

ט"ז טבת, תשע"ט

24.12.2018

## הוראה מספר 2 - מידע ודיווח ממערכת תשלומים מבוקרת

### וממערכת תשלומים מבוקרת מיועדת

#### 1. מבוא

בהתאם להוראות סעיפים 12 ו-17 לחוק מערכות תשלומים, התשס"ח-2008 (להלן: "חוק מערכות תשלומים") רשאי הנגיד או מי שהוא הסמיך לכך לדרוש ממפעיל מערכת מבוקרת וממפעיל מערכת מבוקרת מיועדת וכן מהמשתתפים בהן, כל מידע או מסמך לצורך ביצוע הוראות חוק מערכות תשלומים ולצורך איסוף מידע סטטיסטי ועיבודו. הוראה זו מסדירה את מערך הדיווח של מפעילי מערכות התשלומים ליחידת הפיקוח על מערכות תשלומים באגף מערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל, הן באשר לדיווחים שוטפים והן באשר לדיווחים מיוחדים.

#### 2. הגדרות

"מערכת תשלומים", "מערכת מבוקרת",

"מערכת מבוקרת מיועדת",

"מפעיל של מערכת תשלומים" -

כהגדרתם בחוק מערכות תשלומים;

מפעיל מערכת תשלומים מבוקרת

"מפעיל מערכת תשלומים" או "מפעיל מערכת" -

ומפעיל מערכת תשלומים מבוקרת

מיועדת;

יחידת הפיקוח על מערכות תשלומים

"הפיקוח על מערכות התשלומים" או "הפיקוח" -

באגף מערכות תשלומים וסליקה

בבנק ישראל;

כהגדרתו בהוראות הבנקאות (שירות

"יום עסקים בנקאי" -

ללקוח)(דרכי חישוב ריבית) התשנ"א-

1990;

אירוע החורג ממסגרת פעילותה

"אירוע חריג" -

השוטפת של מערכת התשלומים

ואשר עלול להשפיע על פעילותה

התקינה והשוטפת של מערכת

התשלומים; **נספח ה'** להוראה זו

מונה מספר דוגמאות - שאינן מהוות

רשימה סגורה - לאירועים חריגים

במערכת תשלומים;

מי שמוגדר כמשתתף על פי כללי  
המערכת;  
הכללים שעל פיהם מופעלת מערכת  
תשלומים;

”משתתף במערכת תשלומים” –  
”כללי מערכת” –

### 3. תחולה

- 3.1. הוראה זו תחול על כל מפעיל מערכת תשלומים אשר הוכרזה על ידי הנגיד כמערכת מבוקרת או מערכת מבוקרת מיועדת.
- 3.2. בנק ישראל רשאי בנסיבות העניין להתיר או לפטור מערכת תשלומים מתחולת סעיפים מסוימים בהוראה זו ולחזור בו מהפטור הניתן.

### 4. המידע המדווח

- 4.1. דיווח על פעילותה של מערכת תשלומים יכול להיות תחת חובת היבטים בפעילות מערכת התשלומים, לרבות היבטים משפטיים, עסקיים ותפעוליים.
- 4.2. דיווח על פעילותה של מערכת תשלומים יימסר מראש, באופן שוטף ובדיעבד.
- 4.3. יובהר כי חובת הדיווח בהתאם להוראה זו חלה גם במצב חירום, אלא אם כן נאמר אחרת. במידה והפיקוח על מערכות תשלומים יאשר את השהיית הדיווחים השוטפים, בחלקם או במלואם, יהיה על מפעיל מערכת התשלומים להשלים לאחר סיום מצב החירום.

