



כ"ט בכסלו, תשע"ב

25 בדצמבר, 2011

**חוזר מס' ח-06 - 2318**

**לכבוד**

**התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי**

**הנדון: ניהול המשכיות עסקית**

(ניהול בנקאי תקין, הוראה מס' 355)

**מבוא**

1. באוגוסט 2006 פרסמה ועדת באזל לפיקוח על הבנקים עקרונות בנושא המשכיות עסקית<sup>1</sup>. העקרונות שפורסמו נועדו לתמוך במאמצים לשפר את עמידותן של המערכות הפיננסיות בפני שיבושים תפעוליים משמעותיים, והם מספקים מסגרת עבודה רחבה שיש בה לסייע בפיתוח תוכניות המשכיות עסקית מפורטות יותר המותאמות לנסיבות הספציפיות הקיימות בכל מדינה.
2. הוראה זו נקבעה במסגרת עדכון הוראות ניהול בנקאי תקין והתאמתן למסגרת העבודה של באזל ובמטרה להבטיח אימוצם ויישומם של נהלים נאותים לניהול המשכיות עסקית על ידי התאגידים הבנקאיים, והיא משתלבת עם פעולות הפיקוח לחיזוק ניהול הסיכון התפעולי והמוכנות לשעת חירום בתאגידים הבנקאיים.
3. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד קבעתי הוראה זו.

**עיקרי ההוראה**

4. **אחריות הדירקטוריון וההנהלה הבכירה** – בהתאם לעקרונות הממשל התאגידי, ההוראה מבהירה את אחריות הדירקטוריון וההנהלה הבכירה להטמעת מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית ולקיום פיקוח נאות. בהוראה עולה דרישה בין השאר למינויו של מנהל המשכיות עסקית וכן למינויו של צוות לניהול משבר שיורכב גם מחברי הנהלה בכירים. תפקידו של הצוות יהיה לנהל את המשבר ולקבל החלטות במצבי לחץ. האבחנה בין אחריות הדירקטוריון לזו של ההנהלה הבכירה תיעשה בהתאם לעקרונות ניהול הסיכון התפעולי. (סעיף 4).
5. **מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית** – ניהול המשכיות עסקית נחשב למרכיב משמעותי בניהול הסיכון התפעולי. זוהי מסגרת עבודה מקיפה ובה נהלי עבודה בתחומי התשתית, הממשל התאגידי וניהול הסיכונים, שתכליתם להבטיח כי התאגידים הבנקאיים ימשיכו לספק שירותים בנקאיים מרכזיים חרף התממשותם של אירועים הגורמים לשיבושים תפעוליים חמורים במערכותיהם

<sup>1</sup> High-Level Principles for Business Continuity, August 2006

ובפעילותם. בין האירועים שעלולים לגרום לשיבושים תפעוליים, נכללים גם תרחישים שהמדינה נערכת להם ברמה הלאומית, (לדוגמה: מלחמה, רעידת אדמה, פנדמיה), הגדרתנו לתרחישים אלו היא "תרחישים לאומיים".

ההוראה מפרטת את ארבעת המרכיבים העיקריים שיש לכלול במסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית: א) ניתוח השלכות עסקיות במסגרתן מזהים ומעריכים את הסיכונים ואת ההשפעה הפוטנציאלית על התאגיד הבנקאי בטווחים הקצר, הבינוני והארוך ב) אסטרטגיית התאוששות המגדירה יעדים לרמת השירות שהתאגיד הבנקאי ישאף לספק במקרה של שיבושים תוך קביעת טווחי הזמן לחידושם של אותם שירותים ג) תכנית המשכיות עסקית המגדירה תפקידים, תחומי אחריות וסמכויות לקבלת החלטות במקרה של שיבושים וכן, טריגרים להפעלתה ד) ניטור סיכונים ותכנית תרגול. (סעיף 5).

6. **תכנית המשכיות עסקית** – תכנית המשכיות עסקית הינה מערך פעולות מקיף שיתייחסו למגוון רחב של היבטים, לצורך שימור הרציפות העסקית והחזרת פעילויות מסוימות שנפגעו במהלך שיבושים תפעוליים. תכנית זו צריכה להשתלב בראיית הסיכונים הקבוצתית (בארץ ובח"ל), ולהביא בחשבון גם שיבושים תפעוליים משמעותיים בעלי השלכות חוצות גבולות. ההוראה מדגישה היבטים מגוונים שצריכים להיכלל בתוכניות המשכיות העסקית של התאגיד הבנקאי, בכלל זה, הצורך בגיבוי נתונים, שיבטיח יכולת התאוששות גם במקרים של פגיעה בו זמנית באתר הראשי והחלופי של התאגיד הבנקאי. יודגש כי ההיבטים המפורטים בהוראה אינם מהווים רשימה סגורה וכי על התאגיד הבנקאי לבחון ולכלול היבטים אפשריים ורלבנטיים נוספים. (סעיף 6).

7. **ספקים ונותני שירותים לתהליכים חיוניים** - על מנת להפחית את הסיכון לפגיעה ביכולת ההתאוששות של התאגיד הבנקאי במקרה של הישענות על ספקים ונותני שירותים לתהליכים או שירותים חיוניים, נקבעו בהוראה תנאים שעל התאגידים הבנקאיים לשאוף להכליל בהסכמי ההתקשרות עם ספקים ונותני שירותים אלה. (סעיף 8).

8. **אתר חלופי** - בהוראה מצוינות הנחיות ביחס למיקום, לתשתיות, ולאופן הפעלת האתרים החלופיים של התאגיד הבנקאי. אתרים אלו יוחזקו במצב של מוכנות ויאפשרו לתאגידים הבנקאיים לשמור על רציפות עסקית במקרה של פגיעה באתריו הראשיים. ההוראה מדגישה את הצורך שהאתרים החלופיים, ימוקמו באופן שתוקטן ההסתברות לכך שהאתר החלופי והאתר הראשי יושפעו באופן דומה מתרחיש מסוים בשעת חירום, וכן כי לא ימוקמו באותו מרחב עירוני. בהקשר זה יובהר כי המינוח "מרחב עירוני" מתייחס לעיר גדולה ו/או לאגד של ערים הגובלות זו בזו. (סעיף 9).

9. **הנחיות לשעת חירום** – ההכרזה על התאגידים הבנקאיים כמפעלים חיוניים במשק לשעת חירום מחייבת קידום מוכנותם לתרחישי חירום לאומיים. הוראה זו מפרטת הנחיות פרטניות שפורסמו במהלך השנתיים האחרונות ע"י הפיקוח על הבנקים המתייחסות למגוון נושאים ביניהם יעדי שירות, סניפי גרעין, סניפים ניידים, הקלות לאוכלוסיה בשעת חירום ועוד. יודגש כי בהנחיות לשעת חירום, הפיקוח על הבנקים מביא בחשבון את התלות המובנית של התאגידים הבנקאיים בגורמי תשתית לאומיים, ואת הקושי לעבוד לאורך זמן בהיעדר תשתיות כאמור. (סעיפים 11-15).

