



י"ז באב תשע"ה

2 באוגוסט 2015

חוזר מס' ח-06-2483

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: טיפול בתלונות הציבור
(דיווח לפיקוח על הבנקים – הוראה מס' 826)

מבוא

1. בהמשך לחוזר מס' ח-06-2434 מיום 30.9.2014 לפיו נקבעה הוראת ניהול בנקאי תקין 308A בדבר טיפול בתלונות הציבור, ובמטרה לקבוע מתכונת של דיווח לפיקוח על הבנקים אודות טיפולם של תאגידים בנקאיים בתלונות הציבור, נוספה הוראת דיווח לפיקוח מס' 826 (טיפול בתלונות הציבור).

עיקרי ההוראה

הוראה מס' 826 – טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)

2. תתווסף הוראה מס' 826 – "טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)", כמפורט בהוראה.
3. הוראה זו חלה על כל תאגיד בנקאי כהגדרתו בהוראה 308A. המפקח רשאי לקבוע כללים שונים מאלה המפורטים להלן, שיחולו על תאגידים מסוימים בעלי היקף פעילות קמעונאית מצומצם.

תחילה

4. תחילת הדיווח היא מהדיווח ליום 31.12.15 ואילך.
5. הדיווח הראשון ליום 31.12.15 יתייחס לתקופה מ-1 ביולי 2015 ועד 31 בדצמבר 2015. הדיווח הראשון יכלול לכל הפחות את השדות שמופיעים במקטע "כללי" בלוח 01 המצורף להוראת הדיווח.

שאלות ובירורים

6. בדבר שאלות ובירורים יש לפנות למנהל/ת היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים.

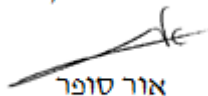
עדכון קבצים

7. מצ"ב דפי העדכון לקובץ הוראות הדיווח לפיקוח על הבנקים. להלן הוראות העדכון:

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
* (7/15) [23] 801-1	(7/15) [23] 801-1
(8/15) [13] 801-2	(7/15) [12] 801-2
(8/15) [46] 801-3	(7/15) [45] 801-3
* (7/15) [54] 801-4	(7/15) [54] 801-4
* (5/15) [81] 803-1	(5/15) [81] 803-1
(8/15) [84] 803-2	(7/15) [83] 803-2
(8/15) [9] 803-3	(7/15) [8] 803-3
(8/15) [1] 826-1-12	-----
* (6/15) [5] 897-58	(6/15) [5] 897-58
(8/15) [3] 897-59	(7/15) [2] 897-59

*עמוד זה לא עודכן, אך הודפס מחדש בעקבות המעבר להדפסה דו צדדית.

בכבוד רב,



אור סופר

סגן המפקח על הבנקים

תוכן עניינים לפי נושאים

שם ההוראה	עמוד
תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה	801
הנחיות כלליות	802
טבלאות דיווחים	803

נתונים מאזניים וחוף מאזניים

הפרשה נוספת לחובות מסופקים (רבעוני)	809
מכשירים נגזרים (חודשי)	814
מאזן (חודשי)	821
סיכון נזילות (חודשי ורבעוני)	827
דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)	850

רווח והפסד ותוצאות עסקיות

הפרשה נוספת לחובות מסופקים (רבעוני)	809
הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)	809A
אומדן השפעת שינויים תיאורטיים בשע"ח על תוצאות הרווח וההפסד (חודשי ורבעוני)	810B
עמלות בגין השירותים הבנקאיים (רבעוני)	828
עמלות בגין שירותים בכרטיסי אשראי (רבעוני)	829
רווח והפסד (רבעוני)	832
דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)	850
מגזרי פעילות ואזורים גיאוגרפיים (רבעוני)	856

הון

מדדה והלימות הון (רבעוני)	838
---------------------------	-----

אשראי, כרטיסי אשראי וניהול סיכונים

סיכון אשראי בבינוי ונדל"ן (רבעוני)	806
לווים בעלי אשראי וסיכון אשראי חוף מאזני במט"ח (רבעוני)	810A
אשראי למימון רכישת אמצעי שליטה בתאגידים (רבעוני)	810C
חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)	810D
חשיפות אשראי (רבעוני)	810E
דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)	811
מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)	817
דוח על סיכון ריבית (רבעוני)	820
נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"ח לא צמוד (חודשי)	822
סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)	836
חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק (רבעוני)	831
כרטיסי חיוב (רבעוני)	869

פעילות במשכנתאות

הלוואות לדיר (חודשי)	876
הלוואות לדיר - מידע על הריבית (חודשי)	877

תוכן עניינים לפי נושאים (המשך)

שם ההוראה	עמוד
-----------	------

עלויות ושיעורי ריבית

822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)
823	אשראי שניתן לציבור ופקדונות שניתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה (חודשי)
830	שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)
877	אשראי שניתן לציבור ופקדונות שנתקבלו במהלך החודש ע"י בנק למשכנתאות מידע על ריבית (חודשי (חצי חודשי - מוקפא))