### 5. מועד הדיווח

- 5.1. **דיווח לאחר הכרזה על מערכת תשלומים** - הוכרזה מערכת תשלומים בהתאם לחוק מערכות תשלומים, יעביר מפעיל המערכת, לא יאוחר מ-90 ימים קלנדריים לאחר ההכרזה, מידע כללי על פעילותה של המערכת, תוך התייחסות, בין היתר, לפרטים המופיעים בנספח א' להוראה זו.
- 5.2. **דיווח על פי דרישה** - מפעיל מערכת יעביר מידע כללי נוסף על פעילותה של מערכת התשלומים בהתאם למפורט ב**נספח א'** להוראה זו, על פי דרישה.
- 5.3. **דיווח שנתי** - עד לתאריך האחד במרץ בכל שנה, יעביר מפעיל המערכת מידע על פעילותה בשנה הקודמת למועד הדיווח ועל התכניות לשנה הקרובה, תוך התייחסות, בין היתר, לפרטים המופיעים ב**נספח ב'** להוראה זו.
- 5.4. **דיווח חודשי** - לאחר תום כל חודש, ועד לחמש עשרה בחודש העוקב, יעביר מפעיל מערכת מידע סטטיסטי אודות פעילותה של המערכת, בפורמט שייקבע ותוך התייחסות, לפרטים המופיעים ב**נספח ג'** להוראה זו.

### 5.5. דיווחים מיוחדים

- 5.5.1. **דיווח מידי אודות אירוע חריג** - ידווח תוך פרק זמן סביר מרגע היוודע אודות האירוע ולא יאוחר מסיום יום העסקים הבנקאי בו נודע אודות האירוע וכן בכל יום שלאחריו עד לשעה 12:00 כל עוד טרם הסתיים הטיפול באירוע והשלכותיו.

5.5.2. **דיווח מפורט אודות אירוע חריג** - דיווח לא יאוחר מ-30 ימים לאחר מועד הדיווח המידי אודות אירוע חריג.

5.5.3. **דיווחים אודות אירועים חריגים שיכולים היו להשפיע על פעילות המערכת** - ידווחו לפיקוח עד לסיום יום העסקים הבנקאי ביום העוקב ליום בו נודע אודות האירוע.

5.6. **עדכון דיווחים** - מפעיל המערכת ידווח תוך 30 ימים קלנדריים על כל שינוי מהותי ו/או עדכון מהותי במידע שהעביר בהתאם לסעיפים 5.1-5.5 לעיל.

## 6. המצאת המידע לבנק ישראל

6.1. מפעיל מערכת תשלומים יעביר את המידע שבהוראה זו באמצעות תקשורת מאובטחת ("יישום הכספת"). שימוש ביישום הכספת יבוצע לאחר תיאום מקדים עם הפיקוח על מערכות התשלומים בבנק ישראל. הפיקוח על מערכות תשלומים רשאי לאשר את העברת המידע באמצעים אחרים.

6.2. המידע שבהוראה זו יועבר על ידי מפעיל המערכת לאנשי הקשר שימונו לעניין זה בפיקוח על מערכות תשלומים בבנק ישראל.

6.3. מפעיל מערכת תשלומים שהעביר מידע לפי הוראה זו, יודא את קבלת המידע אצל אנשי הקשר, כאמור בסעיף קטן (6.2) באמצעות הטלפון או באמצעות מייל מאנשי הקשר המאשר את קבלת המידע.

6.4. בסעיפים בהם המידע אינו רלוונטי לפעילותו של הגורם המדווח, יש לציין "לא רלוונטי".

6.5. הדיווח לפיקוח יימסר באמצעות מסמך ממוחשב ולא בכתב יד.

6.6. הגשת הדוחות תתבצע במועדים הקבועים לכל דוח. במידה ומפעיל מערכת התשלומים סבור כי הגשת הדוח לא תתבצע במועד הנקוב, עליו להעביר לפיקוח, באמצעות הדואר האלקטרוני, בקשה בכתב לדחיית מועד הגשת הדוח. הבקשה תכלול, בין היתר, את הפעולות שנקטו עד בקשת הדחייה, את הסיבות לבקשת הדחייה ואת תאריך היעד המבוקש להגשתו. דיווח שדחיית הגשתו לא תאושר על ידי הפיקוח על מערכות התשלומים יוגש במועד שנקבע לאותו דיווח.

