

## הפיקוח על הבנקים

י"ט אדר א', תשפ"ד

28 בפברואר, 2024

חוזר מס' ח-06-XXX

הערות לטיטוטת ההוראה יש לשלוח לתיבת המייל:

[Pikuah\\_directive\\_drafts@boi.org.il](mailto:Pikuah_directive_drafts@boi.org.il)

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

### הנדון: פרסום שיעורי ריבית על פיקדונות ועל יתרות זכות בחשבון

(הוראת ניהול בנקאי תקין מס' XXX)

#### מבוא

1. בהתאם לחובות הקבועות בסעיפים 13 ו-14 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), תשנ"ב-1992 (להלן - "כללי גילוי נאות"), נדרש תאגיד בנקאי לפרסם מידע בנושא שיעורי ריבית על פיקדונות ועל יתרות זכות בחשבון.
2. מבלי לגרוע מכללי גילוי נאות, הוראה זו קובעת כללים ומבנה אחיד להצגת המידע האמור לציבור. זאת, במטרה לעודד את התחרות במערכת הבנקאית בתחום הפיקדונות, תוך הגברת השקיפות ופישוט הפרסום של שיעורי הריבית על פיקדונות ויתרות זכות בחשבון, באופן שיסייע ללקוחות לבצע השוואה בין מגוון הצעות הערך של התאגידים הבנקאיים השונים בתחום זה, וישפר את האפקטיביות והשימושיות של הצגת המידע.
3. בהתאם להוראה, תאגיד בנקאי יציג בפרסום המרוכז לציבור ראשית את שיעורי הריבית בסוגי פיקדונות מקובלים ובעלי מאפיינים דומים, כפי שנקבעו בהוראה זו, בהתבסס על מיפוי שביצע הפיקוח על הבנקים אודות סוגי המוצרים הקיימים בשוק. בנוסף ובנפרד, יציג התאגיד הבנקאי את שיעורי הריבית בסוגי הפיקדונות הנוספים שהוא מציע, ככל שישנם. כמו כן, קובעת ההוראה חובה להציע ללקוחות מנגנון חיפוש שיאפשר להם לקבל מידע ממוקד העונה על צרכיהם אודות סוגי הפיקדונות המוצעים.
4. האסדרה מלווה בפרסום דוח קביעת אסדרה לפי חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021, המפורסם במקביל לפרסום הוראה זו.
5. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד קבעתי הוראה זו.

עיקרי ההוראה

## 6. סעיף 3

ההוראה חלה על תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981. על אף האמור, נקבע כי סעיפים 4, 7 ו-8 להוראה לא יחולו על תאגיד בנקאי המציע סוג פיקדון אחד בלבד או תשלום ריבית על יתרת זכות בלבד.

### דברי הסבר

מבלי לגרוע מהחובות החלות על תאגיד בנקאי מכוח סעיפים 13 ו-14 לכללי גילוי נאות, נקבע כי סעיפים 4, 7 ו-8 להוראה לא יחולו על תאגיד בנקאי המציע סוג פיקדון אחד בלבד או תשלום ריבית על יתרת זכות בלבד. זאת, מכיוון שבתאגיד בנקאי כאמור אין צורך בהצגה נפרדת של סוגי פיקדונות שונים או במנגנון חיפוש שיאפשר ללקוחות לבצע חיפוש מושכל אודות סוגי הפיקדונות השונים המוצעים על ידי התאגיד הבנקאי במטרה לאתר את סוגי הפיקדונות הנותנים מענה ממוקד לצרכיהם. למען הסר ספק, סעיפים 5, 6 ו-9 להוראה יחולו על תאגיד בנקאי כאמור בהתאמות המתחייבות. לעניין זה יובהר כי ככל שתאגיד בנקאי מציע באותו סוג פיקדון שיעורי ריבית שונים בהתאם לטווחי סכומים שונים להפקדה כאמור סעיף 5.ג. להוראה, הדבר יחשב סוג פיקדון אחד לעניין סעיף 3.ב.

## 7. סעיף 4 + נספח א'

מבלי לגרוע מהקבוע בכללי גילוי נאות, נקבע כי תאגיד בנקאי יפרסם את שיעורי הריבית המזעריים על פיקדונות ועל יתרות זכות בחשבון, שהוא מתחייב לשלם ללקוחות, באמצעות פרסום מרוכז, בו יוצגו ראשית סוגי הפיקדונות השקליים המקובלים, בהתאם לפורמט הקבוע בנספח א' להוראה, ולאחריהם סוגי הפיקדונות הנוספים.

