



הבנקים ונותני שירותי התשלום היציבותיים

הנדון: התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מבצע "שאגת

הארי" (הוראת שעה)

(ניהול בנקאי תקין הוראה מספר 253)

מבוא

1. לאור מבצע "שאגת הארי" שהחל ביום 28.02.2026, והשלכותיו על הכלכלה בישראל, ועל מנת לסייע למערכת הבנקאית וללקוחותיה להתמודד עם אתגרי המצב, להלן שורה של התאמות נדרשות שגיבש הפיקוח על הבנקים במסגרת הוראת שעה.
2. ההתאמות בהוראה זו נועדו לאפשר לבנקים ולנותני שירותי התשלום היציבותיים את הגמישות העסקית הנדרשת בעת הזו במטרה להקל על הלקוחות שנפגעו. הוראת שעה זו תעודכן מעת לעת בהתאם לצורך.
3. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, ובאישור הנגיד, קבעתי את הוראת ניהול בנקאי תקין הבאה כמפורט להלן.
4. האסדרה נובעת ממצב החירום ונדרשת באופן דחוף ולתקופה מוגבלת שאינה עולה על שנתיים. בהתאם האסדרה לא לוותה בפרסום דוח לפי סעיף 34(ג)(1) לחוק עקרונות האסדרה התשפ"ב – 2021 ("חשש לפגיעה ממשית באינטרס מוגן שבשלו נדרשת קביעת האסדרה באופן דחוף"). האסדרה מופיעה בתכנית האסדרה השנתית לפי סעיף 35(א) לחוק, ולא נדרשת לגביה בחינה בדיעבד לפי סעיף 36(א)(3).

עיקרי ההוראה

5. **הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A בנושא "טיפול בתלונות ציבור" (סעיף 3 להוראה)**
נערכו התאמות בסעיפים 9(א)-(ג) להוראה 308A העוסקים באופן הטיפול בפניות הציבור במערכת הבנקאית.

דברי הסבר

ההוראה קובעת סטנדרטים לטיפול מעמיק ויסודי בתלונות הציבור בשגרה. לנוכח המצב והשפעתו גם על פעילות נציגי תלונות הציבור בתאגידי הבנקאיים, נדרשות התאמות להוראה כדי לתת את המענה המיטבי במצב זה. התאמות אלו יאפשרו לנציגי להתמקד באופן מיוחד במענה לפניות דחופות, ובפרט ללקוחות שנפגעו, וללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע המצב. לצורך כך,

ניתנה גמישות לתאגידי הבנקאיים בעניין אופן מתן תשובה והודעות לפניות של לקוחות, שלא פנו באופן מקוון או שאין באפשרות התאגיד הבנקאי לשלוח תשובה באופן דיגיטלי.

6. הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311A בנושא "ניהול אשראי צרכני" (סעיף 4 להוראה)

נקבע כי סעיף 21.4 להוראה 311A לא יחול עד תום תוקפה של הוראת שעה זו.

דברי הסבר

בסעיף 21.4 להוראה נקבע כי יש להימנע מפנייה יזומה ללקוח, אשר השיב בשלילה להצעת אשראי דומה בעבר, למשך שלושה חודשים לפחות. מכיוון שבעקבות מבצע "שאגת הארי" עלולים לקוחות להיקלע לקשיים תזרימיים או כלכליים, כאשר יתכן כי לגבי חלק מהלקוחות טרם חלפו 3 חודשים מהמועד האחרון שבו בוצעה אליהם פניה יזומה להצעת אשראי צרכני, הוסרה מגבלת הזמן האמורה. זאת כדי לאפשר לתאגידי הבנקאים לפנות לאותם לקוחות שמצבם הכלכלי הורע, וליידע אותם על האפשרות לקחת אשראי במטרה לסייע להם.

7. הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 325 בנושא "ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב" (סעיף

5 להוראה)

נקבעו סכומי החריגות בהתאם לסוג לקוח בהן רשאי התאגיד הבנקאי שלא להגדיר ולהסכים מראש ובכתב על מסגרת בתוך יום עסקים אחד, ובלבד שיפעל להסדרת המסגרת בהקדם האפשרי.