**ביטול**

10. הוראה זו מחליפה את מכתבי הפיקוח הבאים :

<u>תאריך</u>	<u>סימול</u>	<u>הנדון</u>
8.10.2002	חקיקה בנקאית 197-1	היערכות להמשך פעילות התאגיד הבנקאי במצבי חירום שונים
6.6.2010	10LM0731	מדיניות פתיחת סניפים בשעת חירום – סניפי גרעין
25.7.2010	10LM0750	הפעלת סניפי בנקים ניידים בשעת חירום
1.11.2010	10LM0782	המשכיות עסקית – עקרונות מדיניות ליעדי שירות
17.11.2010	10LM0786	הקלות לאוכלוסיה בחירום

**תחילה**

11. תחילתו של חוזר זה היא מיום 1.7.2012, למעט סעיפים 8-9 להוראה שייכנסו לתוקף ביום 31.12.2012. תאגיד בנקאי המתקשה ביישום ההוראה במועד התחילה, כאמור לעיל, ייפנה בכתב למפקח על הבנקים לקבלת הנחיות ספציפיות.

**עדכון הקובץ**

12. מצורפים דפי עדכון לקובץ ניהול בנקאי תקין. להלן הוראת העדכון :

<u>להוציא עמוד</u>	<u>להכניס עמוד</u>
-----	16-1-355 [1] (12/11)

בכבוד רב,

דוד זקן  
המפקח על הבנקים

## ניהול המשכיות עסקית

### מבוא

1. תפקידה המרכזי של המערכת הבנקאית בתיווך הפיננסי, בקידום הפעילות הכלכלית ובתהליכי הסליקה, כמו גם חשיבות אמון הציבור ביכולתה של המערכת הבנקאית לתפקד באופן רציף, מחייבים את הבטחת עמידותה בפני שיבושים תפעוליים משמעותיים. לצורך כך, תאגיד בנקאי נדרש להטמיע מסגרת עבודה כוללת לניהול המשכיות עסקית, באופן ההולם את מאפייני פעילותו, חשיפתו לסיכונים והאסטרטגיה העסקית שלו. מסגרת עבודה כוללת לניהול המשכיות עסקית תשפר את עמידות התאגיד הבנקאי בעת התרחשות שיבושים תפעוליים, הנגרמים מאירועים חיצוניים או פנימיים, וכן תקטין את ההשפעה ששיבושים מסוג זה עלולים לגרום לרציפות הפעילות העסקית, למוניטין, לרווחיות, למפקידים ולבעלי המניות.

### תחולה

2. הוראות אלו יחולו על כל התאגידים הבנקאיים, כהגדרתם בהוראה זו. המפקח על הבנקים רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגידים מסוימים.

### הגדרות

3. "תאגיד בנקאי" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, לרבות תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי ו/או תאגיד עזר שהוגדר מפעל חיוני.
    - "מפעל חיוני" – כהגדרתו בחוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967.
    - "שעת חירום" – תקופת הפעלת מערך משק לשעת חירום בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1716 מיום כ"ט בסיון התשמ"ו (6 ביולי 1986), להחלטת ממשלה מס' 1080 מיום ז' באדר א' התש"ס (13 בפברואר 2000) וכל החלטת ממשלה אחרת בעניין, הכרזה על מצב מיוחד בעורף לפי סעיף 9 לחוק התגוננות אזרחית תשי"א-1951 או הכרזת המפקח על שעת חירום. מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות.
- "המשכיות עסקית" (Business continuity) -  
 "ניהול המשכיות עסקית" (Business Continuity Management) -  
 גישה כלל-ארגונית הכוללת קווי מדיניות, תקנים ונהלים שתכליתם לוודא כי ניתן יהיה לבצע פעולות מסוימות או להשיבן לפעילות במועד, במקרה של שיבושים.

<p>תכנית פעולה מקיפה בכתב, הקובעת מה הם הנהלים והמערכות הדרושים כדי לשמר את הרציפות העסקית או לשקם את פעילות התאגיד הבנקאי במקרה של שיבושים.</p>	<p><b>"תכנית המשכיות עסקית"</b> Business Continuity ) -(Plan</p>
<p>היכולת של תאגיד בנקאי, לספוג את השלכותיו של שיבוש תפעולי משמעותי ולהמשיך נהל תהליכים ושירותים חיוניים.</p>	<p><b>"עמידות"</b> (Resilience) -</p>
<p>כל פעילות, פונקציה, תהליך או שירות, שאובדנם עשוי לפגוע באופן מהותי בהמשך פעילות התאגיד הבנקאי או לקוחותיו. הקביעה אם פעולה או שירות מסוים הנם "חיוניים" תלויה במאפייני פעילות התאגיד הבנקאי.</p>	<p><b>"תהליך או שירות חיוני"</b> Critical operation or ) - (service</p>
<p>שיבוש בעל השפעה חמורה על הפעילות העסקית הרגילה, הפוגע באזור גדול ובציבור המשולב בו מבחינה כלכלית. שיבוש תפעולי משמעותי משפיע בדרך כלל על התשתית הפיזית, ועלול להיגרם ממגוון רחב של אירועים כגון: מלחמה, מתקפות טרור, רעידות אדמה, אירועים הקשורים למזג האוויר ומעשים זדוניים או מקריים אחרים הגורמים נזק רחב היקף לתשתית הפיזית.</p>	<p><b>"שיבוש תפעולי"</b> משמעותי" ( Major ) - (operational disruption</p>
<p>אירועים אחרים, כמו וירוסים טכנולוגיים, מגפות ואירועים ביולוגיים אחרים, לא בהכרח יגרמו נזק נרחב לתשתית הפיזית אך בכל זאת יכולים לגרום לשיבושים תפעוליים משמעותיים דרך השפעתם על פעילותה הרגילה של התשתית הפיזית בדרכים אחרות.</p>	
<p>אירועים שהשפעתם היא הגדולה ביותר נקראים "אירועי קיצון". הם כרוכים באחד או יותר מההתרחשויות הבאות: הרס או פגיעה חמורה בתשתית פיזית ובמתקנים; אובדן או אי נגישות של כוח אדם; ונגישות מוגבלת לאזור שנפגע.</p>	
<p>אתר המוחזק במצב של מוכנות ומיועד לשימוש באירוע שיצריך שמירה על המשכיות העסקית של התאגיד הבנקאי. המונח חל באופן שווה על מרחב עבודה או על דרישות טכנולוגיות.</p>	<p><b>"אתר חלופי"</b> ( Alternate ) - (site</p>
<p>אתר חלופי המשמש לאישוש הנתונים ומערכות המידע באירועי חירום.</p>	<p><b>"אתר התאוששות מאסון"</b> (Disaster recovery site) -</p>
<p>שיקום פעולות עסקיות מסוימות לאחר שחל שיבוש באותן פעולות, עד לרמה מספקת לצורך מילוי ההתחייבויות העסקיות.</p>	<p><b>"התאוששות"</b> (Recovery) -</p>