### דברי הסבר

בהתאם לסעיפים 13 ו-14 לכללי גילוי נאות, תאגיד בנקאי נדרש לפרסם ולהציג ללקוחותיו וללקוחות פוטנציאליים מידע רלבנטי, ובכלל זה את המידע אודות שיעורי הריבית שהוא מציע על פיקדונות ויתרות זכות. הוראה זו קובעת כי במסגרת הפרסום כאמור, תחת כותרת "שיעורי ריבית על סוגי הפיקדונות השקליים המקובלים ועל יתרות זכות בחשבון", יציג תאגיד בנקאי פרסום מרוכז של שיעורי הריבית המינימליים שהוא מציע על סוגי הפיקדונות השונים ועל יתרות זכות בחשבון. זאת על מנת לחזק את השקיפות ואת יכולת ההשוואה של הלקוחות לעניין סוגי פיקדונות אלו.

במטרה להגביר את השימושיות, המובנות והאפקטיביות של המידע המפורסם לציבור אודות שיעורי הריבית על פיקדונות ויתרות זכות בחשבון, נקבע בהוראה כי במסגרת הפרסום המרוכז יוצגו תחילה סוגי הפיקדונות השקליים המקובלים, בהתאם לפורמט הקבוע בנספח א', ולאחר מכן יוצגו בנפרד, תחת הכותרת "שיעורי ריבית על סוגי פיקדונות נוספים", סוגי הפיקדונות הנוספים שמציע התאגיד הבנקאי, ככל שישנם. יובהר כי ככל שישנם מוצרים המפורטים בנספח א' שהתאגיד הבנקאי אינו מציע ללקוחותיו, לא נדרש להציגם בפרסום המרוכז.

בנוסף יובהר, כי מידע נוסף אודות הפיקדונות המוצעים, ובכלל זה מידע הנדרש בכללי גילוי נאות ולא מפורט במסגרת נספח א', יכול להיות מוצג בדרך של הפניה, זאת כדי שהלקוח יקבל את המידע באופן מרובד וברור יותר. יובהר כי האמור נכון בכל אמצעי הפרסום ובכלל זה סניפים.

במטרה להגביר את האפקטיביות של הפרסום המרוכז, ולאפשר בסיס אחיד להשוואה, נקבע מבנה אחיד להצגה של המידע, וזאת מבלי לגרוע מהחובות הקבועות לעניין הפרסום בסעיפים 13 ו-14 לכללי גילוי נאות. במסגרת זו נקבעה רשימה אחידה של סוגי הפיקדונות השקליים המקובלים במערכת הבנקאות בישראל, וזאת על בסיס מיפוי וניתוח של מידע אודות הפיקדונות המוצעים במערכת שבוצע בפיקוח על הבנקים. יצוין כי הפיקוח עוקב באופן שוטף אחר נתוני המערכת וככל שיעלה הצורך תעודכן הרשימה. כמו כן, בהתאם לכללי גילוי נאות ובהתאם לתוצאות המיפוי והניתוח כאמור, נקבעו המאפיינים שיש להציג בפרסום המרוכז לעניין הפיקדונות המקובלים. במסגרת הנספח, קיימת הבחנה בין סוגי הפיקדונות המקובלים בהם ניתן להציע אפשרות חידוש אוטומטי לבין סוגי הפיקדונות המקובלים בהם ניתן להציע אפשרות לתחנות יציאה. זאת, על בסיס המיפוי והניתוח שבוצעו. האפשרות לחידוש אוטומטי מאפשרת הן ללקוח והן לתאגיד הבנקאי לנהל את הממשקים ביניהם בצורה אפקטיבית יותר לגבי הפיקדונות קצרי הטווח (עד שנה). בפיקדונות לתקופה ארוכה יותר (שנה ומעלה) קיים ערך צרכני וכלכלי באפשרות להגדרת תחנות יציאה ברורות, המאפשרות משיכה של הכספים במועדים מוסכמים לפני תום תקופת הפיקדון מחד, ואין צורך באפשרות לחידוש אוטומטי מאידך, שכן נכון שהלקוח ייתן הנחיות עדכניות לעניין אופן הטיפול בכספי הפיקדון בתום התקופה הארוכה. יובהר כי במקרים בהם תאגיד בנקאי מציע, בנוסף על סוגי הפיקדונות המקובלים גם סוגי פיקדונות נוספים, בהתאם לקבוע בסעיף (ב) להוראה, הוא יציגם בנפרד. לעניין אופן הצגת המידע אודות תשלום ריבית על יתרות זכות בחשבון עובר ושב יודגש כי יש להציג, לכל הפחות, את פרטי המידע הנדרשים בהתאם לסעיף 13(א) בכללי גילוי נאות ובהתאם לסעיף 4 להוראה.