דברי הסבר

בהתאם לסעיף 4(א) להוראה יש להסדיר חריגות ממסגרת על ידי עיגון בהסכם בין התאגיד הבנקאי והלקוח בתוך יום עסקים אחד. בימים אלה עלולים לקוחות להיקלע לקשיים תזרימיים עקב המצב. התיקון להוראה נועד לסייע ללקוחות העלולים להיקלע בימים אלה לקשיים תזרימיים, על ידי מתן אפשרות לתאגיד בנקאי לאפשר חריגה ממסגרת האשראי לפרק זמן ארוך יותר מיום עסקים אחד, אשר במהלכו תוסדר המסגרת מול הלקוח, ובלבד שהתאגיד הבנקאי יפעל להסדרת המסגרת כאמור בהקדם האפשרי, בשים לב לאתגרים שעומדים בפניו ובפני הלקוח בשל המצב. למען שלמות התמונה, יובהר כי אין בתיקון האמור כדי לגרוע מכל דין אחר, לרבות חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993.

8. הוראת ניהול בנקאי תקין 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" (סעיף 6 להוראה)

לסעיף 29(ב) להוראה יתווסף ס"ק (4) לפיו: "הודעות בעלות השפעה מהותית על הלקוח ובלבד שיש דחיפות בקבלת המסר עבור הלקוח."

דברי הסבר

בהתאם לסעיף 28 להוראה 367, תאגיד בנקאי יתקשר עם לקוח בהסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת. בשל המצב ניתנה לבנקים ולנותני שירותי התשלום היציבותיים אפשרות, בנוסף למשלוח ההודעות בדרך בה הוסכם עם הלקוח, לשלוח ללקוחותיהם בערוצי בנקאות בתקשורת הודעות בעלות השפעה מהותית, ובלבד שיש דחיפות בקבלת המסר עבור הלקוחות, גם אם אינם צד להסכם בנקאות בתקשורת. הוראת הסעיף לא תחול במקרים בהם הלקוח ביקש במפורש שלא לקבל הודעות באמצעות בנקאות בתקשורת. עוד יובהר כי אין הדבר גורע מזכותו של לקוח, שלא התקשר עם התאגיד הבנקאי בהסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת, לבקש להפסיק לקבל הודעות אלו, ויש לאפשר לו למסור את בקשתו כאמור באופן פשוט ונוח.

9. הוראת ניהול בנקאי תקין 411 בנושא "ניהול סיכונים איסור הלבנת הון ומימון טרור" (סעיף 7 להוראה)

להוראה 411 יתווסף נספח ב' שמטרתו מתן אפשרות במקרים חריגים, כאשר קיימים טעמים מיוחדים הנובעים ממצב החירום ובהתאם להערכת הסיכון של התאגיד הבנקאי, לפעול בהתאם לקבוע בהוראת סעיפים 6א(א)(2) ו-6א(ב) לצו ביחס לפעילות בכרטיסי חיוב שמונפקים ליחיד עד למסגרת של 100,000 ש"ח, ובכלל זאת קבלת אשראי, בכפוף לתיעוד הנימוקים והסיבות לכך. בנוסף, הורחבה האפשרות באותם מקרים, כאמור, להסתמך על העתק ממסמך זיהוי שהנפיקה מדינת ישראל הנושא שם, מספר זהות, תאריך לידה ותמונה, בעת זיהוי לקוח תושב ישראל, שאינו תעודת זהות.