<p>יעד, מוגדר מראש, להחזרת פעולות עסקיות ספציפיות והמערכות התומכות בהן עד לרמת שירות שהוגדרה (רמת התאוששות) ובמסגרת זמן שהוגדר מפרוץ השיבושים (זמן התאוששות).</p>	<p><b>"יעד התאוששות"</b> - (Recovery objective)</p>
<p>מרכיב של יעד התאוששות. רמת ההתאוששות היא רמת השירות שהוגדרה מראש כיעד אשר יסופק בנוגע לפעולה עסקית מסוימת לאחר שחל שיבוש בפעילות.</p>	<p><b>"רמת התאוששות"</b> - (Recovery level)</p>
<p>מרכיב של יעד התאוששות. זמן התאוששות הוא פרק הזמן שהוגדר להחזרת פעולה עסקית מסוימת לפעילות. זמן התאוששות כולל שני מרכיבים: משך הזמן החולף מתחילת השיבושים ועד להפעלת תכנית המשכיות העסקית; וכן, משך הזמן מתחילת הפעלת תכנית המשכיות העסקית עד להתאוששות של פעולה עסקית מסוימת.</p>	<p><b>"זמן התאוששות"</b> - (Recovery time)</p>
<p>נהלים לתקשורת שהוסכמו מראש בין שני צדדים או יותר בתוך התאגיד הבנקאי או בין התאגיד הבנקאי לגורמים חיצוניים לו, המתארים, בין היתר, את אופי המידע שיש לחלוק עם גורמים פנימיים וחיצוניים שונים, ואת אופן הטיפול בסוגי מידע מסוימים (כגון מידע ציבורי ושאינו ציבורי).</p>	<p><b>"נוהלי תקשורת"</b> (Communication ) - (protocols)</p>
<p>סניף בעל מרחב מוגן מאושר על-ידי פקוד העורף, שנערך מבעוד מועד, לשעת חירום ואשר הוחלט לגביו מראש כי יפתח בשעת חירום.</p>	<p><b>"סניף גרעין"</b> -</p>
<p>סניף הניתן לניוד ותפעול ממקומות שונים, לרבות מתוך רכב מתאים.</p>	<p><b>"סניף נייד"</b> -</p>
<p>היתר כללי לבנקים לפתיחת סניפים ולהעתקתם בחירום, מיום 11 ביולי 2010.</p>	<p><b>"היתר הנגיד"</b> -</p>

#### אחריות הדירקטוריון וההנהלה הבכירה

4. על הדירקטוריון וההנהלה הבכירה של התאגיד הבנקאי להתייחס לסיכוני המשכיות העסקית ולבקרה עליהם כחלק ממסגרת העבודה הכוללת לניהול סיכונים בתאגיד הבנקאי, כלהלן:
- (א) על הדירקטוריון לדאוג לכך שההנהלה הבכירה תקיים מסגרת עבודה כוללת לניהול המשכיות עסקית ולקיום פיקוח נאות עליה באופן רציף ושוטף.
- (ב) על הדירקטוריון לאשר את מדיניות ניהול הסיכונים והבקרה של ההנהלה הבכירה בתחום המשכיות עסקית.
- (ג) על ההנהלה הבכירה למנות מנהל המשכיות עסקית ולהגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו.

- (ד) על ההנהלה הבכירה למנות צוות לניהול משבר שיורכב, בין היתר, מחברי הנהלה בכירים. הצוות יכלול מקבלי החלטות מרכזיים וגורמים מקצועיים ממגוון חטיבות הבנק, כך שיובטח ניהול מיטיבי של המשבר ויכולת קבלת החלטות במצבי לחץ.
- (ה) על ההנהלה הבכירה להקצות, באישור הדירקטוריון, משאבים נאותים ליישום והטמעת תכנית ההמשכיות העסקית בכלל פעילות התאגיד הבנקאי.
- (ו) ההנהלה הבכירה תדון אחת לשנה, או בעת שינוי מהותי בסביבת הפעילות והסיכונים, ברענון ועדכון תכנית ההמשכיות העסקית, כך שזו תשקף את מאפייניו המשתנים של פעילות התאגיד הבנקאי, מורכבותו וגודלו.
- (ז) הדירקטוריון וההנהלה הבכירה יגדירו מתכונת דיווח תקופתית שתאפשר לכל אחד מהם לקיים דיון באשר לאפקטיביות מסגרת העבודה לניהול המשכיות העסקית.

#### גיבוש מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית

5. מסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית תגובש על בסיס כלל תאגידי ותשולב כמרכיב בתכנית ניהול הסיכונים של התאגיד הבנקאי. מסגרת העבודה, כאמור, תכלול לפחות את ארבעת הרכיבים הבאים:

(א) **ניתוח השלכות עסקיות** – תהליך דינמי לזיהוי תהליכים ושירותים חיוניים לרבות כאלו בעלי תלות הדדית, גורמי מפתח פנימיים וחיצוניים ורמות עמידות נאותות. בניתוח זה יש להעריך את הסיכונים ואת ההשפעה הפוטנציאלית של תרחישי שיבוש שונים על פעולות התאגיד ועל המוניטין שלו.

תאגיד בנקאי נדרש לבחון אלו תרחישים, לאומיים ואחרים עלולים להשפיע על תהליכים ושירותים חיוניים בטווח הקצר, הבינוני והארוך, ולעדכןם בהתאם להתפתחויות.

(ב) **אסטרטגיית התאוששות** – קובעת יעדי התאוששות וקדימויות על סמך ניתוח ההשלכות העסקיות. אסטרטגיית ההתאוששות מציבה, בין היתר, יעדים לרמת השירות שהארגון ישאף לספק במקרה של שיבושים ואת המסגרת לחידוש הסופי של הפעולות העסקיות<sup>1</sup>. יעדי ההתאוששות צריכים לשקף את הסיכון שכל תאגיד בנקאי מייצג לתפקוד המערכת הפיננסית, ולהגדיר רמות התאוששות וזמני התאוששות צפויים לתהליך או שירות חיוני.

(ג) **תכנית המשכיות עסקית** – קובעת הנחיות מפורטות ליישום אסטרטגיית ההתאוששות. תכנית ההמשכיות העסקית מגדירה את התפקידים ואת תחומי האחריות לניהול שיבושים

<sup>1</sup> המטרה האולטימטיבית של תכנית המשכיות עסקית היא שיקום מלא של פעולות התאגיד עד לנקודה שבה התאגיד מסוגל לחדש את פעילותו העסקית הרגילה. רוב התכניות קובעות את רצף תהליך ההתאוששות של הפעולות בהתאם להשפעתן העסקית, בהתמקד תחילה על הפעולות החיוניות ביותר של התאגיד.