## 7. פרסום ועדכון ההוראה

תאריך הפרסום	מהות העדכון
20.11.2016	פרסום ההוראה
24.12.2018	עדכון

<b>נספח א - מידע כללי על פעילותה של מערכת התשלומים - על פי דרישה</b>		
כאשר המידע לא רלוונטי לפעילות מערכת התשלומים, יש לציין NR ולנמק מדוע המידע אינו רלוונטי.		
<b>סוג המידע</b>		
פירוט הבסיס המשפטי הקיים החל על המערכת ומשתתפיה לרבות: א. חקיקה (חוקים, הצעות חוק); ב. הוראות ותקנות; ג. כללי המערכת; ד. סטנדרטים בינלאומיים ופרקטיקה מקובלת; ה. הסכמים מול המשתתפים, ספקי השירותים וגורמים אחרים מולם פועלת המערכת;	<b>בסיס משפטי</b>	<b>1.1</b>
א. תרשים המבנה הארגוני הכללי; לרבות התייחסות לפונקציות ותחומי האחריות של כל פונקציה בארגון. ב. תיאור מבנה הבעלות במערכת (שמות בעלי המניות ואחוזי השליטה);	<b>מבנה ארגוני פנימי</b>	<b>1.2</b>
א. רשימת הרשאות גישה למערכת לבעלי התפקידים ותחומי אחריותם בשגרה ובחירום; ב. חדר תפעול/ מוקד המערכת: 1. שעות פעילות, זמני המשמרות, מספר עובדים במשמרת ומספר עובדים מגבים; 2. הרשאות ותחומי אחריות של המפעילים לרבות תפקיד, תקופת עבודה ורשימת ההכשרות של העובד; ג. מחלקת IT: 1. זמינות התמיכה לתפעול המערכת בשוטף / באירועים חריגים, לצרכי גיבוי ובחירום; 2. התמחות, תחומי אחריות ותפקידים נוספים של צוות התמיכה לתפעול המערכת.	<b>מפעיל המערכת</b>	<b>1.3</b>
הסדרים ונהלים (פנימיים וחיצוניים) לפעילות המערכת ושל גורמים נוספים בארגון (למשל IT) בשגרה ובחירום;	<b>הסדרים/ נהלים הקשורים לפעילות המערכת בשגרה ובחירום</b>	<b>1.4</b>
א. תשתית המערכת הכוללת דיאגראמה המציגה את רכיבי המערכת; ב. ארכיטקטורה של המערכת;	<b>מבנה המערכת באתר הראשי</b>	<b>1.5</b>

<b>נספח א - מידע כללי על פעילותה של מערכת התשלומים - על פי דרישה</b>		
<p>ג. חברת הפיתוח של המערכת - האם המערכת הינה מוצר מדף/ פיתוח, אפליקציית המערכת – סוג האפליקציה, תיאור סוגי המודולים במערכת;</p> <p>ד. תשתיות פיזיות;</p> <p>ה. מערכות משיקות למערכת;</p> <p>ו. שירותים הקשורים לפעילותה של המערכת הניתנים על ידי מיקור חוץ;</p> <p>ז. תשתית גיבוי באתר הראשי;</p>		
<p>א. מיקום אתר הגיבוי והמרחק מהאתר הראשי;</p> <p>ב. זמינות אתר הגיבוי;</p> <p>ג. תשתית המערכת כולל דיאגראמה המציגה את רכיבי המערכת;</p> <p>ד. סוג הגיבוי בין האתר הראשי לאתר הגיבוי;</p> <p>ה. זמן הקמת המערכת באתר הגיבוי והמערכות המשיקות;</p> <p>ו. רשימת עובדים להם הרשאה להשתמש באתר הגיבוי;</p> <p>ז. תשתיות פיזיות;</p> <p>ח. מערכות משיקות למערכת התשלומים;</p> <p>ט. שירותים הקשורים לפעילות המערכת באתר הגיבוי הניתנים על ידי מיקור חוץ.</p>	<p><b>מבנה המערכת באתר הגיבוי</b></p>	<p><b>1.6.</b></p>
<p>תיאור מדיניות ניהול הסיכונים;</p>	<p><b>מדיניות ניהול סיכונים</b></p>	<p><b>1.7.</b></p>
<p>א. תיאור מדיניות ההמשכיות העסקית לרבות נהלים וכללים לניהול כשלים ומשברים;</p> <p>ב. תיאור התוכנית להמשכיות עסקית של מערכת התשלומים תוך התייחסות לכלל הגורמים (פנימיים וחיצוניים) המעורבים בתהליך זה.</p>	<p><b>המשכיות עסקית</b></p>	<p><b>1.8.</b></p>
<p>א. תיאור ממשקים וקשרים עם מערכות תשלומים נוספות;</p> <p>ב. משתתפי המערכת (מספר, סוג ומאפייני המשתתף);</p> <p>ג. קריטריונים להשתתפות במערכת;</p> <p>ד. הקריטריונים לעזיבת משתתף את המערכת;</p> <p>ה. הקריטריונים להשעיית משתתף מהמערכת;</p>	<p><b>משתתפים במערכת</b></p>	<p><b>1.9.</b></p>

