



ירושלים, ט"ו בכסלו, תשס"ג

20 בנובמבר, 2002

חוזר מס' ח-06-2091

(8891.doc)

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: אחזור מידע על ידי לקוחות

(ניהול בנקאי תקין, הוראה מס' 441)

מבוא

1. בקרת הלקוח על פעולות שביצע בחשבונותיו מהווה רכיב חיוני במכלול הבקורות הנחוצות למזעור סיכונים תפעוליים שעלולים לגרום נזק לתאגיד הבנקאי וללקוח. בקרה זו מתקיימת, בין היתר, במסגרת שירותים שונים הניתנים ללקוח על ידי עובדי התאגיד הבנקאי וכן באמצעות תדפיסים הכוללים נתונים על חשבונות הלקוח, שהתאגיד הבנקאי שולח על פי כתובת הלקוח למשלוח דואר. על מנת להקנות אפקטיביות לבקרת הלקוח, בהתייחס לסיכונים תפעוליים בכלל ולסיכוני מעילות והונאות בפרט, ראוי כי לרשות הלקוח יעמדו אמצעים אוטומטיים שיאפשרו לו לאחזר מידע על חשבונותיו, ביוזמתו ובאופן עצמאי, ללא תלות בעובד התאגיד הבנקאי. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות קבעתי הוראה בדבר אחזור מידע על ידי לקוחות כמפורט בהוראה המצ"ב.

עיקרי ההוראה

2. תאגיד בנקאי יאפשר ללקוחותיו לאחזר מידע באמצעות עמדת שירות (עמדת שירות רגילה או עמדת שירות אינטרנטית). יש להציב את עמדת השירות כאמור, בכל אחד מסניפי התאגיד הבנקאי (סעיף 4 להוראה).

דברי הסבר

- תאגיד בנקאי יציע ללקוחותיו מערכת אחזור מידע באמצעות עמדת שירות (רגילה או אינטרנטית), ויתקין אותה לפחות בכל אחד מסניפי התאגיד הבנקאי. מובהר כי עמדת שירות כאמור תותקן גם בסניף בנק בו פועל דלפק משכנתאות של בנק למשכנתאות.
- מומלץ לא להסתפק בעמדת שירות בלבד, אלא להציע גם שירותים אחרים, כגון: אינטרנט, מענה קולי ממוחשב (IVR) בשילוב פקס אוטומטי וכיוצ"ב.

3. בעת פתיחת חשבון של לקוח, על התאגיד הבנקאי לצרף אותו לפחות לשירות המציע אחזור מידע באמצעות עמדת שירות (סעיף 5 להוראה).

דברי הסבר

במטרה להרחיב את מעגל הלקוחות הנמנים על שירותים אלו, התאגיד הבנקאי יצרף את הלקוח לשירות אחזור המידע עם פתיחת החשבון. כמו כן, יבצע סריקה ויצרף לשירות לקוחות קיימים. התאגיד הבנקאי יודא כי בידי כל לקוח האמצעים המאפשרים לו שימוש בשירות.

4. תאגיד בנקאי חייב להציע ללקוחותיו לפחות עמדת שירות לצורך אחזור מידע על ידם ובלבד שעמדת השירות המוצע תעמוד במספר תנאים (סעיף 6 להוראה).

(א) השירות יוצע לכל סוגי הלקוחות (סעיף 6(א) להוראה).

(ב) יש צורך לזהות באופן נאות את הלקוח (סעיף 6(ב) להוראה).

דברי הסבר

לדוגמא: באמצעות סיסמאות מתחלפות (אינטרנט) או באמצעות כרטיס מגנטי (עמדת שירות).

(ג) השירות יבוצע ללא מעורבות עובד התאגיד הבנקאי (סעיף 6(ג) להוראה).

(ד) השירות ינתן רק כאשר הלקוח יזום אותו בעצמו, ויבצע מיידית, לאחר שהלקוח סיים להזין את כל פרטי הבקשה (השאלתא) לאחזור מידע (סעיף 6(ד) להוראה).

דברי הסבר:

לדוגמא: המקרה בו לקוח פונה לעמדת שירות ומבקש לשלוח פקס, אינו עונה לתנאי זה.