(ד) תפעוליים ומספקת הנחיות ברורות בנוגע להאצלת סמכויות במקרה של שיבושים המנטרלים אנשי מפתח. התכנית גם קובעת בבירור את הסמכויות לקבלת החלטות ומגדירה את הטריגרים להפעלתה.

תכנית המשכיות העסקית תכלול את התהליכים והשירותים החיוניים, המשאבים והתשתיות בכל היחידות הרלבנטיות בתאגיד הבנקאי, וכן את פעילויות התאגיד הבנקאי בשלוחותיו בחו"ל.

(ה) **ניטור סיכונים ומתודולוגית תרגול** - תאגיד בנקאי יטמיע את תכנית המשכיות העסקית בקרב עובדיו, וכן ינטר וייתקף אותן באופן שוטף, בין היתר, באמצעות קביעת תכנית ניסויים ותרגולים. תכנית התרגול תגדיר את נושאי התרגול ויעדיו, את המתודולוגיה הנבחרת לתרגול, תדירותו, קיום גורם בקרה בלתי תלוי שיבחן את התרגול במהלכו, אופן הדיווח על תוצאות התרגול, תהליך זיהוי הפערים ביחס לתכנית המשכיות העסקית הקיימת ועדכונה בהתאם.

### תכנית המשכיות עסקית

6. (א) תאגיד בנקאי יגבש תכנית להמשכיות עסקית שתבטיח את יכולתו לפעול באופן רציף, להגביל את הפסדיו במקרה של הפרעה חמורה לעסקיו, ולאושש את פעילותו במקרה של אסון.

(ב) תכנית המשכיות העסקית תספק הנחיות פעולה לתגובה מיידית במקרה של שיבוש תפעולי משמעותי. התכנית תתייחס לכל התהליכים והשירותים החיוניים, אך תביא בחשבון גם את הצעדים הנדרשים בטווח הארוך להחזרת מלוא הפעילות לשגרה.

(ג) בעת גיבוש תכנית המשכיות העסקית, יתייחס התאגיד הבנקאי, למרכיבים הבאים, לפחות:

(1) **המשאב האנושי** - המשאב האנושי הינו מרכיב קריטי במימוש תכנית המשכיות העסקית. בהתבסס על ניתוח ההשלכות העסקיות, יוגדרו תחומי האחריות והסמכות, לחברי ההנהלה, צוותי עבודה, נותני שירותים פנימיים וחיצוניים, וגורמים אחרים. כמו כן, תבנה תכנית גיבוי לכ"א חיוני ויוגדר צוות מקצועי לניהול משבר.

(2) **תקשורת והסברה** – תקשורת ברורה וסדירה במהלך שיבוש תפעולי משמעותי הכרחית לניהול המשבר ולשמירה על אמון הציבור. תכנית המשכיות העסקית תכלול נוהלי תקשורת, לניהול כל ממשקי התקשורת הרלבנטיים לתאגיד הבנקאי בשעת חירום: עובדים, צוותי חירום, רשויות פיקוח, ספקים חיצוניים, לקוחות, אמצעי התקשורת (מדיה) בנקים קורספונדנטים ועוד'. התכנית תכלול רשימות פרטי קשר עדכניות ונגישות ושיטות תקשורת שונות להפצת מידע בקרב לקוחות, ספקי שירות ורגולטורים, על מנת שאלה ידעו כיצד ליצור קשר עם המוסד גם במקרה שערוצי התקשורת הרגילים יושבתו.



- (3) בנוסף, תאגיד בנקאי יגבש תכנית הסברה רשמית וישלבה בתכנית ההמשכיות העסקית.
- (4) **נושאים טכנולוגיים** – תכנית ההמשכיות העסקית תתייחס לכל מרכיבי הטכנולוגיה הנדרשים לשמירת הרציפות העסקית ו/או לאישוש הפעילות.
- (5) **העתקת פעילויות קריטיות** - תכנית המשכיות העסקית תיתן ביטוי להעתקת פעילויות קריטיות למיקום חדש.
- (6) **מערכות תשלומים וסליקה** – תכנית ההמשכיות העסקית תכלול חלופות להפעלת מכשירים אוטומטיים למשיכת מזומנים ומערכות התשלומים והסליקה במקרה של שיבושים תפעוליים. החלופות עשויות לכלול: קביעת מגבלות משיכה ללקוחות ללא אישור, הסכמי גיבוי עם צדדים שלישיים, הגדרת תהליכי עבודה ידניים וכמובן יצירת מערכות גיבוי להפעלה מיידית באתר חלופי.
- (7) **צורכי מזומנים ונזילות** - שיבושים תפעוליים משמעותיים, עלולים להגביר מחד את ביקוש הציבור למזומנים ומאידך להוביל למשבר פיננסי עם ההשלכות על נזילות. תכנית ההמשכיות העסקית צריכה להתייחס לכל היבטי המזומנים והנזילות, לרבות לקיום תכנית מימון נאותה ויעילה לשעת חירום, הקובעת בבירור את האסטרטגיות לטיפול בקשיי נזילות.
- (8) **חלופות עבודה ידנית**- תכנית ההמשכיות העסקית תכלול, בהתאם לעניין, נהלים לביצוע תהליכי עבודה ידניים, אשר אושרו מראש על ידי הנהלת התאגיד הבנקאי, כחלופה לתהליכים חיוניים. בהקשר זה, תאגיד בנקאי ידאג לגיבוי רשומות מידע על חשבונות לקוחות (מספרי חשבון, כתובות, מצב חשבון, יתרות חשבון וכד').
- (9) **חיזוק מעגלי בקרה** – במהלך שיבושים תפעוליים רמת הסיכונים עולה, בשל שינויים פוטנציאליים בסביבת העבודה, בכ"א, בצידוד וכד'. בעת ניתוח ההשלכות העסקיות יש להעריך מחדש את הסיכונים, לגבש אסטרטגיה למניעתם ולמזעורם ולשלב בתכנית ההמשכיות העסקית.
- (10) **תכנון עסקי וניהול פרויקטים**- לצורך שימור ועדכון תכנית ההמשכיות עסקית, תאגיד בנקאי ישלב את שיקולי המשכיות עסקית בכל החלטה עסקית רלבנטית שיקבל לרבות בעת תכנון וניהול פרויקטים חדשים.
- (11) **מדיניות בקרת שינויים** – מדיניות בקרת שינויים תיתן ביטוי לכך שבעת ביצוע שינויים במערכות תפעול, ביישומים או בתשתיות בסביבת הייצור, התומכים בתהליכים ושירותים חיוניים, כל עותקי הגיבוי של אותן מערכות יעודכנו גם הם. בנוסף, בעת יישום מערכת חדשה או משופרת המחייבת חומרה חדשה, קיבולת נוספת, או שינויים אחרים בטכנולוגיה, על התאגיד הבנקאי להבטיח שתכנית ההמשכיות העסקית תעודכן, במידת

(12) הצורך, וכי אתר ההתאוששות יוכל לתמוך בסביבת הייצור החדשה. מדיניות בקרת השינויים צריכה גם לאפשר ליישם שינויים במהירות במקרה של שיבוש תפעולי.

