



ירושלים, ז' באייר תשע"ב

29 באפריל 2012

חוזר מס' ח-06-2334

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: פעילות תאגיד בנקאי במערכת סגורה

(ניהול בנקאי תקין, הוראה מספר 417)

מבוא

1. ביום 13.12.2011 פורסם ברשומות תיקון לצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001 (להלן - "הצו"), אשר במסגרתו הוגדר חשבון במערכת סגורה, וכן נקבעו הקלות שונות בעיקר ביחס לחובות הזיהוי והאימות המפורטות בצו, בעת פתיחת חשבון במערכת סגורה שבמסגרתו ניתן להפקיד פיקדונות או לרכוש יחידות השתתפות, כהגדרתן בצו.
2. לאור התיקון האמור בצו והרחבתו גם ביחס ליחידות השתתפות, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, ובאישור הנגיד, תיקנתי את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 417 בנושא "פעילות תאגיד בנקאי במערכת סגורה" (להלן - "ההוראה").

התיקונים להוראה

3. תיקון סעיפים 1-2 להוראה – שינויי ניסוח והוספת הגדרות לצורך התאמתן לנוסח הצו.
4. תיקון סעיף 3 להוראה –
 - 4.1. ביצוע מספר תיקוני ניסוח לצורך התאמה לנוסח הצו ;
 - 4.2. בסעיף 3(א2) להוראה התווספה אפשרות לכרות עם לקוח, המבקש לפעול במערכת סגורה, הסכם מקוון כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357 – "ניהול טכנולוגיית המידע" (להלן – "הוראה מספר 357"). לצורך כך הוראה מספר 357 תתוקן אף היא בהמשך חוזר זה.
5. תיקון סעיף 4 להוראה –
 - 5.1. סעיף 4(א) קובע כי העברת הכספים לחשבון במערכת סגורה יכולה להתבצע בכל הדרכים המקובלות להעברת כספים, ובלבד שהעברה היא מחשבון של יחיד בתאגיד בנקאי, והתאגיד הבנקאי הנעבר יכול לוודא זאת. סעיפי המשנה שעסקו בדרכי העברת כספים פרטניות נמחקו, לצורך פישוט הניסוח.
 - 5.2. סעיף 4(ב) קובע כי התאגיד הבנקאי המעביר לא יגבה מן הלקוח עמלות גבוהות יותר בהעברה לחשבון במערכת סגורה, מאשר העמלות שהיה גובה מן הלקוח בהעברה דומה לצד ג' אחר.

5.3 סעיף 4(ג) מבהיר כי הוראות פרק ז' להוראה מספר 357 יחולו גם במקרה של חשבון במערכת סגורה.

6. מחיקת סעיפים 5-7 להוראה – סוגיות אלו מטופלות כבר במסגרת הוראה מספר 357.
7. מחיקת סעיף 8 להוראה – אין הבדל מהותי בין אי ביצוע פעולה במערכת סגורה לבין אי ביצוע פעולה בנסיבות "רגילות". חלים אותם כללים, ולפיכך אין מקום להתייחסות ספציפית.
8. תיקון סעיף 5 (סעיף 9 בנוסח הקודם) להוראה – תיקוני ניסוח לצורך התאמתו לנוסח הצו.
9. תיקון סעיף 7 (סעיף 11 בנוסח הקודם) להוראה – תיקון ניסוח קל.

תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357, בנושא - "ניהול טכנולוגיית המידע" (בחלק זה – "ההוראה")

10. האמור בסעיף 20(ב)(1) יהפוך לסעיף קטן 20(ב)(1)(א) ובסיומו תתווסף המילה "או", ולאחריו יופיע סעיף קטן 20(ב)(1)(ב) המפורט להלן:
"ההסכם המקוון יאפשר פעילות במערכת סגורה כהגדרתה בסעיף 1 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 417, בנושא – "פעילות תאגיד בנקאי במערכת סגורה".

דברי הסבר

בעקבות התיקון לצו ניתן מעשית לפתוח חשבון במערכת סגורה גם באופן מקוון, על כן הוספה התייחסות מפורשת לאופן התקשרות זה בהוראה.

11. בסעיף 20(ב)(4א) לאחר התיבה "הסכם מקוון" המופיעה ברישא, תופיע התיבה "כאמור בסעיף קטן 1(א)".