#### 8. סעיפים 5 ו-6

הסעיפים קובעים הנחיות נוספות לעניין אופן הצגת המידע אודות הפיקדונות ויתרות הזכות בחשבון.

#### דברי הסבר

ההנחיות בסעיפים קטנים (א.) עד 5(ג) נועדו לייצר אחידות בכללי הפרסום במערכת, במטרה לשפר את המובנות והאפקטיביות של הפרסום ואת יכולת ההשוואה של הלקוח. בסעיף קטן 5(ד) נדרש התאגיד הבנקאי לפרסם קישור לכלי ההשוואתי לריביות על פיקדונות באתר בנק ישראל, המציג מידע אודות שיעורי הריבית שניתנו בפועל על ידי כלל התאגידים הבנקאיים. זאת, במטרה לאפשר ללקוחות לאמוד את איכות ורלוונטיות הצעות התאגיד הבנקאי ולחזק את כוח המיקוח שלהם.

סעיף 5(ה) מחייב את התאגידים הבנקאים להציג הסבר ברור אודות תהליך ההפקדה לפיקדון בערוצי השירות השונים, תוך יישום העקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 501 בנושא "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות", אשר עתידה להיכנס לתוקף ב-26.6.2024, תוך תכנון "מסע הלקוח" בתהליך ההפקדה בערוצים השונים והקפדה על תקשורת מועילה.

כמו כן, התאגיד הבנקאי נדרש לאפשר ללקוחות לבצע את פעולת הפקדת הכספים לפיקדונות בצורה נוחה ופשוטה. גם במסגרת יישום דרישה זו, על התאגיד הבנקאי לפעול בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 501, ולאפשר להפקיד כספים לפיקדונות גם באופן דיגיטלי, בהתאם למדיניות

ולתהליכים שקבע התאגיד הבנקאי ותוך יישום העקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות המפורטים בהוראה כאמור.

יובהר כי במקרה בו תאגיד בנקאי נותן ריבית על יתרת זכות, יש לפרט האם ההצטרפות היא אוטומטית או שנדרש הסכם.

סעיף 5(ו) קובע כי הפרסום המרוכז יהיה זמין ונגיש ללקוחות, וכי עליו להופיע במקום מובלט, ברור ומרכזי. עוד נקבע כי התאגיד הבנקאי יוודא כי ניתן לאתר את הפרסום המרוכז בקלות. לעניין האיתור יובהר כי על התאגיד הבנקאי להבטיח שהלקוחות יוכלו להגיע אל המידע באמצעות מגוון מילות חיפוש רלבנטיות.

סעיף 6 מתייחס ליישומים הדיגיטליים בהם נדרש התאגיד הבנקאי להציג את הפרסום המרוכז.

#### 9. סעיפים 7 ו-8

סעיף 7 קובע חובה להעמיד לטובת הלקוחות מנגנון חיפוש ביישומים דיגיטליים המוצעים להם. סעיף 8 מחיל את ההנחיות שנקבעו בסעיף 5 להוראה גם על תוצאות מנגנון החיפוש שיוצע ללקוחות.

#### דברי הסבר

על מנת להגביר את השימושיות ואת המובנות של הפרסום אודות שיעורי הריבית, סוגי הפיקדונות ומאפייניהם, נדרש התאגיד הבנקאי להציע ללקוחותיו מנגנון חיפוש שיאפשר להם לקבל מידע אודות סוגי פיקדונות הנותנים מענה לצרכיהם. התאגיד הבנקאי נדרש לפתח מנגנון חיפוש המאפשר תהליך בחירה אינטואיטיבי, ברור, מובן ופשוט ללקוחות, אשר באמצעות הזנת פרמטרים שונים אודות טעמי הלקוח ומאפייני הפיקדונות בהם הוא מתעניין, יאפשרו לתאגיד הבנקאי להציג לו במסגרת תוצאות החיפוש את המוצרים ההולמים את צרכיו.

יובהר כי על התאגידים הבנקאיים לעצב את מנגנון החיפוש ואת אופן הצגת התוצאות שיתקבלו, בשים לב לחוויית הלקוח ותוך שימוש בכלים ויזואליים המעודדים מעורבות והבנה של הלקוח ותוך שימוש בשפה ברורה ומקובלת, תוך יישום העקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 501.

#### 10. סעיף 9

הסעיף קובע חובת דיווח שוטף לפיקוח על הבנקים אודות שיעורי הריבית שהוא מפרסם בהתאם לכללי גילוי נאות ולסעיף 4 להוראה.