(13) **גיבוי נתונים** - תאגיד בנקאי יקבע נהלים לסנכרון נתונים, לצורך שמירתם באתר ההתאוששות מאסון, באופן מדויק ועדכני. תאגיד בנקאי יקבע נהלים לאחזור מידע, בפרק זמן סביר, למצב בו מתרחש אירוע כשל באתר הראשי בטרם גובו נתוני יום העסקים. תאגיד בנקאי נדרש לגבות את נתוניו על מנת להבטיח התאוששות גם במקרים בהם נפגע המידע באתר הראשי ובאתר ההתאוששות מאסון שלו בו זמנית.

(14) **ניהול משברים** – תאגיד בנקאי יגדיר בנהלים סמכות בכירה להכרזה על אירוע משברי ואת אחריות הצוות לניהול משבר ליישם את תכנית ההמשכיות העסקית בתוך התאגיד הבנקאי ולדאוג להתנהלות התאגיד הבנקאי מול גופים חיצוניים כגון: גורמי רגולציה, משרדי ממשלה וארגוני חירום.

(15) **תקריות אבטחת מידע** – תפוח מדיניות תגובה לתקריות אבטחת מידע אשר תשולב בצורה נאותה בתכנית ההמשכיות העסקית. תקרית אבטחה מתרחשת כאשר גורם בלתי מורשה מנסה או מצליח לחדור, להשתמש, לחבל, או להרוס מערכות מידע או נתונים של לקוחות. במקרה של חדירה בלתי מורשית, מערכות המחשב של התאגיד הבנקאי עלולות לקרוס ומידע סודי עלול להגיע לידיים לא נכונות. אלמנט מרכזי בתגובה לתקריות אבטחת מידע הוא חלוקת האחריות להערכה, לתגובה ולניהול של תקריות האבטחה ופיתוח קווים מנחים לעובדים בנוגע לנוהלי הסלמה ודיווח. ההנהלה הבכירה נדרשת לקבוע מי יהיה אחראי להכריז על תקרית, ומי אחראי לשחזר את מערכות המחשב שנפגעו מרגע שהתקרת הסתיימה. מי שמוטלת עליו אחריות זו צריך להיות בעל המומחיות הנדרשת כדי להגיב בדרך מהירה ונאותה.

(16) **מדיניות "גישה מרחוק"** – נהלי עבודה לגישה מרחוק יהיו חלק מתכנית ההמשכיות העסקית, שכן באירועי חירום מסוימים לא תתאפשר גישה למתקני הבנק, ולכן עלול לעלות צורך במתן גישה מרחוק לעובדים או נותני שירותים חיצוניים. מדיניות הגישה מרחוק תאושר ע"י ההנהלה הבכירה ותתייחס לסיכונים הכרוכים במדיניות ולקיום מנגנוני בקרה ואבטחת מידע הולמים.

(ד) תכנית ההמשכיות העסקית תוטמע בקרב העובדים החיוניים ותתורגל בכלל יחידות התאגיד הבנקאי בהתאם לתכנית שהוגדרה על ידו. תכנית ההטמעה, תסייע, בין היתר, בבחינת יכולת הפעלת תהליכים חיוניים, במקרה של מחסור בעובדי מפתח.

(ה) כדי להבטיח יישום מוצלח של תכנית ההמשכיות העסקית, תאגיד בנקאי יבסס קשרי עבודה שוטפים עם גורמי קהילה (למשל, רשויות מקומיות) ומוסדות ממשל, לרבות גורמי תשתית לאומיים, לצורך תיאום ציפיות והערכה טובה יותר של הסיכונים. שילוב ציפיות אלו בתכנית ההמשכיות העסקית לצד ביצוע תרגולים משותפים, יחזקו את אפקטיביות תכנית ההמשכיות העסקית.

## ביטוח

7. כיסוי ביטוחי הולם אינו מהווה תחליף לתכנית המשכיות עסקית אפקטיבית, אך יש בו לסייע בצמצום ההפסדים והנזקים כתוצאה משיבושים תפעוליים משמעותיים, ומכאן חשיבותו. בחירת הכיסוי הביטוחי תתבצע על בסיס תהליכי ניתוח ההשלכות העסקיות והערכת הסיכונים. אחת לשנה התאגיד הבנקאי יבחן את נאותות הכיסוי הביטוחי בהתייחס לפרופיל הסיכון העדכני.

## המשכיות עסקית של ספקים ונותני שירותים לתהליכים חיוניים

8. (א) תאגיד בנקאי יפעל להפחתת הסיכונים הנובעים מתלות בספקים ונותני שירותים לתהליכי החיוניים.

(ב) תאגיד בנקאי ידאג שהסכם ההתקשרות עם הספק/נותן השירות מסדיר את חובת הספק/נותן השירות להעמיד שירותים לתאגיד הבנקאי גם בשעת חירום, בהתאם ליעדי השירות המוגדרים בהסכם.

(ג) תאגיד בנקאי יעריך את יכולת הספק/נותן השירות לקיים רציפות עסקית, כך שתימשך אספקת השירותים הרלבנטית לתאגיד הבנקאי בתרחישים שונים.

(ד) בהתאם להערכה כאמור בסעיף קטן (ג) לעיל, יכלול התאגיד הבנקאי בהסכם ההתקשרות עם הספק/נותן השירות, התייחסות לנושאים כגון אלו:

(1) אחריות הספק/נותן השירות לקיים תכנית המשכיות עסקית.

(2) זכות התאגיד הבנקאי לקבל את תכנית ההמשכיות העסקית של הספק/נותן השירות.

(3) זכות התאגיד הבנקאי להשתתף בתרגילי הספק/נותן השירות ו/או לקבל את ממצאי התרגול.

(4) זכות התאגיד הבנקאי לקיים ביקורת תקופתית על תכנית ההמשכיות העסקית של הספק/נותן השירות או לחילופין לקבל דוח ביקורת כאמור, מגורם מבקר אחר, שיהיה מקובל על התאגיד הבנקאי.

(ה) על אף האמור לעיל, אין חובה לכלול את סעיפים (ב) ו-(ד), בהסכמי התקשרות עם ספקי תשתיות לאומיות.