דברי הסבר

התוספת נועדה להבהיר כי ניתן לכרות הסכם מקוון באמצעות הוראה טלפונית, רק ביחס להסכם המאפשר שירותים ברמת שירות (1) בלבד.

תחילה

12. תחילתו של חוזר זה ביום פרסומו.

תחולה

13. חוזר זה לא יחול ביחס להעברות כספים או יחידות השתתפות שמקורן בחשבון יחיד בחברת בנק הדואר בע"מ (להלן – "בנק הדואר"), וזאת לאור תחילתו בשלבים של צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של בנק הדואר למניעת הלבנת הון ומימון טרור), תשע"א-2011. המפקח על הבנקים יבחן בעתיד סוגיה זו לאחר החלת הצו באופן מלא על כלל לקוחות בנק הדואר.

עדכון הקובץ

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(4/12) [6] 357-13	(1/11) [5] 357-13
*(1/11) [5] 357-14	(1/11) [5] 357-14
*(1/11) [5] 357-19	(1/11) [5] 357-19
(4/12) [6] 357-20	(1/11) [5] 357-20
(4/12) [3] 417-1-4	(1/02) [2] 417-1-5

בכבוד רב,

דוד זקן
המפקח על הבנקים

הסכם התקשרות למתן שירותי בנקאות בתקשורת

20. (א) הסכם ההתקשרות בין התאגיד הבנקאי לבין הלקוח למתן שירותי בנקאות בתקשורת ייחתם בסניף, ויאפשר ללקוח לבחור בנפרד כל רמת שירות וכל ערוץ תקשורת המוצע על-ידי התאגיד הבנקאי אשר הלקוח מבקש לקבלו. במעמד הסכם ההתקשרות יימסרו ללקוח אמצעי זיהוי ראשוניים לצורך התחברות לשירותי בנקאות בתקשורת.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל, ניתן לכרות הסכם בערוצי בנקאות בתקשורת (להלן: הסכם מקוון), ובלבד שיתמלאו לגביו התנאים הבאים:
- (1) (א) ההסכם המקוון יאפשר שירותים ברמת שירות (1) בלבד, לרבות ריכוז מידע (כאמור בסעיף 28); או
 - (ב) ההסכם המקוון יאפשר פעילות במערכת סגורה כהגדרתה בסעיף 1 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 417 בנושא – "פעילות תאגיד בנקאי במערכת סגורה";
 - (2) חברת כרטיסי אשראי רשאית, בנוסף לאמור בפיסקה (1) לעיל, לכלול בהסכם מקוון גם מתן אשראי, ובלבד שהאשראי לא יחרוג ממסגרת האשראי הלא מנוצלת של הלקוח;
 - (3) ההסכם המקוון יאפשר ללקוח לבחור בנפרד כל ערוץ תקשורת המוצע על ידי התאגיד הבנקאי;
 - (4) נוסח ההסכם המקוון יוצג במלואו על גבי המסך בצורה בהירה וקריאה, וניתן יהיה להדפיסו.
- (א4) הסכם מקוון, כאמור בסעיף קטן 1(א), יכול להיכרת גם באמצעות הוראה טלפונית. בהסכם מקוון שבוצע בהוראה טלפונית, לרבות באמצעות מענה טלפוני ממוחשב, יישלח ההסכם המקוון ללקוח, ויתקיימו מלבד יתר הוראות סעיף 20(ב), גם התנאים הבאים:
- (1) הפעלת אמצעי המאפשר לוודא שהלקוח ראה את ההסכם;
 - (2) הסכמה מפורשת של הלקוח להסכם;
 - (3) הקלטת השיחה הטלפונית או רישום ממוכן כאמור בסעיף 6(ב) לעיל.
- (ב4) תנאי ההסכם המקוון לא ירעו את מצב הלקוח ביחס להסכמים אחרים עליהם חתם הלקוח בעבר.
- (5) הודעה על כריתת הסכם מקוון תישלח ללקוח בדואר לא יאוחר משבוע ימים ממועד כריתת ההסכם, לפי הכתובת הרשומה בתאגיד הבנקאי;
 - (6) זיהוי הלקוח לצורך ההסכם המקוון יתבסס לפחות על שני פריטי זיהוי אשר אינם נשמרים בדרך כלל יחד;
 - (7) תאגיד בנקאי ימסור, לפי הענין, את אמצעי הזיהוי הראשון (כגון: קוד המשתמש) ואת הסיסמה הראשונית, ללקוח שטרם נמסרו לו פריטים אלו לצורך קבלת שירותי בנקאות בתקשורת, בסניף או בשתי דרכים שונות (כגון: האחד בדואר, לפי הכתובת הרשומה בתאגיד הבנקאי, והשני באינטרנט);
 - (8) אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מהאמור בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב - 1992 (להלן: כללי גילוי נאות).
- (ג) על אף האמור בסעיפים (ב)1, (ב)6, ו-7(ב) לעיל, רשאי תאגיד בנקאי לכרות הסכם מקוון לכל רמת שירות, ובלבד שיתקיימו התנאים הבאים:
- (1) הלקוח חתם בעבר בסניף על הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת בערוץ אחר;