לווים ואנשים קשורים

810A	לווים בעלי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני במט"ח (רבעוני)
810C	אשראי למימון רכישת אמצעי שליטה בתאגידים (רבעוני)
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)
810E	חשיפות אשראי (רבעוני)
815	אנשים קשורים (חצי שנתי)

אמצעי שליטה וחברות מוחזקות

810C	אשראי למימון רכישת אמצעי שליטה בתאגידים (רבעוני)
813	שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)
816	השקעות בחברות מוחזקות ואחרות (שנתי)
818	אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)
819	מגבלות על החזקות בתאגידים ריאליים (שנתי)
819A	הודעה מראש על רכישת אמצעי שליטה (מיידית)
870	השקעות בתאגידים ריאליים ואחרים של בנק לקידום עסקים (רבעוני)

חשיפה מחוץ לישראל

833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)
865	שלוחות חו"ל (רבעוני)

נתונים מנהליים ותפעוליים

804	בנקאות בתקשורת (חודשי-מוקפא)
804A	מצבת מכשירים אוטומטיים לקהל (שוטף)
807	פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר (שוטף)
808	מעילות והונאות (מיידית)
821	מאזן (חודשי): נספח ד' - תנועות מסלקה וחיובים / זיכויים אחרים במט"י
825	מספר הדיווחים שהועברו לרשות לאיסור הלבנת הון (חודשי)
826	טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)
846	פירוט לפי סניפים (חצי שנתי)
848	דיווח על אירוע סייבר (מיידית)
889	שעת חירום (מיידית)

נספחים

896	נספח א' - רשימת התאגידים הבנקאיים
897-1	נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ
897-4	נספח ג' - מפתח העדכונים

תוכן עניינים לפי מספר הוראה

עמוד	שם ההוראה
801	תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה
802	הנחיות כלליות
803	טבלאות דיווחים
804	בנקאות בתקשורת (חודשי - מוקפא)
804A	מצבת מכשירים אוטומטיים לקהל (שוטף)
806	סיכון אשראי בבינוי ונדל"ן (רבעוני)
807	פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר (שוטף)
808	מעילות והונאות (מיידית)
809	הפרשה נוספת לחובות מסופקים (רבעוני)
809A	הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)
810A	לווים בעלי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני במט"ח (רבעוני)
810B	אומדן השפעת שינויים תיאורטיים בשע"ח על תוצאות הרווח וההפסד (חודשי ורבעוני)
810C	אשראי למימון רכישת אמצעי שליטה בתאגידים (רבעוני)
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)
810E	חשיפות אשראי (רבעוני)
811	דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)
813	שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)
814	מכשירים נגזרים (חודשי)
815	אנשים קשורים (חצי שנתי)
816	השקעות בחברות מוחזקות ואחרות (שנתי)
817	מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)
818	אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)
819	מגבלות על החזקות בתאגידים ריאליים (שנתי)
819A	הודעה מראש על רכישת אמצעי שליטה (מיידית)
821	מאזן (חודשי)
820	דוח על סיכון ריבית (רבעוני)
822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)
823	אשראי שניתן לציבור ופקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה (חודשי)
825	מספר הדיווחים שהועברו לרשות לאיסור הלבנת הון (חודשי)
826	טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)
827	סיכון נזילות (חודשי ורבעוני)
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים (רבעוני)
829	עמלות בגין שירותים בכרטיסי אשראי (רבעוני)
830	שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)
831	חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק (רבעוני)
832	רווח והפסד (רבעוני)
833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)
838	מדידה והלימות הון (רבעוני)

תוכן עניינים לפי מספר הוראה (המשך)

שם ההוראה	עמוד
פירוט לפי סניפים (חצי שנתי)	846
דיווח על אירוע סייבר (מיידני)	848
דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)	850
מגזרי פעילות ואזורים גיאוגרפיים (רבעוני)	856
שלוחות חו"ל (רבעוני)	865
כרטיסי חיוב (רבעוני)	869
השקעות בתאגידים ריאליים ואחרים של בנק לקידום עסקים (רבעוני)	870
הלוואות לדיור (חודשי)	876
הלוואות לדיור - מידע על הריבית (חודשי)	877
שעת חירום (מיידני)	889
נספח א' - רשימת התאגידים הבנקאיים	896
נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ	897-1
נספח ג' - מפתח העדכונים	897-4

*לא פורסם באינטרנט.