**אתר חלופי**

9. (א) תאגיד בנקאי ימקם את אתריו החלופיים, באופן שתוקטן ההסתברות לכך שהאתר החלופי והאתר הראשי יושפעו באופן דומה מתרחיש מסוים בשעת חירום, בכלל זה, השפעה על מרכיבי התשתית הפיזית (חשמל, תקשורת וכד') המשמשים את האתרים.
- במטרה להקטין את ההסתברות ששני האתרים יפגעו מאותו תרחיש, לרבות אפשרות של חסימת דרכי גישה, תאגיד בנקאי ידאג לכל הפחות לכך, שהאתר החלופי יהיה ממוקם מחוץ למרחב העירוני של האתר הראשי שלו.
- (ב) תאגיד בנקאי יחליט על היקף הציוד והמידע שיוחזק באתר החלופי, כך שניתן יהיה להבטיח את המשך פעילותו העסקית, במקרה שאתרו הראשי יפגע באופן חמור.
- (ג) בעת קביעת האתר החלופי תאגיד בנקאי יתייחס בין היתר לפרמטרים הבאים: גודל האתר, קיבולת העבודה בו והשירותים אשר נדרש לספקם בהתאם לרמות השירות שנקבעו, תוך התייחסות למשך השיבוש התפעולי (טווח קצר, בינוני וארוך). במקרים בהם, האתר החלופי ממוקם במתקן המשמש לפעילות יומיומית רגילה, יש לוודא כי הוא מסוגל להכיל פונקציות עסקיות נוספות כאשר מקום העסקים העיקרי נעשה בלתי שמיש.
- (ד) האתר החלופי יהיה זמין באופן מיידי (24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע) לעבודה וייקבעו בו תקני איוש כוח אדם.
- (ה) תאגיד בנקאי ישאף להימנע ככל הניתן, מהפעלת אתר חלופי ע"י צד ג'. יחד עם זאת והיה ומפעיל האתר החלופי הינו צד ג', יוודא התאגיד הבנקאי כי לאותו צד ג' יש את כל היכולות לשמור על תחזוק האתר ומוכנותו לשעת חירום (ביצוע ביקורת, הסכם חוזי, וכד').
- (ו) תאגיד בנקאי לא יחלוק אתר חלופי עם תאגיד אחר, שאינו נמנה על הקבוצה הבנקאית, אם קיים חשש שהדבר יפגע במימוש תכנית ההמשכיות העסקית שלו.
- (ז) תאגיד בנקאי יתחשב בסיכון המערכתי הטמון בריכוזיות גיאוגרפית של אתרי הבנק הקריטיים, עם אתרים קריטיים של תאגידים בנקאיים אחרים.
- (ח) תאגיד בנקאי, שהוא חברת שירותים משותפת המהווה גורם מפתח בתפקוד המערכת הפיננסית, יקיים עבור שירותיו החיוניים, מערכות מידע משוכפלות בעלות זמינות גבוהה, כדוגמת Active-Active, בין אתרו הראשי לאתרו החלופי.

**ביקורת פנימית**

10. (א) מסגרת העבודה הכוללת לניהול המשכיות עסקית תבוקר באופן תקופתי ע"י הביקורת הפנימית.
- (ב) תכנית התרגול תסקר תקופתית ע"י הביקורת הפנימית, לצורך הערכת האפקטיביות שלה.

(ג) ממצאי התרגול של תכנית ההמשכיות העסקית ידווחו באופן קבוע לביקורת הפנימית.

### רמות יעדי שירות חיוניים

11. ככלל, המערכת הבנקאית תשאף לקיים רציפות עסקית מלאה ככל שניתן. יחד עם זאת, עשויים להתרחש שיבושים תפעוליים משמעותיים (מערכתיים או ספציפיים לבנק) שיפגעו ביכולת לספק את מלוא השירותים. תאגיד בנקאי יערך להמשך פעילותו העסקית, כך שתובטח המשך עמידתו ביעדי רמות השירות הבאים, לפחות:

### (א) תוך שעות ספורות מתחילת השיבושים

(1) תובטח פעילות רציפה של משיכת מזומנים ממכשירי בנק אוטומטיים כדלקמן:

i. תאגידים בנקאיים המפעילים שירותי משיכת מזומנים ממכשירי בנק אוטומטיים יהיו ערוכים בכל עת למילוי מחודש של המכשירים בשעת חירום, בכל הישובים, טרם שיתרוקנו.

ii. שירותי המיתוג והתקשורת יפעלו באופן שתתאפשר משיכת מזומנים ע"י הציבור מכל מכשירי הבנקים למשיכת מזומנים.

(2) יתאפשר שימוש בכרטיסי אשראי לצורך ביצוע רכישות בבתי עסק.

(3) בשעת חירום יפעלו סניפי הבנקים בהתאם לסעיף 12 להוראה.

(4) השירות הבנקאי בסניפים שיפעלו בשעת חירום יכלול, לכל הפחות, מתן מידע ללקוחות על מצב חשבונותיהם וביצוע פעולות בנקאיות בסיסיות כגון: משיכה והפקדת מזומנים, משיכה והפקדת שיקים והעברות בין בנקאיות ופנים בנקאיות.

(5) נחתם הסדר בין התאגידים הבנקאיים, למשיכת מזומנים באמצעות שיקים גם ללקוחות של תאגידים בנקאיים אחרים, יערכו התאגידים הבנקאיים החתומים על ההסדר ליישמו בהנחיית המפקח.

(6) תאגיד בנקאי יספק לציבור מידע חיוני בשעת חירום, באמצעות הפעלת מוקד מידע מתאים (למשל קו חם), שמספרו יפורסם לציבור.

(7) תאגיד בנקאי יערך להמשך מתן שירותים בנקאיים (מתן מידע וביצוע פעולות) ללקוחותיו, באמצעות ערוצים ישירים, כגון: בנקאות בתקשורת ומוקד טלפוני.

(8) תאגיד בנקאי יערך לחידוש פעילות הסליקה שלו מול כל המסלקות הרלבנטיות, בהתאם לכללים שנקבעו לכל מערכת. תאגיד בנקאי המתפעל מסלקה יפעל לחידוש פעילותה.

### (ב) תוך יממה לכל היותר מתחילת השיבושים

- (1) תאגיד בנקאי יערך להפעלת סניפים ניידים בשעת חירום, במקומות בהם לא יתאפשר מתן שירותים בסניפי הבנק ה"רגילים", כאמור בסעיף 14 להוראה.
- (2) ביצוע העברות כספים מחו"ל ולחו"ל.
- (3) חידוש פעילות מול גופים בשוק ההון (קופ"ג, קרנות השתלמות וכד') ומול גופים בחו"ל.