<b>נספח א - מידע כללי על פעילותה של מערכת התשלומים - על פי דרישה</b>		
<p>ו. הקריטריונים להחזרת משתתף לאחר סיום ההשעיה;</p> <p>ז. זמינותם של הקריטריונים המצוינים לעיל למשתתפי המערכת והציבור הרחב;</p>		
<p>א. ימי ושעות פעילות המערכת;</p> <p>ב. תיאור כל סוגי הפעילות התנועות ומאפייניהם במערכת;</p> <p>ג. תיאור חשבונות של משתתפי המערכת ומאפייניהם ו/או מזהה פעילותם במערכת;</p> <p>ד. שעות חלונות וזמני החתכים בסליקה;</p> <p>ה. תיאור מנגנון הסליקה (Settlement) / הקיזוז (Clearing);</p> <p>ו. סטנדרט המסרים הנשלחים אל המערכת;</p> <p>ז. תיאור הקשרים והכלים הניתנים למשתתפים לניהול פעילותם במערכת;</p>	<b>הפעילות במערכת התשלומים</b>	<b>1.10</b>
<p>א. עלות תכנון והקמת המערכת;</p> <p>ב. עלויות מפעיל המערכת (בחלוקה לעלויות ישירות ועקיפות): עלויות קבועות ומשתנות והכנסות – שוטפות, שדרוג, פיתוח, העמסות, שונות וחד פעמיות;</p> <p>ג. פירוט רווח/ הפסד מתפעול המערכת;</p> <p>ד. פירוט העמלות השונות למשתתפי המערכת מועד, תקופת ואופן גבייתם;</p> <p>ה. זמינות תעריפון עמלות השימוש במערכת למשתתפי המערכת והציבור הרחב;</p>	<b>עלויות השימוש במערכת</b>	<b>1.11</b>
<p>א. תיאור המדיניות וההיערכות לתקריות אבטחת מידע;</p> <p>ב. נהלי אבטחת המידע;</p> <p>ג. פירוט אבטחת המידע של המערכת במישור הטכנולוגי והפיזי;</p>	<b>אבטחת מידע במערכת ובמערכות נלוות</b>	<b>1.12</b>
<p>א. תיאור אחריות הדירקטוריון וההנהלה בכירה;</p>	<b>הסדרי ניהול (Governance)</b>	<b>1.13</b>

<b>נספח א - מידע כללי על פעילותה של מערכת התשלומים - על פי דרישה</b>		
ב. תיאור פעילות הדירקטוריון והנהלת החברה בכל הקשור לפעילותה של המערכת לרבות קבלת ויישום ההחלטות; ג. פרוטוקולים של ישיבות הדירקטוריון;		
א. הביטחונות וקו האשראי הניתנים לכל משתתף במערכת; ב. סוג הביטחונות וקו האשראי (ניירות ערך, אגרות חוב וכדומה); ג. תיאור המקום בו מופקדים הביטחונות; ד. הגבלות על מתן אשראי מהבנק המרכזי; ה. מערכת ניהול הביטחונות; ו. אופן מימוש הביטחונות;	<b>ביטחונות וקו אשראי למשתתפי המערכת</b>	<b>1.14</b>
א. תיאור מדיניות ניהול ההשקעות והביטחונות של מפעיל המערכת; ב. פירוט כלל ההשקעות והביטחונות המופקדים אצל מפעיל המערכת על ידי משתתפי המערכת;	<b>ניהול השקעות וביטחונות</b>	<b>1.15</b>
א. דוחות ביקורת פנימיים ו/ או חיצוניים אשר בוצעו על ידי הביקורת הפנימית ו/ או גוף חיצוני אחר; ב. תכנית ביקורת פנימית ו/ או חיצונית על פעילותה של המערכת;	<b>דוחות ביקורת פנימיים/ חיצוניים</b>	<b>1.16</b>
סקר סיכונים, הערכת סיכונים ודוח מיפוי הסיכונים הקיימים במערכת;	<b>סקר סיכונים</b>	<b>1.17</b>