דברי הסבר

במטרה לסייע לתאגידי הבנקאיים לתת מענה מהיר ומותאם לצורכי משקי הבית, הנדרשים לנוכח האירועים הביטחוניים, להנפיק כרטיסי חיוב כדי לבצע תשלומים או לקבל אשראי - ניתנה לנותני שירותי התשלום היציבותיים האפשרות לפעול בהתאם לקבוע בהוראת סעיפים 6א(א)(2) ו-6א(ב) לצו ביחס לפעילות בכרטיסי חיוב שמונפקים ליחיד עד למסגרת של 100,000 ש"ח, ובתוך כך קבלת אשראי; זאת, כאמור, בכפוף להערכת הסיכון של התאגידי הבנקאיים, תיעוד הנימוקים והסיבות לכך. נוסף על כך, לנוכח הקשיים העולים על רקע המצב הביטחוני - בפרט ללקוחות שבתיהם ניזוקו כמו גם ללקוחות המשרתים בכוחות הביטחון, ובכדי להקל על הלקוחות - הורחבה האפשרות של התאגידי הבנקאיים באותם מקרים, כאמור לעיל, להסתמך על העתק ממסמך זיהוי, שאינו תעודת זהות, שהנפיקה מדינת ישראל הנושא שם, מספר זהות, תאריך לידה ותמונה, בעת זיהוי לקוח תושב ישראל, כגון רישיון נהיגה.

10. הוראת ניהול בנקאי תקין 432 בנושא "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח" (סעיף 8 להוראה)

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

דברי הסבר

בשל מצוקת כוח האדם בתאגידי הבנקאיים על רקע המצב הוארכה התקופה לטיפול בבקשת לקוח לסגירת חשבון ל-10 ימי עסקים מהמועד בו השלים הלקוח את הפעולות הנדרשות ממנו בהתאם להוראה. להערכתנו, התקופה הקרובה לא צפויה להתאפיין בהכרח בסגירת חשבונות ועל כן אין בשינוי האמור משום פגיעה בלקוחות.

11. הוראת ניהול בנקאי תקין 451 בנושא "נהלים למתן הלוואות לדזור" (סעיפים 9-13 להוראה)

11.1. סעיף 9 להוראה - בסוף סעיף 4(א) (4) להוראה, יבוא: "תאגיד בנקאי יבחן את האפשרות בהארכת משך תקופה זו בהתייחס לאישורים עקרוניים שהיו בתוקף ביום תחילתו של מבצע "שאגת הארי", בשים לב לנסיבות ולצורך ובהתאם לשיקול דעתו".

11.2. סעיף 10 להוראה - בסעיף 11(ב) (2) להוראה במקום "ארבעה עשר ימים" יבוא "חודש קלנדרי".

11.3. סעיף 11 להוראה - בסעיף 15(ה) להוראה במקום "שלושה ימי עסקים" יבוא "שמונה ימי עסקים".

11.4. סעיף 12 להוראה - בסעיף 15(ג) להוראה במקום "חמישה ימי עסקים" יבוא "שמונה ימי עסקים".

11.5. סעיף 13 להוראה - בסעיף 19א להוראה במקום "שבעה ימים" יבוא "עשרה ימים".

דברי הסבר

התווספה חובה לבחון את האפשרות בהארכת משך אישורים עקרוניים שהיו בתוקף ביום תחילת המבצע בשים לב לנסיבות, לצורך ובהתאם לשיקול דעת התאגיד הבנקאי. כמו כן, לאור מחסור בכוח אדם במערכת הבנקאית כתוצאה מהמצב, ועל מנת לאפשר הסטת משאבים לטיפול במקרים דחופים ובפרט של לקוחות שנפגעו מהמצב, הוארכו המועדים הקבועים בהוראה.

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

מסמכים), התשנ"ב-1992 (סעיף 14 להוראה)

נקבע כי לא תידרש חתימת לקוח לצורך ביצוע בקשה לדחיית תשלומים, וזאת ככל שמדובר בדחייה לפי מתווי הסיוע ובכלל זה, מתווה הסיוע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מבצע "שאגת הארי" המפורסם באתר בנק ישראל, ובלבד שתתקבל הסכמת הלקוח ותתועד. עוד נקבע, כי בהלוואה לדזור של שני לווים או יותר, בה קיים קושי של אחד הלווים לחתום על מסמכי ההלוואה, וזאת בשל מבצע "שאגת הארי", לא תידרש חתימתו של אותו לווה על מסמכי ההלוואה ובלבד שינקטו הליכים מתאימים לזיהויו ותתקבל הסכמתו המתועדת.