דיווחים החלים על כל התאגידים הבנקאיים ו/או חברות כרטיסי אשראי

עמוד	שם הדיווח	שם הקובץ ¹	מועד נדרש להגשת הדוח	האחראי/ת על הדוח
				שם
804	בנקאות בתקשורת (חודשי) (מוקפא)	M1501VX		
804A	דוח על מצבת מכשירים אוטומטיים לקהל	תהילה	בתוך 3 ימים ממועד השינוי	יפעת שגב
806	אשראי לענף הבניה ולנדל"ן (רבעוני)	M4601VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
807	נתונים על יו"ר הדירקטוריון, הסגל הבכיר ורואה החשבון (שוטף)	תהילה	בעת עדכון	ורדה מור
808	מעילות והונאות (מייד)		7 ימים מיום סיום בדיקת הארוע. מהותי- מייד	ורדה מור
809	הפרשה נוספת לחובות מסופקים (רבעוני)	M0101VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	ניסים דרורי
809A	הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)	M0101VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
810A	לווים בעלי אשראי וסיכון אשראי חוץ מאזני במט"ח (רבעוני)	ZPTMLOVM	30 יום מתום הרביע המדווח	רחל לאה כהן
810B	אומדן השפעת שינויים תאורטיים בשע"ח על תוצאות הרווח וההפסד של תאגיד בנקאי (חודשי ורבעוני)	M2001VX M2101VX	חודשי- 14 יום מתום החודש רבעוני - 14 יום ממועד פרסום הדוח הכספי	ורדה מור
810C	אשראי למימון רכישת אמצעי שליטה בתאגידים (רבעוני)	ZPTMLVHA	30 יום מתום הרביע המדווח	שלמה ימיני
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)	ZPTMLVGA	30 יום מתום הרביע המדווח	דגנית הראל
810E	חשיפות אשראי (רבעוני)	ZPTMLVGA	30 יום מתום הרביע המדווח	דגנית הראל
811	דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)		10 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	דגנית הראל
813	שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)		ב- 20 בחודש דצמבר, מרס, יוני וספטמבר	ורדה מור
814	מכשירים נגזרים (חודשי)	M0201VX	30 יום מתום החודש המדווח	רעות סלע
815	אנשים קשורים (חצי שנתי)	M5701VX	שבועיים ממועד פרסום הדוח הכספי	רחל לאה כהן
816	השקעות בחברות מוחזקות (שנתי)	M5401VX	שבועיים ממועד פרסום הדוח הכספי השנתי	יפעת שגב
817	דוח על מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)		4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי שנתי	דגנית הראל
818	אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)		15 באפריל	יפעת שגב
818	שינוי בהחזקת אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (מייד)		7 ימים ממועד השינוי	יפעת שגב
819	מגבלות על החזקות בתאגידים ריאליים (שנתי)	M5301VX	שבועיים ממועד פרסום הדוח הכספי השנתי	יפעת שגב
819A	רכישת אמצעי שליטה בתאגיד ריאלי (הודעה מראש / מייד)		מייד	יפעת שגב
820	דוח על סיכון ריבית (רבעוני)		4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	דגנית הראל
821	מאזן (חודשי)	M1101VX	30 יום מתום החודש המדווח	דגנית הראל
822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)	M3701VX	20 יום מתום החודש המדווח	יפעת שגב
823	אשראי שניתן לציבור ופקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה (חודשי)	M3901VX	חודשי- 10 ימי עסקים מתום החודש המדווח	יוליה קרמן

¹ האות "X" בשם הקובץ משתנה בהתאם לגרסה האחרונה של הדיווח. הקבצים נמצאים בכספת המאובטחת שבבנק ישראל