<b>נספח ב - מידע שנתי על פעילותה של מערכת התשלומים</b>		
<b>סוג המידע</b>		
א. סיכום לשדרוגי התוכנה / החלפת חומרה מהותיים של המערכת או מערכות נלוות למערכת, שבוצעו בשנת הפעילות; ב. הצגת שדרוגי התוכנה / החלפת חומרה מהותיים של המערכת או מערכות נלוות למערכת המתוכננים לשנת הפעילות הקרובה; ג. תוצאות, אירועים ומסקנות מביצוע השדרוגים\ ההחלפה המהותיים של החומרה במערכת;	<b>שילוב עדכונים במערכת</b>	<b>2.1</b>
תכנית עסקית לפעילותה של המערכת לשנה הקרובה;	<b>תכנית עסקית</b>	<b>2.2</b>

<b>נספח ב - מידע שנתי על פעילותה של מערכת התשלומים</b>		
2.3	<b>ניהול סיכונים</b>	דיווח סטאטוס מעקב וטיפול אחר תכנית ניהול הסיכונים השנתית ;
2.4	<b>זמינות המערכת</b>	דוח המפרט את זמינות המערכת לביצוע פעולות שונות במהלך שעות פעילותה לרבות : 1. מועד ומשך אירועים חריגים (עסקיים וטכניים). 2. השבתה של המערכת ומערכות נלוות למערכת אשר מנעו ממשתתפי המערכת לפעול בה.
2.5	<b>דוח אירועים חריגים</b>	דוח המסכם את כלל האירועים החריגים שהשפיעו או שיכולים היו להשפיע על פעילות המערכת במהלך השנה החולפת. הדוח יכלול פירוט של האירועים תוך התייחסות לפרטי האירוע כפי שיקבע בנק ישראל בשיתוף עם מפעיל המערכת.
2.6	<b>המשכיות עסקית</b>	א. תכנית ולוחות הזמנים לבדיקת ההיערכות לחירום עבור מערכת התשלומים, המערכות הנלוות לה ומול משתתפי המערכת ; ב. במידה ומערכת התשלומים משתתפת במערכת תשלומים אחרת או משיקה למערכת תשלומים אחרת, יש להתייחס לתוכנית ניסויי המשכיות העסקית גם בין מערכות התשלומים. ג. תוצאות ומסקנות הבדיקות ; ד. עדכונים בלוחות הזמנים (אם קיימים) לתוכנית המשכיות העסקית ;

<b>נספח ג - מידע חודשי על פעילותה של מערכת התשלומים</b>		
		<b>סוג המידע</b>
3.1	<b>נתונים סטטיסטיים</b>	נתונים סטטיסטיים אודות פעילותה של המערכת. דיווח זה יבוצע בהתאם לפורמט קבוע (וורד, אקסל, אחר) שיקבע על ידי הפיקוח בשיתוף עם המערכת המפוקחת.
3.2	<b>תקלות עסקיות וטכניות</b>	דוח מרכז של סטאטוס הטיפול באירועים חריגים (עסקיים, תפעוליים, תשתיתיים/אפליקטיביים) שהתגלו בפעילות המערכת בחודש זה, ואשר השפיעו או /היה בהם להשפיע על הפעילות התקינה במערכת, ותוצרי הפקת הלקחים מהאירועים כאמור.