דברי הסבר

על מנת שלא לעכב את יישום מתווי הסיוע שגובשו בתקופה זו ואשר נועד לסייע ללקוחות המערכת הבנקאית על ידי דחיית תשלומי הלוואות, נקבע כי הסכמת הלקוח יכולה להתקבל בדרכים שונות בהתאם לשיקול דעת התאגיד הבנקאי, ובכלל זה בשיחה טלפונית, ובלבד שתתועד. כמו כן, על מנת להקל על לווים שנמצאים בשלבים מתקדמים של תהליך קבלת הלוואה לדזור, ונדרשים בתקופה זו לחתום על מסמכי ההלוואה, אולם נתקלים בקושי לבצע זאת כיוון שקיים קושי לאחד מהם להגיע לסניף הבנק בשל המצב, נקבע כי הסכמת לווה אשר אינו יכול לחתום על מסמכי ההלוואה בשל המצב, יכולה להתקבל בדרכים שונות בהתאם לשיקול דעת התאגיד הבנקאי, לאחר זיהוי הלווה ותייעוד הסכמתו, ובלבד שיתר הלווים ידרשו לחתום על מסמכי ההלוואה כנדרש בכללים.

תחילה ותוקף

13. תחילתה של הוראה זו מיום פרסומה והיא תעמוד בתוקף עד ליום 30.4.2026. ככל שיעלה הצורך, ובהתאם למצב, יערכו התאמות בהוראה ובתוקפה.

14. יובהר כי אין בהוראה 253 כדי לגרוע מהאמור בהוראה 251 "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מלחמת "חרבות ברזל" (הוראת שעה)" והיא נותרת בעינה בהתאם לקבוע בה.

עדכון הקובץ

15. מצ"ב דפי עדכון לקובץ ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

| <u>להכניס עמוד</u> | <u>להוציא עמוד</u> |
|--------------------|--------------------|
| 3-1-253 [1] (3/26) | ----- |

בכבוד רב,


דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים

התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם מבצע "שאגת הארי"**(הוראת שעה)****מבוא**

1. מטרת הוראת שעה זאת לקבוע התאמות רגולטוריות במספר תחומים, וזאת על רקע מבצע "שאגת הארי" שהחל בתאריך 28.02.2026, בכדי לסייע למערכת הבנקאית וללקוחותיה להתמודד עם אתגרי אירוע זה ולאור השלכותיו הכלכליות האפשריות.

תחולה

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

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

3. על אף האמור בסעיפים 9(א), 9(ב) ו-9(ג) להוראה 308A –

3.1. בהתייחס ללקוחות שלא פנו באופן מקוון או שלתאגיד הבנקאי אין יכולת לאמת את זהותם, או שאין באפשרות התאגיד הבנקאי לשלוח תשובה באופן דיגיטלי, תשובת התאגיד הבנקאי והודעתו ללקוח בדבר זכותו של הלקוח להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח על הבנקים, יכול שיינתנו בכתב או שימסרו בעל פה; תאגיד בנקאי נדרש לתעד כל תשובה והודעה כאמור שנמסרו ללקוח בעל פה.

3.2. תאגיד בנקאי רשאי לתת תשובה ללקוח ולציין בה את עיקרי נימוקיו בלבד, ובמקרים חריגים שיתועדו, רשאי התאגיד הבנקאי לא לנמק את תשובתו.

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

4. סעיף 21.4 להוראה 311A לא יחול.

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

5. על אף האמור בסעיף 4(א) להוראה 325, רשאי התאגיד הבנקאי שלא להגדיר ולהסכים מראש ובכתב על מסגרת בתוך יום עסקים אחד, ובלבד שיפעל להסדרת המסגרת בהקדם האפשרי, בהתקיים התנאים הבאים:

1. לקוח שהוא יחיד – בסכומים שלא יעלו על 5,000 ש"ח;
 2. לקוח שהוא עסק קטן, כהגדרתו בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008 – בסכומים שלא יעלו על 10,000 ש"ח;
 3. לקוח שהוא עסק גדול – בסכומים שלא יעלו על 100,000 ש"ח.
- בסעיף זה "עסק גדול" – מי שאינו יחיד ואינו עסק קטן.

הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 367 בנושא "בנקאות בתקשורת"

6. לסעיף 29(ב) להוראה 367 יתווסף ס"ק (4) לפיו: "הודעות בעלות השפעה מהותית על הלקוח ובלבד שיש דחיפות בקבלת המסר עבור הלקוח."

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

7. להוראה 411 יתווסף נספח ב'7 הבא:

הסדר שקבע המפקח על הבנקים לפי סעיף 7א לצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001 (להלן: "הצו"):

(א) במקרים חריגים, כאשר קיימים טעמים מיוחדים הנובעים ממצב החירום ובהתאם להערכת הסיכון של התאגיד הבנקאי, תאגיד בנקאי רשאי להחיל את הוראות סעיפים 6א(2) ו-6א(ב) לצו בכל אחד מהמקרים הבאים:

- (1) הנפקת כרטיס חיוב ליחיד שמסגרת הפעילות בו אינה עולה על סכום של 100,000 ש"ח;
- (2) הגדרת סכום הפעילות בכרטיס חיוב קיים ליחיד עד לסכום שלא יעלה על 100,000 ש"ח;
- (3) מתן הלוואה ליחיד באמצעות כרטיס חיוב, ובלבד שסכום הלוואה אינו עולה על 100,000 ש"ח;
- (ב) תאגיד בנקאי יהיה רשאי במקרים האמורים לרשום את פרטי הזיהוי לפי העתק ממסמך זיהוי שהנפיקה מדינת ישראל, הנושא שם, מספר זהות, תאריך לידה ותמונה;
- (ג) בסעיף זה "כרטיס חיוב" – כרטיס חיוב שההתחשבות בגין החיובים שנעשו מכוחו נעשית באמצעות חשבון עובר ושב בתאגיד הבנקאי שאינו המנפיק או השותף להסדר ההנפקה.
- (ד) היה והתאגיד הבנקאי פעל כאמור בסעיפים (א) ו-(ב) לעיל, על התאגיד הבנקאי לתעד את הנימוקים והסיבות לכך.

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

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

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

9. בסוף סעיף 4(א)ג4 להוראה 451 יבוא: "תאגיד בנקאי יבחן את האפשרות בהארכת משך תקופה זו בהתייחס לאישורים עקרוניים שהיו בתוקף ביום תחילתו של מבצע "שאגת הארי", בשים לב לנסיבות ולצורך ובהתאם לשיקול דעתו".

10. בסעיף 11(ב)2 להוראה 451 במקום "ארבעה עשר ימים" יבוא "חודש קלנדר".

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

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

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

הוראת המפקח על הבנקים לפי סעיף 3(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992

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

14.1. על אף הקבוע בסעיף 3(א)4 לכללים האמורים לעניין הסכם למתן אשראי, לא תידרש חתימת לקוח לצורך ביצוע בקשת לקוח לדחיית תשלומים, וזאת ככל שמדובר בדחייה לפי מתווי סיוע, ובכלל זה, מתווה הסיוע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מבצע "שאגת הארי" המפורסם באתר בנק ישראל, ובלבד שתתקבל הסכמת הלקוח ותתועד.

14.2. על אף הקבוע בסעיף 3(א)4 לכללים האמורים לעניין הסכם למתן אשראי, בהלוואה לדיור כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין 451 'נהלים למתן הלוואות לדיור' של שני לווים או יותר, בה קיים קושי של אחד הלווים לחתום על מסמכי ההלוואה, וזאת בשל מבצע "שאגת הארי", לא תידרש חתימתו של אותו לווה על מסמכי ההלוואה ובלבד שינקטו הליכים מתאימים לזיהויו ותתקבל הסכמתו המתועדת.

תוקף

15. תחילתה של הוראה זו מיום פרסומה והיא תעמוד בתוקף עד ליום 30.04.2026.

טבלת עדכונים

| חוזר 06 מס' | גרסה | פרטים | תאריך |
|-------------|------|------------|------------|
| 2842 | 1 | חוזר מקורי | 17/03/2026 |