### (ג) יעדי רמות שירות ליישום תוך יממות ספורות לכל היותר מתחילת השיבושים

- (1) ריקון תיבות שירות בסניפים שאינם פעילים בשעת חירום.
- (2) התאגידים הבנקאיים יהיו ערוכים להפעלת תכנית הקלות, לאוכלוסייה שצפויה להיפגע עקב שעת החירום, כגון: מגויסים, בני משפחתם, ובעלי עסקים. חלק מההסדרים יהיו פרי מדיניות התאגיד הבנקאי וחלק יהיו באישור המפקח, כאמור בסעיף 15 להוראה.

### פתיחת סניפים בחירום

12. (א) תאגיד בנקאי יפעל באופן מתמיד למיגון סניפיו בהתאם להנחיות פקוד העורף.
- (ב) מדיניות פתיחת הסניפים בשעת חרום תהיה פתיחת כל הסניפים, בהכוונת הפיקוח על הבנקים ובכפוף להנחיות כוחות הביטחון, בכלל זה פיקוד העורף.
- (ג) מתוך סניפי הבנק יגדיר התאגיד הבנקאי סניפי "גרעין" בהיקף מינימאלי של 25% מהמספר הכולל של הסניפים בתאגיד תוך שהוא מוודא פיזור גיאוגרפי נאות של סניפי ה"גרעין".
- (ד) תאגיד בנקאי יערך להפעלת כל הסניפים שהוגדרו כסניפי "גרעין" מיד בתחילת שעת החרום.
- (ה) תאגיד בנקאי יערך למתן שירותי בנק בסיסיים במקומות בהם לא יתאפשר לתת שירותים כאלה לאוכלוסייה בסניפי הבנק הרגילים.

### העתקת סניפים בחירום

13. (א) בכפוף להכרזת המפקח על הבנקים על שעת חירום לעניין הפעלת היתר הנגיד (כמפורט בנספח א'), כולו או חלקו, רשאי תאגיד בנקאי:
  - (1) להעתיק סניף באופן זמני למקום אחר, לרבות שטח שיוקצה לו ע"י בנק אחר, ובלבד שעובדי התאגיד הבנקאי ימשיכו לתפעל את הסניף המועתק.
  - (2) לנהל עסקים בסניפים ניידים, כאמור בסעיף 14 להוראה.

(3) לתת שירותים בנקאיים בסיסיים ללקוחותיו באמצעות סניפים של בנקים אחרים או של בנק הדואר, בכפוף להסדרים שיאושרו מראש ע"י המפקח.

(ב) תאגיד בנקאי ימסור למפקח הודעה בכתב על העתקה זמנית של סניף או הפעלת סניף נייד.

### סניפים ניידים

14. (א) כל קבוצה בנקאית או בנק עצמאי, המפעילים רשת סניף של 30 סניפים לפחות, יערכו להפעלת סניפים ניידים בשעת חירום, בהתאם לנסיבות שיתהוו.

(ב) המפתח המינימאלי לקביעת כמות הסניפים הניידים יהיה בערך של יחידה אחת לכל 50 סניפים, שברשות התאגיד הבנקאי על בסיס קבוצתי, במספרים עגולים.

(ג) תאגיד בנקאי יקבע במדיניות כמה מתוך הסניפים הניידים יהיו כאלה שיפעלו מתוך רכב מתאים.

(ד) בהתאם לסמכות המפקח על הבנקים בסעיף 2.5 להיתר הנגיד, תאגיד בנקאי יערך להפעלת השירותים הבנקאיים הבאים בסניף נייד :

(1) משיכת מזומנים, גם ע"י לקוחות בנקים אחרים ;

(2) הפקדת מזומנים ;

(3) משיכת והפקדת שיקים ;

(4) הפעלת תיבות שירות ;

(5) העברה מחשבון לחשבון.

(ה) תאגיד בנקאי המעוניין להציע שירותים בנקאיים נוספים יעשה זאת רק לאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים מראש.

(ו) תאגיד הבנקאי ידאג לתשתיות הרלבנטיות לתפעול הסניף הנייד.

(ז) תאגיד בנקאי יעריך את הסיכונים הכרוכים בהפעלת הסניף הנייד וידאג לקיום נוהל עבודה, אמצעי בקרה ואבטחת מידע הולמים.

### הקלות לאוכלוסיה

15. (א) במסגרת ההיערכות לשעת חירום, נוצר הצורך במתן הקלות זמניות בהוראות ניהול בנקאי תקין, במטרה להקל על האוכלוסייה בקבלת שירותים בנקאיים בעיתות חירום.

(ב) ההקלות המפורטות בנספח ב' יכנסו לתוקפן אך ורק עם הכרזת המפקח על הבנקים על הפעלתן. עיתוי הפעלת כל הקלה וזמן הימשכותה עשוי להשתנות מהקלה להקלה, כמו גם האזור הגיאוגרפי לגביו תחול ההקלה. פרמטרים אלו יקבלו ביטוי בעת הכרזת המפקח על הבנקים על כניסת ההקלה לתוקף.

#### **זיהוי חסרי תיעוד רשמי בנוהל מקל**

16. (א) תאגיד בנקאי יפתח כלים לזיהוי לקוחותיו, בהעדר תיעוד רשמי, תוך קיום בקרות הולמות והגבלת החשיפה לסיכון.

(ב) הפעלת נוהל עבודה פנימי לזיהוי לקוחות חסרי תיעוד רשמי, בשעת חירום, תעשה לאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים.

#### **דיווח לפיקוח על הבנקים**

17. (א) בעת הכרזת המפקח על הבנקים על שעת חירום ועל פי הודעה מיוחדת, ידרשו התאגידים הבנקאיים לדווח לפיקוח על הבנקים בהתאם למתכונת דיווח שתוגדר בהוראות הדיווח לפיקוח על הבנקים.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), תאגיד בנקאי יעדכן באופן מיידי את הפיקוח על הבנקים בעת:

(1) התרחשות שיבוש תפעולי חריג בעל השפעה מהותית על התאגיד הבנקאי.

(2) בעת הפעלת נוהל חירום ע"י התאגיד הבנקאי.