דיווחים החלים על כל התאגידים הבנקאיים ו/או חברות כרטיסי אשראי

עמוד	שם ההוראה	שם הקובץ ¹	מועד נדרש להגשת הדוח	האחראי/ת על הדוח
825	מספר הדיווחים שהועברו לרשות לאיסור הלבנת הון (חודשי)	M2201VX	בתוך שבוע מתום החודש המדווח	ורדה מור
826	טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)		בתוך חודשיים מתום תאריך הדיווח	עינב הכט-עמיר
827	סיכון נזילות (חודשי)	M2701VX	10 ימי עסקים מתום החודש המדווח	רונן שריקי
	סיכון נזילות (רבעוני)	M2501VX	8 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רונן שריקי
	דיווח על 20 המפקדים הגדולים (חודשי/רבעוני)	M2601VX	חודשי - 10 ימי עסקים מתום החודש המדווח רבעוני - 4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רונן שריקי רונן שריקי
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים (רבעוני)	M4501VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יוליה קרמן
829	עמלות בגין שירותים בכרטיסי אשראי (רבעוני)	M7201VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יוליה קרמן
830	שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)	ribXXddmmyy.xls	בכל יום ב' בשבוע עד השעה 12:00	תניא קוריאט
831	חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק (רבעוני)	M5101VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
832	רווח והפסד מצטבר (רבעוני)	M4201VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)	M4701VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רונן שריקי
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)	M6301VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	אדמונד טפירו
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)		6 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רונן שריקי
838	מדידה והלימות הון (רבעוני)	M6101VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
846	פירוט לפי סניפים (חצי שנתי)	SNIFXXXX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	ורדה מור
848	דיווח על אירוע סייבר	<st>-<mmm>-<nnn>-<yy>-<bbbb>	מייד ובהתאם להוראה	רחל יעקובי
850	דוח כספי (רבעוני)	M9001VX	מועד פרסום הדוח הכספי	רחל לאה כהן
	דוח כספי (שנתי)	M9801VX	מועד פרסום הדוח הכספי	רחל לאה כהן
	דוח כספי של חברות כרטיסי אשראי (רבעוני)	M8701VX	מועד פרסום הדוח הכספי	אדמונד טפירו
	דוח כספי של חברות כרטיסי אשראי (שנתי)	M8801VX	מועד פרסום הדוח הכספי	אדמונד טפירו
856	מגזרי פעילות ואזורים גיאוגרפיים (רבעוני)	M9201VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רעות סלע
865	שלוחות בחו"ל (רבעוני)	M2401VX	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רעות סלע
869	כרטיסי חיוב (רבעוני)	M4001VX	דוח חד פעמי- שינויים בתנאי האשראי/ תוספת בתכניות אשראי- מייד. דוח רבעוני- 4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	אדמונד טפירו
876	הלוואות לדיווח (חודשי)	M4301VX	20 יום מתום החודש המדווח	שלמה ימיני
877	הלוואות לדיווח - מידע על הריבית (חודשי)	M3301VX	חודשי - 4 ימי עסקים מתום החודש המדווח	נסים דרווי
889	דיווח בשעת חירום (מייד)	M8901VA	דיווח בשעת חירום	מוטי וייס
	מצבת הסניפים	תהילה	בעת עדכון	יפעת שגב

1 האות "X" בשם הקובץ משתנה בהתאם לגרסה האחרונה של הדיווח. הקבצים נמצאים בכספת המאובטחת שבבנק ישראל

רשימת העובדים המטפלים בדיווחי התאגידים הבנקאיים

שם	טלפון	פקס	דואר אלקטרוני
אדמונד טפירו	02-6552104	02-6669408	edmond.tapero@boi.org.il
דגנית הראל	02-6552472	02-6669121	dganit.harel@boi.org.il
ורדה מור	02-6552439	02-6669439	varda.mor@boi.org.il
יוליה קרמן	02-6552485	02-6669010	yulia.kerman@boi.org.il
יפעת שגב	02-6552437	02-6669437	ifat.segev@boi.org.il
מוטי וייס	02-6552480	02-6669480	moti.weiss@boi.org.il
ניסים דרורי	02-6552444	02-6669444	nisim.drori@boi.org.il
עינב הכט-עמיר	02-6552632	02-6669497	einav.amir@boi.org.il
רון שריקי	02-6552991	02-6669005	ronen.Shriki@boi.org.il
רחל יעקובי	03-5640546	02-6669546	rachel.jacoby@boi.org.il
רחל לאה כהן	02-6552441	02-6669592	rachel.cohen@boi.org.il
רעות סלע	02-6552947	02-6669327	reut.sela@boi.org.il
שאול פרל	02-6552455	02-6669455	shaul.pearl@boi.org.il
שלומי ימיני	02-6552459	02-6669459	shlomo.yemini@boi.org.il
תניא קוריאט	02-6552415	02-6669427	tanya.koriat@boi.org.il

טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)

תחולה

1. (א) הוראה זו חלה על כל תאגיד בנקאי כהגדרתו בהוראה 308A. המפקח רשאי לקבוע כללים שונים מאלה המפורטים להלן, שיחולו על תאגידים מסוימים בעלי היקף פעילות קמעונאית מצומצם.
- (ב) הדוח מתייחס לפעילות התאגיד הבנקאי (לא מאוחד).

מועד הגשת הדוח

2. המועדים בהם נדרש תאגיד בנקאי להגיש את הדוח לפיקוח על הבנקים :
 - (א) את הדוח בגין התקופה מ-1 בינואר ועד 30 ביוני יש להגיש לא יאוחר מ-1 באוגוסט באותה השנה.
 - (ב) את הדוח בגין התקופה מ-1 בינואר ועד 31 בדצמבר יש להגיש לא יאוחר מ-1 בפברואר בשנה העוקבת.

הרכב הדוח

3. הדוח כולל :
 - (א) לוח 01 – פירוט פניות ותלונות אשר טופלו על ידי נציב תלונות הציבור והטיפול בהן הסתיים.
 - בלוח שני מקטעים : "כללי" ו-"פירוט תלונות".
 - שם הקובץ יהיה בפורמט הבא :


```
PZ[bb]_PublicEnquiriesReport_mmyyyy
```
 - (ב) דוח על ליקויים מהותיים ואופן הטיפול בהם. שם הקובץ יהיה בפורמט הבא :


```
PZ[bb]_SubstantialFlaws_mmyyyy
```
 - כאשר :


```
bb
```

 – קוד התאגיד הבנקאי כהגדרתו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים.


```
mmyyyy
```

 – תאריך הדיווח (mm – חודש, yyyy – שנה).