#### דברי הסבר

במטרה לאפשר בחינה ובקרה של השינויים בשיעורי הריבית על פיקדונות ועל יתרות זכות לאורך זמן, נדרש תאגיד בנקאי לדווח באופן שוטף אודות שיעורי הריבית שהוא מפרסם במסגרת הוראת דיווח לפיקוח על הבנקים.

#### תחילה

11. תחילת הוראה זו 6 חודשים מיום פרסומה.

#### עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד	להוציא עמוד

בכבוד רב,

דניאל חחיאשוילי  
המפקח על הבנקים

פינאנס

## פרסום שיעורי ריבית על פיקדונות ועל יתרות זכות בחשבון

### מבוא

1. בהתאם לחובות הקבועות בסעיפים 13 ו-14 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), תשנ"ב-1992 (להלן - "כללי גילוי נאות"), נדרש תאגיד בנקאי לפרסם מידע בנושא שיעורי ריבית על פיקדונות ועל יתרות זכות בחשבון.
2. מבלי לגרוע מכללי גילוי נאות, הוראה זו קובעת כללים ומבנה אחיד להצגת המידע האמור לציבור. זאת, במטרה לעודד את התחרות במערכת הבנקאית בתחום הפיקדונות, תוך הגברת השקיפות ופישוט הפרסום של שיעורי הריבית על פיקדונות ויתרות זכות בחשבון, באופן שיסייע ללקוחות לבצע השוואה בין מגוון הצעות הערך של התאגידים הבנקאיים השונים בתחום זה וישפר את האפקטיביות והשימושיות של הצגת המידע.

### 3. תחולה

- א. הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981 (להלן - "תאגיד בנקאי").
- ב. על אף האמור בסעיף קטן (א), במקרים בהם מציע תאגיד בנקאי סוג פיקדון אחד בלבד או תשלום ריבית על יתרת זכות בחשבון בלבד, לא יחולו עליו סעיפים 4, 7 ו-8 להוראה.

### כללים לפרסום מרוכז של שיעורי הריבית

4. מבלי לגרוע מהמידע הנדרש בכללי גילוי נאות, תאגיד בנקאי יפרסם, במסגרת לוח שיעורי ריבית על פיקדונות, את שיעורי הריבית המזעריים על פיקדונות ועל יתרות זכות בחשבון שהוא מתחייב לשלם ללקוחות באמצעות פרסום מרוכז של סוגי הפיקדונות, מאפייניהם ושיעורי הריבית (להלן - "פרסום מרוכז"). במסגרת הפרסום המרוכז, יופיעו תחילה סוגי הפיקדונות המקובלים ולאחריהם יופיעו סוגי הפיקדונות הנוספים, כמפורט להלן:
  - א. **הצגת פיקדונות שקליים מקובלים** - תאגיד בנקאי יפרסם מידע אודות סוגי הפיקדונות ויתרות הזכות בחשבון שהוא מציע ללקוחותיו, בהתאם לפורמט הקבוע בנספח א', תחת הכותרת "שיעורי ריבית על סוגי הפיקדונות השקליים המקובלים ועל יתרות זכות בחשבון". בפרסום לגבי יתרות זכות בחשבון, ככל שהתאגיד הבנקאי אינו מציע ריבית על יתרת זכות בחשבון, תופיע בפרסום המרוכז ההבהרה "לא מוצעת ריבית על יתרת זכות בחשבון".
  - ב. **הצגת פיקדונות נוספים** - תאגיד בנקאי המציע לציבור סוגי פיקדונות ומנגנוני תשלום ריבית על יתרות זכות בחשבון נוספים ושונים מאלו המפורטים בנספח א', יציגם תחת הכותרת "שיעורי ריבית על סוגי פיקדונות נוספים".
5. בנוסף על האמור לעיל, המידע אודות הפיקדונות ויתרות הזכות בחשבון יוצג בהתאם להנחיות המפורטות להלן:
  - א. המידע אודות שיעורי הריבית יוצג באחוזים, ותוצג הריבית השנתית הנומינלית, ויצוין כי המידע כאמור הינו נכון למועד הצגתו ולפני חישוב מס רווחי הון.

