



ירושלים, יג' בטבת, תשע"ה

4 בינואר, 2015

חוזר מס' ח-06 - 2450

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: הוראות טלפוניות

(הוראת ניהול בנקאי תקין 435)

מבוא

1. בעקבות תיקון לכללי הבנקאות (שירות לקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב – 1992 (להלן – כללי גילוי נאות), במסגרתו הוקנתה למפקח על הבנקים סמכות לקבוע סוגי חשבונות ותנאים, בהתקיימם לא תידרש חתימתו של לקוח על הסכם מן הסוגים המפורטים בסעיף 3(א) לכללים, ובעקבות הפעלת הסמכות בנוגע להסכמים מסוימים, ובכללם הסכם בנושא הוראות טלפוניות, נדרש לבצע תיקונים בהוראה זו.
2. לאור האמור, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, תיקנתי הוראה זו.

התיקונים להוראה

3. בסיפא לסעיף 2 יבוא: "אם המסמך או ההסכם הוצגו ללקוח באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, לא תידרש חתימתו של הלקוח, ובלבד שהלקוח יוכל לאשר במקום המתאים באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי כי ניתנה לו האפשרות הדרושה לעיין בהסכם."

דברי הסבר

כאשר ההסכם לביצוע עסקאות על פי הוראות טלפוניות מוצג ללקוח באתר התאגיד הבנקאי, ניתן לקבל את אישור הלקוח, חלף חתימתו, באמצעות אתר התאגיד הבנקאי, בתנאים המפורטים בסעיף.

4. בסעיף 3 ימחקו המילים "בזמן מתן הוראות טלפוניות" ובמקומם יבוא: "הן בעת מתן האישור לביצוע עסקאות על פי הוראות טלפוניות והן בעת מתן ההוראות הטלפוניות."

דברי הסבר

מאחר וניתנה האפשרות לקבל את אישור הלקוח לביצוע עסקאות על פי הוראות טלפוניות באמצעות אתר התאגיד הבנקאי, ישנה חשיבות לזיהוי הלקוח גם בעת מתן האישור כאמור.

תחילה

5. תחילתה של הוראה זו היא ביום פרסומה.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד

435-1 [3] (1/15)

להוציא עמוד

435-1 [2] (12/95)

בכבוד רב,

דוד זקן

המפקח על הבנקים

הוראות טלפוניות

מבוא

1. הנהלות התאגידים הבנקאיים יקבעו הנחיות לגבי המדיניות בדבר קבלת הוראות טלפוניות מלקוחות. במיוחד ייקבע לגבי איזה סוגי עסקאות מוכן התאגיד הבנקאי לקבל הוראות טלפוניות ומאיזה סוגי לקוחות, כמפורט בהוראה זו.

אישור מיוחד

2. תאגיד בנקאי יבצע עסקאות על פי הוראות טלפוניות רק עבור לקוחות שנתנו לתאגיד הבנקאי אישור מפורש בכתב לנהוג כך. אישור זה יהיה מסמך מיוחד שלא במסגרת ההסכם על תנאי העסק הכלליים או יהיה מודגש בתוך ההסכם האמור ויחייב חתימה נפרדת של הלקוח. אם המסמך או ההסכם הוצגו ללקוח באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, לא תידרש חתימתו של הלקוח, ובלבד שהלקוח יוכל לאשר במקום המתאים באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי כי ניתנה לו האפשרות הדרושה לעיין בהסכם.

זיהוי לקוחות

3. הנהלת התאגיד הבנקאי תקבע הסדרים לזיהוי הלקוחות הן בעת מתן האישור לביצוע עסקאות על פי הוראות טלפוניות, והן בעת מתן ההוראות הטלפוניות.

רישום

4. הוראות טלפוניות יירשמו ברשומות (בטפסים או ברשומות מגנטיות) שיכללו, בין היתר, את מועד מתן ההוראה, פרטי הפקיד שקיבל את ההוראה וסימון מיוחד שההוראה ניתנה טלפונית.

הודעה ללקוח

5. לאחר ביצוע העסקה תישלח ללקוח הודעה בכתב שתכלול כל פרטי העסקה. משלוח ההודעה יהיה באחריותו של פקיד אחר מאשר אותו פקיד שקיבל את ההוראה הטלפונית.

* * *

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
2/8/84	חוזר מקורי		1141
8/91	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	1	----
12/95	גרסה מחודשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	2	----
4/1/15	עדכון	3	2450