דרך הדיווח

4. (א) יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.
- (ב) לוח 01 כאמור בסעיף 3(א) ידווח כקובץ XML (ע"פ סכמה), ודוח כמפורט בסעיף 3(ב), ידווח כקובצי PDF, בפורמט המאפשר חיפוש בתוך הקובץ.

(ג) אין לפגוע בשלמות הנתונים שבקובץ ה-XML האמור לעיל, על ידי הסרת הגנות או מחיקת נתונים שמשמשים להגדרת השדות המופיעים בקובץ.

הנחיות כלליות

5. הוראת דיווח זו תחול על כל תלונה שהתקבלה בכתב וטופלה על ידי נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי, ללא קשר לערוץ ההתקשרות שבו התקבלה או טופלה התלונה. לעניין זה, "תלונה" – פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין תאגיד בנקאי או טענת לקוח כלפי התנהלות תאגיד בנקאי, על פי רוב מלווה בדרישה לקבלת סעד.

6. יש לוודא שבכל דיווח יופיעו הפרטים הבאים כמפורט במקטע "כללי" בלוח 01:

(א) שם וקוד התאגיד;

(ב) תאריך עריכת הדוח;

(ג) התקופה אליה מתייחס הדוח;

(ד) שמו של ממלא הדוח בפועל (או שם האחראי הישיר למילוי, שניתן לפנות אליו לצורך בירורים) ושל נושא משרה אחר בתאגיד המדווח, האחראי לדוח;

(ה) נתונים כלליים של הפניות והתלונות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח:

1. מספר התלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח.

2. מספר התלונות שטופלו בתקופת הדיווח.

3. מספר הפניות שאינן תלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח.

4. מספר הפניות שאינן תלונות שטופלו בתקופת הדיווח.

7. על התאגיד המדווח לשמור (פיזית או דיגיטלית) את המסמכים ואת ניירות העבודה המשמשים כבסיס לעריכת הדיווח לפיקוח על הבנקים כאמור בהוראה. שמירת המסמכים וניירות העבודה תהיה למשך 10 שנים.

הנחיות למילוי לוח 01

8. לגבי כל תלונה כאמור בסעיף 5 לעיל, על התאגיד הבנקאי למלא את כל הנתונים הידועים לו במקטע "פירוט התלונות". במקרה שבו נתון מסוים אינו ידוע, יש להשאיר את השדה הרלבנטי ריק, למעט האמור בסעיף (א)-(ג) להלן:

(א) **טור 05** – "נושא רמה 1" ידווח ע"י תאגיד בנקאי לפי טבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או חברת כרטיסי אשראי).

(ב) **טור 06** – "נושא רמה 2" ידווח ע"י תאגיד בנקאי לפי טבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או חברת כרטיסי אשראי).

(ג) **טור 07** – "נושא רמה 3" ידווח ערך במידה שקיים כזה בטבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או חברת כרטיסי אשראי).

(ד) **טור 08** – "ממצא בתלונה" ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'.

- (ה) **טור 09** – "הסעד העיקרי" ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'. הסעד העיקרי יסווג כ"סעד כספי" כאשר מדובר בתשלום מכל סוג ללקוח או בויתור על חוב, לרבות באמצעות הסדר; מתן תווי שי ללקוח או עריכת הסדר פשרה שאינו כולל ויתור כלשהו על חוב – יסווגו כ"סעד שאינו כספי".
- (ו) **טור 10** – "שווי הסעד הכספי בש"ח": במקרה של סעד במטבע חוץ, יומר הסכום לשקלים חדשים לפי השער היציג הידוע ביום התשלום בפועל.
- (ז) **טור 11** – "מגזר פעילות" – בהתאם למגזרי הפעילות המפורטים בהוראת דיווח לציבור מס' 664 (דוח כספי שנתי חלק ג' – דוח רווח והפסד).
- (ח) **טור 13** – "אפיון החשבון" – ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'.

