפקח על הבנקים לקבוע הוראות בנושא, נערך תיקון להוראה. תחילתו של התיקון ביום כניסתו לתוקף של תיקון מס' 14 לחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981.

9 במאי "מכתב בנושא "הגברת המודעות להטבות בעמלות לאנשים עם מוגבלות"

לאור החשיבות ביידוע לקוחות עם מוגבלות אודות ההנחות שלהן הם זכאים בעמלות הבנקאיות, פנה המפקח על הבנקים לבנקים כדי שיפעלו להביא לידיעת לקוחות אלה את דבר ההטבה בעמלות. במקביל פנה המפקח אל המוסד לביטוח לאומי ואל משרד הביטחון בהצעה לבחון דרכים מתאימות שבהן ניתן ליידיע לקוחות אלה אודות ההנחה בעמלות הבנקאיות וזה מתוך תפיסה שיידוע הלקוחות בסמוך לעיתוי שבו הוגדרו כבעלי מוגבלויות יהיה תוצאי.

מבנה ארגוני