(ה) השירות יאפשר ללקוח לקבל נתונים על כל נכסיו והתחייבויותיו כפי שרשומים בספרי התאגיד הבנקאי (סעיף 6(ה) להוראה).

דברי הסבר:

פירוט הנתונים צריך להיות רחב ככל שניתן ולכלול את כל הפעילויות שמציע התאגיד הבנקאי, לרבות: פעילות בעו"ש, פיקדונות (כולל אינדיקציה על פיקדון שמשועבד לטובת הלוואה), חסכונות, הלוואות, פעילות בני"ע, פעילות במט"ח, ערבויות, פעילויות חוץ מאזוניות וכו'.

(ו) הנתונים שהלקוח מקבל חייבים להיות עדכניים ברמה יומית. זאת, למעט נתונים על יתרות, שיהיו עדכניים למועד ביצוע השיערוך (סעיף 6(ו) להוראה).

דברי הסבר

במידע על יתרה אשר אינה מתעדכנת בתדירות יומית, יש להציג נתונים עדכניים למועד בו בוצע השיערוך. כמו כן, יש לציין את תאריך השיערוך.

(ז) השירות יאפשר הפקת תדפיס נייר (סעיף 6(ז) להוראה).

דברי הסבר

בתדפיס הנייר יפורטו הנתונים על חשבונות הלקוח, והוא יהווה אסמכתא לצורך בירורים.

5. תאגיד בנקאי ינקוט אמצעים לעידוד לקוחותיו לשימוש בשירותים לאחזור מידע (סעיף 7 להוראה).

דברי הסבר

בנוסף לאמצעי הבקרה הקיימים כאמור בסעיף 1 לחוזר זה, תאגיד בנקאי יפעל להגברת מודעות הלקוחות בדבר הצורך בביצוע בקרה עצמית על חשבונותיהם, וביוזמתם. כגון: באמצעות פרסום, דפי מידע וכד'.

6. בהמשך להוראה זו, תיבחן הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 415 (נהלים בנושא עמלות), בהתייחס לעמלות בגין קבלת מידע על יתרות ומידע בסיסי על תנועות בחשבון.
7. בנק למשכנתאות שאינו עוסק בקבלת פיקדונות, רשאי לפנות למפקח בקשר עם דרישת העדכון היומית המפורטת בסעיף 6(ו) להוראה.

כללי

8. (א) דירקטוריון תאגיד בנקאי ידון בבקרות ובמתן שירותי אחזור מידע ללקוחות של חברות בנות בנקאיות שלו בחו"ל וללקוחות שיש להם פעילות בישראל במקרים בהם האחזור האמור בחוזר זה אינו מהווה פתרון ראוי לגביהם, כגון: שירותי מידע באמצעות אינטרנט, מענה קולי ממוחשב (IVR) בשילוב פקס אוטומטי, מענה קולי מרכזי וכיוצ"ב. דוגמא ללקוחות שיש להם פעילות בישראל ואשר יש לבחון התייחסות מיוחדת בגינם היא תושבי חוץ המקיימים פעילות בבנק בישראל.
- (ב) דיון כאמור יתקיים לא יאוחר מ-3 חודשים מתאריך חוזר זה.

תחילה

9. תחילת הוראה זו לא יאוחר מיום 1.9.03.

הוראות מעבר

10. (1) תאגיד בנקאי יפעיל מוקד טלפוני ישיר בו הלקוח יכול להתקשר ולקבל מידע על חשבונותיו באמצעות עובד ייעודי לשרות זה בלבד, או באמצעות מענה ממוחשב.
- (2) לעובד כאמור לא תינתנה הרשאות לביצוע פעילות, למעט פעילות אחזור מידע עבור לקוחותיו.
- (3) תאגיד בנקאי יקיים את האמור בסעיף זה, החל מ-1.1.03, כל עוד אינו מקיים את האמור בהוראה המצ"ב.

עדכון הקובץ

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(11/02) [25] 300-2-4	(5/02) [24] 300-2-4
(11/02) [1] 441-1-2	—
(11/02) [2] 499-10	(5/02) [1] 499-10

בכבוד רב,

יצחק טל

המפקח על הבנקים