נספח א' – טבלאות ערכים לטורים 05-07: נושא רמה 1, נושא רמה 2 ונושא

רמה 3

1. טבלת ערכים למילוי על ידי תאגיד בנקאי שהוא בנק:

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
אחר	אחר	
איכות השירות	אחר	
	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	אחר
	איכות השירות במוקד טלפוני	משך הזמן
	איכות השירות בסניף (כולל יחס של עובדי הבנק)	תוכן התשובה
	סניפים (פתיחה או סגירה של סניפים)	
אמצעי תשלום	אחר	
	הוראת קבע	
	העברה במערכת זה"ב	
	העברה בנקאית	
	הרשאה לחיוב חשבון	
	כרטיס חיוב נדחה	אחר
		ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הטבות
		הנפקה ותנאי חוזה
		עסקה מתמשכת
		עסקת קרדיט
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
		תשלום נדחה
		סירוב להנפיק כרטיס
כרטיס למשיכת מזומן	אחר	
	ביטול על ידי הלקוח	
	ביטול על ידי המנפיק	
	הנפקה ותנאי חוזה	
	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	
כרטיס דביט	סירוב להנפיק כרטיס	
	אחר	
	ביטול על ידי הלקוח	
	ביטול על ידי המנפיק	
	הנפקה ותנאי חוזה	
כרטיס נטען	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	
	סירוב להנפיק כרטיס	
	אחר	
	ביטול על ידי הלקוח	
	ביטול על ידי המנפיק	
כרטיס אשראי מתגלגל	הנפקה ותנאי חוזה	
	שימוש לרעה	
	סירוב להנפיק כרטיס	
	אחר	
	העמדת אשראי	
	פירעון האשראי	
	תנאי האשראי	
	ביטול על ידי הלקוח	

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
	עמלות	ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
	פעולות במזומן	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
		סירוב להנפיק כרטיס
	פעולות בערוצים ישירים	אחר
		משיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים
	שיק	פעולה באמצעות תיבת שירות
		פעולה על ידי פקיד בנק
		אחר
		פעולה באמצעות אינטרנט
		פעולה באמצעות סלולר
		אחר
		גילוי זהות המושך
		החזרת שיק מחוסר כיסוי
		החזרת שיק מסיבה אחרת
		כיבוד שיק למרות הוראת ביטול
	שיק בנקאי	כיבוד שיק מזויף
		מועדי חיוב וזיכוי
	אחר	סחרות וחתימת היסב
		פירעון במזומן
אחר	פנקסי שיקים	
	הגבלת חשבון	
אחר	אבדן, גניבה או קלקול	
	ביטול שיק בנקאי	
אשראי (לא לדיור)	באמצעות כרטיס אשראי מתגלגל	אחר
		אחר
		הלוואה מחברת כרטיסי האשראי
		העמדת אשראי
	בטחונות לאשראי	פירעון האשראי
		תנאים לאשראי
		אחר
		הסרת שעבודים
	הלוואה לזמן קצוב	עכבון וקיזוז
		ערבות צד שלישי
		שיעבוד
		אחר
	ליווי פיננסי	בטחונות להלוואה
		הסרת שיעבוד
		העמדת הלוואה
		פירעון ההלוואה
	מימון קבוצת רכישה	פירעון מוקדם
		תנאי ההלוואה
		אחר
		הנפקת ערבות
מסגרת אשראי בחשבון עובר ושב	הסכם ליווי	
	מימוש ערבות	
אחר	שוכרים	
	מסגרת אשראי בחשבון עובר ושב	
אחר	ביטול, אי חידוש או הקטנה של מסגרת אשראי	
	מסגרת אשראי	

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3	
	מסגרת אשראי לבנייה ניכיון שיקים ופקטורינג עמלות	הגדלת מסגרת אשראי	
		העמדה חד-צדדית של מסגרת אשראי	
		העמדת מסגרת אשראי	
		חריגה ממסגרת אשראי	
		פירעון מסגרת אשראי	
	ערבות בנקאית	ערבות לפי חוק המכר (דירות)	אחר
			הנפקת ערבות
			פירעון ערבות
			אחר
			הנפקת ערבות
	ריבית	ריבית	הסבת ערבות
			פירעון ערבות
			אחר
			אחר
			אחר
אשראי לדיוור	בטחונות להלוואה	אחר	
		ביטוח חיים ונכס	
		ערבות צד שלישי	
		שיעבוד מקרקעין או זכויות	
		אחר	
	גרירה	גרירה	אישור גרירה
			שינוי תנאי הלוואה מוכוונת בעקבות גרירה
			שיעבוד מקרקעין או זכויות
			אחר
			אישור עקרוני
	העמדת הלוואה	העמדת הלוואה	דפי הסבר
			הערכת שמאי
			רשימת מסמכים
			שמירת ריבית
			תנאים בהסכם
ניהול הלוואה	ניהול הלוואה	אחר	
		דוח שנתי	
		הפנייה לוועדה בין-משרדית	
		פיגורים בפירעון	
		שינוי מועד חיוב	
סיום הלוואה (פירעון לפי לוח סילוקין מקורי)	סיום הלוואה (פירעון לפי לוח סילוקין מקורי)	שינויים בתנאי ההלוואה	
		אחר	
		אישור סילוק	
		הסרת שיעבוד	
		עמלות (למעט עמלת פירעון מוקדם)	
פירעון מוקדם	פירעון מוקדם	אחר	
		אישור סילוק	
		דפי הסבר	
		הסכמה לשיעבוד נוסף	
		הסרת שיעבוד	
ריבית	ריבית	מכתב כוונות	
		עמלת פירעון מוקדם	
		אחר	
		אחר	
		אחר	
חשבון ללא תנועה	חשבון ללא תנועה	איתור לקוחות	
		דיווח לאפוסטרופוס הכללי	
		הגדרת חשבון כ"חשבון ללא תנועה"	
		אחר	