תאגיד הבנקאי ידווח למפקח על הבנקים על הנושאים והאירועים הבאים:

- (1) אירועים חריגים, לרבות ניסיונות מהותיים של חדירה ותקיפה, חדירות בפועל למערכות מחשב, קריסה של מערכות מרכזיות, הפעלת תכנית החירום של התאגיד הבנקאי וכיוצא באלה;
 - (2) הפסקה של שירותים מהותיים ללקוחות כתוצאה מהשבתה לא מתוכננת של פעילות מערכות ממוכנות לפרק זמן של יותר מיום עסקים אחד;
 - (3) הקמת תאגיד עזר שעיסוקו בתחום טכנולוגיית המידע;
 - (4) החלטה על שינויים מהותיים צפויים במדיניות ניהול טכנולוגיית המידע, הסבה מהותית של מערכות המחשוב ומחשוב מחדש של מערכות מרכזיות ודומיהם;
 - (5) החלטה על הרחבת רמת השירות, שינוי מהותי בערוצי התקשורת או יוזמה חדשה במתן שירותי בנקאות בתקשורת;
 - (6) הודעה על "הסכם מקוון" (סעיף 20(ד)).
- (ג) הודעות ודיווחים לפי סעיפים (א) ו-(ב) לעיל יש לשלוח ליחידה למידע ודיווח בפקוח על הבנקים בבנק ישראל.
- (ד) דיווחים לפי סעיפים (ב) (1) ו-(ב) (2) לעיל יש לשלוח בתוך יום עסקים אחד מקרות האירוע נשוא הדיווח. הודעות לפי סעיפים (ב) (3) עד (ב) (6) יש לשלוח 30 יום מראש.

* * *

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
31/12/79	חוזר מקורי		830
8/91	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	1	----
12/95	גרסה מחודשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	2	----
27/8/97	עדכון	3	1890
14/9/03	החלפת הוראה 357 + הוראה 412	4	2118
30/1/11	עדכון	5	2292
29/4/12	עדכון	6	2334

עדכונים הוראה 412 (בנקאות בתקשורת)

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
25/9/88	חוזר מקורי		103/16
8/91	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	1	----
12/95	גרסה מחודשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	2	----
17/4/96	עדכון	3	1814
30/6/96	עדכון	4	1822
27/8/97	עדכון	5	1889
14/9/03	ביטול ההוראה		2118

פעילות תאגיד בנקאי במערכת סגורה (1/02)

מבוא

1. (א) בעקבות ההתקדמות הטכנולוגית בעולם בנושאי התקשורת והמחשבים, סניפי התאגידים הבנקאיים אינם מהווים עוד מוקד בלעדי לפעילות הלקוחות.
- (ב) בעטיים של שינויים אלו ועל מנת לעודד את התחרות במערכת הבנקאית בכלל ובמגזר הלקוחות הפרטיים בפרט, מוסדרת להלן פעילות התאגיד הבנקאי במערכת סגורה, כהגדרתה בסעיף 2 להלן, אשר מטרתה להקל על לקוחות להפקיד כספים או לבצע פעילות ביחידות השתתפות בתאגיד בנקאי בו לא מנוהלת פעילותם הבנקאית השוטפת.
- (ג) ההסדר האמור מאפשר ללקוח לפתוח ולנהל חשבון במערכת סגורה, כהגדרתו להלן, בכל תאגיד בנקאי שהוא, מבלי להיכנס לסניף התאגיד הבנקאי הנעבר וללא צורך לפתוח בו חשבון עו"ש.
- (ד) העברת הכספים תבוצע באמצעות שירותי בנקאות בתקשורת, ההולכים ותופסים מקום מרכזי בתחום עשיית העסקאות, ובלבד שבתהליך של העברת הכספים יצוינו פרטים מספקים אשר יאפשרו לוודא שהמבקש לבצע פעילות במערכת סגורה הוא גם בעל חשבון המקור.
- (ה) התנאי הבסיסי למערכת סגורה הינו החזרת הכספים או יחידות ההשתתפות לחשבון המקור.