- ב. הצגת פיקדונות בריבית משתנה - תאגיד בנקאי יציג ללקוח הן את ריבית העוגן והמרווח והן את תוצאת סכימת ריבית העוגן והמרווח נכון למועד ההצגה.
- ג. טווח סכום להפקדה - תאגיד בנקאי המציע בעבור אותו סוג פיקדון שיעורי ריבית שונים בהתאם לטווחי סכומים שונים להפקדה, יציג בפרסום המרוכז את שיעורי הריבית ואת מאפייני הפיקדונות בעבור כל טווח סכומים בשורות נפרדות, בצורה ברורה.
- ד. במסגרת הפרסום של שיעורי הריבית, תוצג באופן מובלט, נגיש ונוח הפנייה לכלי המידע ההשוואתי לריביות על פיקדונות המופיע באתר בנק ישראל.
- ה. תאגיד בנקאי יציג הסבר ברור אודות תהליך ההפקדה לפיקדון, ויאפשר ללקוחותיו לבצע את פעולת הפקדת הכספים בצורה נוחה ופשוטה.
- ו. הפרסום המרוכז יהיה זמין ונגיש ללקוחות, ועליו להופיע במקום מובלט, ברור ומרכזי. התאגיד הבנקאי יודא כי ניתן לאתר את הפרסום המרוכז בקלות.
6. בהתאם לכללי גילוי נאות, הפרסום המרוכז יוצג ללקוחות בכל סניפי התאגיד הבנקאי וביישומים דיגיטליים. יובהר כי היישומים הדיגיטליים בהם נדרש התאגיד הבנקאי להציג את הפרסום המרוכז יכללו, לכל הפחות, את אתר האינטרנט הפומבי של התאגיד הבנקאי, האזור אישי באתר האינטרנט והאפליקציה (להלן – "יישומים דיגיטליים").

#### העמדת מנגנון חיפוש לרשות הלקוחות

7. בנוסף לפרסום המרוכז, יציע התאגיד הבנקאי, ביישומים דיגיטליים שהוא מציע ללקוחותיו, מנגנון חיפוש (להלן – "מנגנון החיפוש"). מנגנון החיפוש יאפשר ללקוחות לקבל מידע ממוקד העונה על צרכיהם, אודות סוגי הפיקדונות המוצעים, מאפייניהם ושיעורי הריבית, בהתאם לפרמטרים שונים שיוזנו על ידם. מנגנון החיפוש יאפשר ללקוחות לקבל את המידע באופן שיעודד מעורבות ויהיה נוח, ברור ואפקטיבי והגישה אליו תופיע במקום מובלט ומרכזי.
8. המידע אודות הפיקדונות המוצג ללקוחות במנגנון החיפוש יהיה בהתאם להנחיות המפורטות בסעיפים 5(א), 5(ב), 5(ד) ו-5(ה).

#### דיווחים

9. תאגיד בנקאי ידווח לפיקוח על הבנקים באופן שוטף על שיעורי הריבית שהוא מפרסם לפי כללי גילוי נאות וסעיף 4 להוראה. מבנה הדיווח ומועדי הדיווח יהיו כאמור בהוראת הדיווח לפיקוח לעניין שיעורי ריבית על פיקדונות ועל יתרות זכות בחשבון.

\*\*\*

#### עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
	הוראה מקורית	1	

**נספח א' - שיעורי הריבית על סוגי הפיקדונות השקליים המקובלים ועל יתרות זכות בחשבון**

שיעור הריבית המוצר (לפי תקופה)	סוג ריבית	סוג הצמדה	סוג	טווח סכום להפקדה	תנאי שירות פקדון		תנאי חידוש		תחנות יציאה		שיעור הריבית המוצר (לפי תקופה)
					אפשרות לשירות פקדון	מנגנון קנס	אפשרות חידוש אוטומטי בתום תקופת הפיקדון	מספר תקופת החידוש האפשריות	תחנות יציאה	תדירות תחנות היציאה	
פיקדון יומי											
פיקדון שבועי											
פיקדון חודשי	משתנה/ קבועה						קיימות ללא קנס / קיימות עם קנס / אין אפשרות	קיימות/לא קיימות			
פיקדון 3-5 חודשים											
פיקדון 6-12 חודשים											
פיקדון לשנה		לא							קיימות/לא קיימות		
פיקדון לשנתיים		צמוד/ צמוד למדד									
פיקדון 3-5 שנים		המחירים לצרכן									

יתרת זכות בחשבון	משתנה/קבועה	סוג ריבית	אופן הצטרפות ותנאים לקבלת הריבית
			שיעור הריבית הנומיןלית השנתית המוצעת

הבהרות:

- שיעור הריבית המוצעת - התאגיד בנקאי יפרט בעמודה זו את שיעור הריבית המזערי שהתאגיד הבנקאי משלם לכל סוג פיקדון.
- שיעור הריבית בפיקדון שכיח - במקרים בהם שיעור הריבית המוצע חל רק על מספר קטן של פיקדונות, יפרט התאגיד הבנקאי בנוסף גם את שיעור הריבית לפיקדון שכיח.