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
	השקעת הכספים בחשבון לל"ת	
	עמלות	
	אחר	
מט"ח	המחאות נוסעים	
	העברה יוצאת במט"ח	
	העברה נכנסת במט"ח	
	עמלות	
	שיקים במט"ח	
	שערי חליפין	
מידע	אחר	
	איתור חשבונות	
	איתור/ שחזור מסמכים	
	מידע באמצעים אלקטרוניים	
	מידע על חשבון בטיפול משפטי	
	עמלות	
ניירות ערך	אחר	
	ניהול הפיקדון	
	עמלות	
	פעילות ברוקר	
	העברת תיק ני"ע	
עובר ושב (כולל חח"ד)	אחר	
	סגירת חשבון	
	עמלות	
	פעולה ללא הרשאה	
	פעולה שלא בהתאם לזכויות חתימה	
	פתיחת חשבון	
	ריבית זכות בעובר ושב	
פיקדונות וחסכונות	אחר	
	עמלות	
פיקדון	אחר	
	הפקדה לפיקדון	
	חידוש הפיקדון	
	פירעון פיקדון	
	שבירת פיקדון	
	שיעור הריבית בפיקדון	
	תנאי הפיקדון	
	אחר	
	הפקדה לפיקדון	
	חידוש הפיקדון	
	פעילות ניהול הפיקדון	
	שבירת פיקדון	
	שיעור הריבית בפיקדון	
	תנאי הפיקדון	
פיקדון מובנה	ריבית	
	תכנית חיסכון	
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	אחר	
	ביצוע צווים	
	גביית חובות מהלקוח (כולל בקשה להסדר)	
	דיווח לחברות נתוני האשראי	
	טיפול בירושה	
אחר	הוצאות לוויה וקבורה	
	חלוקת עזבון	
	כתב שיפוי	

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
פעילות סולק	מידע על חשבון נפטר	מידע על חשבון נפטר
	כספת	מניעת הלבנת הון ופעילות טרור
	מניעת הלבנת הון ופעילות טרור	עיקולים
	עיקולים	עמלות
	עמלות	עסקות עתידיות
	עסקות עתידיות	אחר
	אחר	ביטוח, קופות גמל וקרנות השתלמות
	ביטוח, קופות גמל וקרנות השתלמות	ייעוץ השקעות
	ייעוץ השקעות	ייעוץ פנסיוני
	ייעוץ פנסיוני	מיסוי
פעילות סולק	מיסוי	אחר
	אחר	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה
	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה	עמלות של החברות הסולקות לבתי העסק
	עמלות של החברות הסולקות לבתי העסק	פעילות מול חברות ניכיון

2. טבלת ערכים למילוי על ידי חברת כרטיסי אשראי:

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3	
אחר	אחר	אחר	
איכות השירות	אחר	אחר	
	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	משך הזמן	
	איכות השירות במוקד טלפוני	תוכן התשובה	
	איכות השירות במוקד טלפוני	תוכן התשובה	
אמצעי תשלום	אחר	אחר	
	הוראת קבע	אחר	
	הרשאה לחיוב חשבון	אחר	
	כרטיס חיוב נדחה	אחר	ביטול על ידי הלקוח
		אחר	ביטול על ידי המנפיק
		אחר	הטבות
		אחר	הנפקה ותנאי חוזה
		אחר	עסקה מתמשכת
		אחר	עסקת קרדיט
		אחר	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
		אחר	תשלום נדחה
	כרטיס דביט	אחר	סירוב להנפיק כרטיס
		אחר	אחר
		אחר	ביטול על ידי הלקוח
		אחר	ביטול על ידי המנפיק
		אחר	הנפקה ותנאי חוזה
אחר		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	
אחר		סירוב להנפיק כרטיס	
אחר		אחר	
כרטיס נטען	אחר	ביטול על ידי הלקוח	
	אחר	ביטול על ידי המנפיק	
	אחר	הנפקה ותנאי חוזה	
	אחר	שימוש לרעה	
	אחר	סירוב להנפיק כרטיס	
כרטיס אשראי מתגלגל	אחר	העמדת אשראי	