הגדרות

2. "בנקאות בתקשורת" - כהגדרתה בסעיף 19(א) בהוראה מספר 357 ;
"הוראה מספר 357" - הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357 - "ניהול טכנולוגיית המידע";
"הצו" - צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001 ;
"חשבון במערכת סגורה" - כהגדרתו בסעיף 5(א) לצו ;
"חשבון המקור" - כהגדרתו בסעיף 5(א) לצו ;
"יחידות השתתפות" - כהגדרתן בסעיף 5(א) לצו ;
"פעילות במערכת סגורה" - פתיחה וניהול חשבון במערכת סגורה ;
"לקוח" - יחיד כהגדרתו בסעיף 1 לצו ;
"תאגיד בנקאי מעביר" - תאגיד בנקאי בו מצוי חשבון המקור ;
"תאגיד בנקאי נעבר" - התאגיד הבנקאי בו נפתח חשבון במערכת סגורה.

פתיחת חשבון במערכת סגורה

3. (א) התאגיד הבנקאי הנעבר יחתים את הלקוח על הסכם כנדרש לפי כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב – 1992, וירשום את פרטי הזיהוי של הלקוח המפורטים בסעיף 2(א) לצו, כפי שנמסרו לו. מסירת ההסכם ללקוח לשם חתימה עליו תבצע על ידי משלוחו בדואר רגיל לכתובת הלקוח, או בפקסימיליה, או הדפסתו במסופי התאגיד הבנקאי הנעבר, או בדואר אלקטרוני באמצעות האינטרנט והדפסתו במדפסת הלקוח.
- (1א) הלקוח יחתום על ההסכם וימסרו חתום חזרה לתאגיד הבנקאי הנעבר, באחת מהדרכים המפורטות בסעיף (א) לעיל.
- (2א) על אף האמור בסעיפים (א) ו-1(א) לעיל, רשאי התאגיד הבנקאי הנעבר לכרות הסכם מקוון עם הלקוח, כאמור בסעיף 20(ב) להוראה מספר 357.
- (ב) בהסכם תיוסף הוראה מפורשת ומודגשת בדבר החזרת הכספים או יחידות ההשתתפות לחשבון המקור, ובדבר אי יכולתו של הלקוח לתת הוראה להעברת הכספים או יחידות ההשתתפות לחשבון אחר, אלא במקרים המנויים בסעיף 5 להלן.
- (1ב) בהסכם תיוסף הוראה מפורשת ומודגשת בדבר האפשרות להעביר כספים או לבצע פעולות ביחידות ההשתתפות בחשבון במערכת סגורה באמצעות בנקאות בתקשורת.
- (ג) הכספים או יחידות ההשתתפות המופקדים בחשבון במערכת סגורה לא יהיו ניתנים לשעבוד או לקיזוז; ההסכם יכלול הוראה מפורשת בנושא זה.

העברת כספים או יחידות השתתפות

4. (א) העברת הכספים או יחידות ההשתתפות מהתאגיד הבנקאי המעביר לתאגיד הבנקאי הנעבר תיעשה בדרכים המקובלות, ובלבד שכל דרך כזו תאפשר לתאגיד הבנקאי הנעבר לוודא זהות בין פרטי הלקוח כפי שהם רשומים אצלו ובין פרטי בעל חשבון המקור, ולפחות: שם פרטי, שם משפחה ופרטי חשבון המקור.
- (ב) מבלי לגרוע מהוראות חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, והכללים אשר הותקנו מכוחו, הבנק המעביר לא יגבה עמלות בגין העברות כאמור בסעיף (א) בסכום העולה על העמלה אותה היה גובה בגין העברה באותן אופן לחשבון אחר שאינו חשבון במערכת סגורה.
- (ג) הוראות פרק ז' בהוראה מספר 357 יחולו על העברות כאמור בסעיף (א) המתבצעות במסגרת שירותי בנקאות בתקשורת.