<b>נספח ד – דיווחים מיוחדים על פעילותה של מערכת התשלומים</b>		
<b>סוג המידע</b>		
<p><b>דיווח מידי</b> - מידע על אירועים חריגים שעל פי שיקול דעתו הסביר של מפעיל המערכת, משפיעים על פעילותה התקינה והשוטפת של מערכת התשלומים. הדיווח יכול לכלול את נסיבות האירוע, הפעולות שבוצעו על ידו לטיפול באירוע, השלכות האירוע והסיכון בו עומדת המערכת בשל האירוע.</p> <p><b>דיווח מפורט</b> – בגין אירועים חריגים שדווחו בדיווח המידי יימסר דיווח מפורט הכולל את פרטי האירוע, תוצאותיו, לקחיו והפעולות שבוצעו כדי למנוע אירוע דומה בעתיד.</p>	<p><b>4.1</b></p> <p><b>אירועים חריגים שהשפיעו על פעילות המערכת<sup>1</sup></b></p>	
<p>מידע על אירועים חריגים שהתרחשו ועלולים היו, על פי שיקול דעתו הסביר של מפעיל המערכת, להשפיע על פעילותה התקינה והשוטפת של מערכת התשלומים. מידע זה יכול לכלול את תיאור האירוע החריג, השלכות אפשריות על פעילותה של המערכת, תיאור הנסיבות שמנעו השפעה של האירוע החריג על פעילות המערכת, לקחים שנלמדו ויושמו מהאירוע.</p>	<p><b>4.2</b></p> <p><b>אירועים חריגים שלא השפיעו על פעילות המערכת</b></p>	

**נספח ה - דוגמאות לאירועים חריגים במערכת תשלומים**

**הדוגמאות המוצגות להלן אינן מהוות רשימה סגורה של אירועים חריגים במערכת התשלומים:**

1. תקלת תקשורת או השבתת תשתית תקשורת המונעת שליחה/קבלה של הוראות אל/מ המערכת;
2. תקלה עסקית/תפעולית/תשתיתית/אפליקטיבית במערכת / משתתף במערכת המשבשת או העלולה לשבש את פעילות המערכת;
3. השבתה של המערכת ומערכות נלוות למערכת אשר מנעו ממשתתפי המערכת לפעול בה;
4. עצירה/ הקפאה של פעילות המערכת;
5. קבלת החלטה (לפני היישום) על השקת "מוצר חדש" - מוצר, פעילות או שירות מהותיים חדשים וכן שינוי מהותי במוצרים, בפעילויות או שירותים קיימים וכניסה לשווקים חדשים<sup>2</sup>.
6. תקלה טכנית אצל משתתף במערכת המונעת ממנו לשלוח הוראות תשלום למערכת אשר מפעיל המערכת ידע עליה;
7. אירוע או חשש לאירוע טרור קברניטי או מתקפת סייבר על המערכת ו/או על הגוף בו פועלת המערכת;
8. שליחת כמות חריגה של הוראות תשלום אל המערכת על ידי משתתף במערכת;
9. אי עמידת משתתף בכללי המערכת/ הסכם השתתפות במערכת<sup>3</sup>;
10. קבלת החלטה (לפני היישום) על חסימה, השעיה או ביטול השתתפות של משתתף במערכת מכל סיבה שהיא<sup>4</sup>;
11. קבלת תביעה ו/או תביעה ייצוגית כנגד מפעיל מערכת התשלומים ו/או עובד הקשור לפעילותה;
12. התרחשות של הונאה ו/או מרמה ו/או חבלה במזיד של עובד במערכת;

<sup>1</sup> ראה דוגמאות לאירועים חריגים במערכת תשלומים בנספח ה'.  
<sup>2</sup> אירוע זה ייחשב כאירוע הדורש דיווח בהתאם לסעיף 4.1 בנספח ד'.  
<sup>3</sup> אירוע זה ייחשב כאירוע הדורש דיווח בהתאם לסעיף 4.1 בנספח ד'.  
<sup>4</sup> אירוע זה ייחשב כאירוע הדורש דיווח בהתאם לסעיף 4.1 בנספח ד'.