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
		פירעון האשראי
		תנאי האשראי
		ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
		סירוב להנפיק כרטיס
	עמלות	
	פעולות במזומן	אחר
		משיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים
	פעולות בערוצים ישירים	אחר
		פעולה באמצעות אינטרנט
		פעולה באמצעות סלולר
	אחר	
	הלוואה לזמן קצוב	אחר
		העמדת הלוואה
		פירעון ההלוואה
		פירעון מוקדם
		תנאי ההלוואה
	ריבית	
	אחר	
מט"ח	שערי חליפין	
	אחר	
מידע	איתור / שחזור מסמכים	
	מידע באמצעים אלקטרוניים	
	אחר	
	גביית חובות מהלקוח (כולל בקשה להסדר)	
	דיווח לחברות נתוני האשראי	
	מניעת הלבנת הון ופעילות טרור	
	אחר	
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה	
	עמלות של החברות הסולקות לבתי העסק	
פעילות סולק	פעילות מול חברות ניכיון	

נספח ב' – טבלאות ערכים לטורים: 08, 09, 12 ו-13

1. **טור 08 - ממצא בתלונה:**
 - 1.1. מוצדק
 - 1.2. בלתי מוצדק
 - 1.3. סיום טיפול ללא קביעת עמדה
 - 1.4. שאינו בסמכות הנציב
2. **טור 09 - הסעד העיקרי**
 - 2.1. אין
 - 2.2. סעד כספי
 - 2.3. סעד שאינו כספי
3. **טור 12 - הסיבה לכשל**
 - 3.1. מדיניות הבנק
 - 3.2. נהלי עבודה לא נכונים או חסרים
 - 3.3. מעשה או מחדל בניגוד לדין
 - 3.4. מעשה או מחדל בניגוד להוראות המפקח על הבנקים
 - 3.5. מעשה או מחדל בניגוד להסכם
 - 3.6. תקלה או חסר במערכות הבנק
 - 3.7. איכות השירות (יחס של עובדי בנק, זמני המתנה וכיו"ב)
 - 3.8. טעות אנוש (שאינה הפרת הוראות, דין או הסכם)
4. **טור 13 - אפיון החשבון**
 - א. **עבור בנק**
 1. חשבון יחיד
 2. חשבון משותף
 3. חשבון של ישות משפטית אחרת
 4. חשבון קטין
 5. חשבון המנוהל על ידי מיופה כוח
 6. חשבון של נותן שירותי מטבע
 7. חשבון נפטר (כולל חשבון שאחד מבעליו נפטר)
 8. חשבון חסוי (לרבות חסוי שטרם מונה לו אפוטרופוס)
 9. חשבון של פושט רגל
 10. חשבון נאמנות
 11. אחר

ב. עבור חברת כרטיסי אשראי

1. כרטיס בנקאי
2. כרטיס חוץ בנקאי
3. אחר

המפקח על הבנקים: הוראות הדיווח לפיקוח [3] (8/15)

עמ' 897-59

נספח ג' - מפתח עדכונים

תאריך	חוזר	הוראה	נושא	להוציא עמוד	להכניס עמוד
09.07.2015	2478	836	הוראות הדיווח לפיקוח	(5/15) [22] 801-1	(7/15) [23] 801-1
				(2/14) [11] 801-2	*(2/14) [11] 801-2
				(5/15) [44] 801-3	(7/15) [45] 801-3
				(2/14) [53] 801-4	*(2/14) [53] 801-4
				(5/15) [81] 803-1	*(5/15) [81] 803-1
				(9/14) [81] 803-2	(7/15) [82] 803-2
				-----	(7/15) [1] 836-1-5
				(6/15) [5] 897-58	*(6/15) [5] 897-58
				-----	(7/15) [1] 897-59
09.07.2015	2479	848	הוראות הדיווח לפיקוח	(7/15) [23] 801-1	*(7/15) [23] 801-1
				(2/14) [11] 801-2	(7/15) [12] 801-2
				(7/15) [45] 801-3	*(7/15) [45] 801-3
				(2/14) [53] 801-4	(7/15) [54] 801-4
				(5/15) [81] 803-1	*(5/15) [81] 803-1
				(7/15) [82] 803-2	(7/15) [83] 803-2
				(9/14) [7] 803-3	(7/15) [8] 803-3
				-----	(7/15) [1] 848-1-22
				(6/15) [5] 897-58	*(6/15) [5] 897-58
(7/15) [1] 897-59	(7/15) [2] 897-59				
02.08.2015	2483	826	הוראות הדיווח לפיקוח	(7/15) [23] 801-1	*(7/15) [23] 801-1
				(7/15) [12] 801-2	(8/15) [13] 801-2
				(7/15) [45] 801-3	(8/15) [46] 801-3
				(7/15) [54] 801-4	*(7/15) [54] 801-4
				(5/15) [81] 803-1	*(5/15) [81] 803-1
				(7/15) [83] 803-2	(8/15) [84] 803-2
				(7/15) [8] 803-3	(8/15) [9] 803-3
				-----	(8/15) [1] 826-1-12
				(6/15) [5] 897-58	*(6/15) [5] 897-58
(7/15) [2] 897-59	(8/15) [3] 897-59				

* עמוד זה לא עודכן, אך הודפס מחדש בעקבות המעבר להדפסה דו צדדית.