החזרת הכספים או יחידות ההשתתפות לחשבון המקור

5. (א) על התאגיד הבנקאי הנעבר להחזיר את הכספים או את יחידות ההשתתפות, לבקשת הלקוח או בתום תקופת הפיקדון, לחשבון המקור.

- (ב) הודיע הלקוח לתאגיד הבנקאי הנעבר, שהוא סגר את חשבון המקור והמציא אישור על כך מהתאגיד הבנקאי המעביר, יבצע התאגיד הבנקאי הנעבר אימות כאמור בסעיף קטן (ג)(3) להלן, בטרם יחזיר את הכספים או את יחידות ההשתתפות ללקוח.
- (ג) במקרים בהם לא ניתן היה להחזיר את כספי הפיקדון או את יחידות ההשתתפות לחשבון המקור כתוצאה מסגירתו, יש לפעול כדלקמן :
- (1) התאגיד הבנקאי הנעבר ישקיע את הכספים על-פי הקבוע בצו הבנקאות (פיקדונות ללא תנועה), התש"ס-2000.
- (2) התאגיד הבנקאי הנעבר ינקוט אמצעים לאיתור הלקוח כמפורט להלן :
- (א) התאגיד הבנקאי הנעבר ינסה ליצור קשר עם הלקוח על-ידי משלוח הודעה למען הלקוח כפי שמופיע ברישומיו.
- (ב) בהעדר תגובה מהלקוח תוך שבועיים מיום משלוח ההודעה, יפנה התאגיד הבנקאי הנעבר לתאגיד הבנקאי המעביר לבירור המען שהשאיר הלקוח למשלוח הודעות בקשר לחשבון המקור שנסגר, וינסה ליצור קשר עם הלקוח למען זה.
- (ג) בהעדר תגובה מהלקוח תוך שבועיים מיום משלוח ההודעה, כאמור בסעיף (ב) לעיל, יפנה התאגיד הבנקאי הנעבר למרשם האוכלוסין בבקשה לקבל את מען הלקוח וישלח הודעה למען זה במידה והינו שונה מהמען הרשום בספרי התאגיד הבנקאי הנעבר.
- (ד) כאשר המען הרשום במרשם האוכלוסין זהה למען הרשום בספרי התאגיד הבנקאי הנעבר, או כאשר לא נתקבלה תגובה להודעה שנשלחה למען המופיע ברישומי מרשם האוכלוסין, ינסה התאגיד הבנקאי הנעבר ליצור קשר עם הלקוח אחת לששה חודשים על ידי משלוח הודעה למען העדכני המופיע ברישומי התאגיד הבנקאי הנעבר.
- (ה) לא הצליח התאגיד הבנקאי הנעבר ליצור קשר עם הלקוח תוך שנה ממועד פירעון הפיקדון, יפרסם התאגיד הבנקאי הנעבר הודעה מתאימה, בין היתר באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, דרכה יבקש מהלקוח ליצור קשר עם התאגיד הבנקאי הנעבר.
- (ו) התאגיד הבנקאי הנעבר רשאי לנכות מכספי הפיקדון או מיחידות ההשתתפות את עלות פרסום ההודעה בעיתון כפי ששולמה בפועל.
- (3) איתר התאגיד הבנקאי הנעבר את הלקוח, ירשום ויאמת את פרטי זהותו על-פי הקבוע בצו בטרם יעביר לפקודתו את הכספים או את יחידות ההשתתפות.

הודעה למפקח

6. תאגיד בנקאי העומד להציע פעילות בנקאית על פי הוראה זו יודיע על כך למפקח בכתב, לפחות 60 ימים מראש.

בקרה פנימית

7. הנהלת התאגיד הבנקאי הנעבר תקבע נהלים לקיומה של בקרה פנימית נאותה של מילוי הוראות אלו, ולהבטחת צמצום חשיפותיו של התאגיד הבנקאי הנעבר לסיכונים הכרוכים בפעילות על פי הוראה זו.

* * *

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
6/01/02	חוזר מקורי	1	2055
8/01/02	תיקון טכני	2	2056
29/04/12	עדכון	3	2334