נספח א'



בנק ישראל

הנגיד

**היתר כללי לבנקים לפתיחת סניפים ולהעתקתם בעת חירום**

לפי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981

בתוקף סמכותי לפי סעיף 28 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ולאחר התייעצות בוועדת הרשיונות, אני מתיר לבנק, בכפוף להכרזת המפקח, על שעת חירום לעניין היתר זה, כדלקמן:

1. להעתיק באופן זמני סניף, לתקופה שתסתיים, לכל המאוחר, עם ביטול הכרזת המפקח כאמור, למיקום חדש בישראל, ובלבד שתמסר הודעה למפקח בסמוך לביצוע ההעתקה.
2. לנהל עסקים בישראל עם לקוחותיו, ולתת שירותים בנקאיים ללקוחות בנקים אחרים בהם הוא שולט (להלן – **בנקים נשלטים**) בסניפים ניידים, בכפוף לתנאים הבאים:
  - 2.1. בהיתר זה, "סניף נייד" – סניף הניתן לנייד ולתפעול במקומות שונים, לרבות מתוך רכב מתאים;
  - 2.2. לסניף הנייד יהיה שילוט מתאים של הבנק;
  - 2.3. הפעילות עם הלקוחות תתנהל רק בתחום הסניף הנייד; יבוצע תיעוד של הפעולות עם הלקוח ברשומות הבנק או הבנק הנשלט;
  - 2.4. עובדי הסניף הנייד יהיו עובדי הבנק ו/או עובדי הבנקים הנשלטים ויהיו בעלי הכשרה נאותה למילוי תפקידם;
  - 2.5. המפקח יקבע את השירותים הבנקאיים המינימליים אשר על הבנק לספק בסניפים הניידים וכן יאשר את מגוון השירותים הבנקאיים האפשריים בסניפים הניידים;
  - 2.6. הבנק הנשלט ישא באחריות מלאה כלפי לקוחותיו בגין כל פעולה כאמור. הבנק והבנק הנשלט יקבעו תנאים להחלת אחריות של הבנק כלפי הבנק הנשלט;
  - 2.7. תימסר הודעה למפקח, בסמוך לפתיחה ולסגירה של סניף נייד, שתכלול את מספר הסניפים הניידים הפתוחים של הבנק באותו מועד, ופרטים נוספים כפי שידרוש המפקח;
3. לתת ללקוחותיו, שירותים בנקאיים בסיסיים, באמצעות סניפים, קבועים או ניידים, של בנק אחר, או סניפים של בנק חדואר, בהתאם להסדר שתנאיו יאושרו על ידי המפקח על הבנקים.

המפקח רשאי להכריז על שעת חירום לעניין היתר זה, כולו או חלקו.

רע"ג.ו

סטנלי פישר

ירושלים, כ"ב בתמוז, תש"ע

M ביולי, 2010

r1003804

## נספח ב'

**הקלות אפשריות לאוכלוסייה בשעת חירום**

להלן פירוט הקלות אפשריות לאוכלוסייה, שיכנסו לתוקפן עם הכרזת המפקח על שעת חירום לעניין הפעלת ההקלות. מוצע לקרוא את ההקלות עם נוסח ההוראות המקורי.

**1. הוראת נ.ב.ת 325 : ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב**

א. על אף האמור בסעיף 8 להוראה, לעניין הגבלת סכומים, בעת הכרזת המפקח על שעת חירום ולכל היותר עד 30 ימים לאחר ביטול ההכרזה, תאגיד בנקאי יהיה רשאי שלא ליישם את האמור בהוראה על חריגות בסכומים שלא יעלו על הסכום שקבע המפקח בהודעתו.

**2. הוראת נ.ב.ת 357 : ניהול טכנולוגיות מידע - פרק ז' שירותי בנקאות בתקשורות**

א. על אף האמור בסעיף 20.20 (א) ובסעיף 20.20 (ב) (1) להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, ניתן יהיה להקל על תהליכי ההצטרפות לרמות שירות (1) ולרמת שירות (2). כל זאת בכפוף לתנאים הבאים :

(1) הצטרפות לרמת שירות (1) ולרמת שירות (2) תתאפשר גם באמצעות מוקד טלפוני אנושי ותוך הקלטת השיחה עם הלקוח.

(2) הזיהוי במוקד הטלפוני האנושי כאמור בסעיף קטן (1) לעיל, יהיה גם באמצעות פריטי מידע הרשומים בתאגיד הבנקאי (כגון, שאלות ספציפיות הנוגעות לחשבון הלקוח). יש להקפיד במיוחד על זיהוי לקוחות שאינם מנויים על שירות קבלת הוראות טלפונית כמוגדר בהוראת נ.ב.ת 435.

(3) תאגיד בנקאי יבטל את השירות אם הלקוח לא ישלים הליך הצטרפות רגיל לשירות, תוך 30 יום ממועד סיום שעת החירום.

(4) תאגיד בנקאי יאשר ללקוח את הצטרפותו לשירות בערוצים כגון, SMS, דואר אלקטרוני או הודעה טלפונית.

(5) תאגיד בנקאי יעריך מראש את הסיכונים הקשורים להפעלת ההליך המקל ובהתאם לכך יקבע בקרות מפצות כגון, הגבלת סכומים, משלוח SMS אחרי ביצוע פעולה וכד'.

ב. על אף האמור בסעיף 26.26 (ד) להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, לא יפוג תוקפה של רשימת המוטבים ותינתן ללקוח ארכה של עד 30 יום ממועד סיום שעת החירום, לאישור רשימת המוטבים כאמור בסעיף 26.26 (א).

ג. על אף האמור בסעיף 27.27 (ד) להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, תאגיד בנקאי רשאי שלא לשלוח הודעות גם בדואר רגיל, ובלבד שעם סיום שעת החירום, ישלח את ההודעות כמתחייב בהוראה ובכללי גילוי נאות.

**3. הוראת ניהול בנקאי תקין 358: ניהול עסקים מחוץ למשרדי התאגיד הבנקאי**

א. על אף האמור בסעיף 3 להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, לעניין הפעלת ההיתר הכללי של הנגיד לבנקים לפתיחת סניפים ולהעתקתם בעת חירום, רשאי תאגיד בנקאי לפעול באופן מקל כאמור בהכרזת המפקח.

**4. הוראת נ.ב.ת. 435: הוראות טלפוניות**

א. על אף האמור בסעיפים 2 ו-3 להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, תאגיד בנקאי רשאי להקל על אופן הצטרפות הלקוח לשירות קבלת הוראות טלפוניות, בכפוף לתנאים הבאים:

- (1) הלקוח יאשר את הסכמתו לבצע הוראות טלפוניות באמצעות המוקד הטלפוני והממוחשב והשיחה תוקלט.
- (2) תאגיד בנקאי יאשר ללקוח את הצטרפותו לשירות בערוצים כגון, SMS, דואר אלקטרוני או הודעה טלפונית.
- (3) תאגיד בנקאי יבטל את השירות אם הלקוח לא ישלים הליך הצטרפות רגיל לשירות, בתוך 30 יום ממועד סיום שעת החירום.
- (4) תאגיד בנקאי יעריך מראש את הסיכונים הקשורים להפעלת ההליך המקל ובהתאם לכך יקבע בקרות מפצות כגון: הגבלת סכומים, משלוח SMS אחרי ביצוע פעולה וכד'.

**5. הוראת נ.ב.ת. 439: חיובים על פי הרשאה**

א. על אף האמור בסעיף 8. (ב) להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, תאגיד בנקאי רשאי לבצע ביטול הרשאה לחיוב חשבון גם בהוראה טלפונית.

\* \* \*

**עדכונים**

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
25/12/2011	הוראה מקורית	1	2318