



בנק ישראל

הפיקוח על הבנקים
אגף טכנולוגיה וחדשנות
יחידת הסדרה וביקורת בתחום טכנולוגיית המידע

ירושלים, כ"ה בתשרי תשע"ט
4 באוקטובר 2018
חוזר ח-06 – 2570

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: בנקאות בתקשורת

(הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 367 ו- 462)

מבוא

מתן ייפוי כוח למנהל תיקים באופן מקוון

1. התיקון הנוכחי הינו שלב נוסף במסגרת מהלך כולל שבו נוקט הפיקוח לקראת מתן אפשרות מלאה ללקוח לפעול במגוון שירותים בנקאיים, ללא צורך בהגעה לסניף. התיקון מאפשר מתן ייפוי כוח למי שמחזיק רישיון מנהל תיקים לפי חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995 (להלן: "חוק הייעוץ") באופן מקוון ללא צורך בהגעת הלקוח לסניף, בכפוף לתנאים הקבועים בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 462 בנושא: "השקעות של לקוחות בנקסטים פיננסיים באמצעות מנהלי תיקים" (להלן: "הוראה 462"). בנוסף, מעתה מיופה כוח שמחזיק רישיון מנהל תיקים לפי חוק הייעוץ, רשאי לפעול גם בחשבון שנפתח באופן מקוון.

ויתור של תאגיד על קבלת הסברים

2. ניתנה הקלה לפיה בדומה ללקוח כשיר, גם לקוח שהוא תאגיד יכול לוותר על קבלת הסברים בקשר לנושאים המוסדרים בייפוי הכוח למנהל תיקים, ובלבד שחתם על טופס וויתור מתאים בפני עורך דין מטעמו.

העברה בנקאית בעת פתיחת חשבון סליקה באופן מקוון

3. בוטלה הדרישה להעברה של סכום אקראי לחשבון בתאגיד בנקאי בישראל על שם המבקש לפתוח חשבון סליקה, בעת פתיחת חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 50,000 ש"ח.

פורמט קובץ העברת המידע בדבר יתרת לקוח בחשבון עובר ושב

4. תוקן מבנה הקובץ בנספח ג' להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא: "בנקאות בתקשורת" (להלן: "הוראה 367") על מנת לאפשר ממשק אחיד להעברת המידע בדבר יתרת לקוח בחשבון עובר ושב בין התאגידים הבנקאיים לבין הגופים הפיננסיים כהגדרתם בסעיף 73 להוראה 367.

התיקונים להוראות

מתן ייפוי כוח למנהל תיקים באופן מקוון

5. התווספה הגדרה ל"בעל רישיון מנהל תיקים" (סעיף 8 להוראה 367).

בחשבון לא יפעל "מורשה חתימה" כהגדרתו בסעיף 1 לצו, למעט מיופה כוח לניהול תיקי השקעות שהוא בעל רישיון מנהל תיקים (סעיף 26 להוראה 367).

פעולות, שיוגדרו ברמת סיכון גבוהה, בהתאם לעקרונות שאושרו על-ידי הדירקטוריון, יתאפשרו רק לאחר אימות באמצעות לפחות שני גורמי אימות. פעולה ברמת סיכון גבוהה תכלול, לכל הפחות:

- (א) העברות, תשלומים ופעולות מעל לתקרת הסכום הראשונה שתיקבע ע"י התאגיד הבנקאי בהתאם לסעיף 60 (א) שלהלן;
- (ב) הוספת ערוץ ושירות שלא למידע בלבד;
- (ג) משיכת מזומנים מעמדה אוטומטית לשירות עצמי.
- (ד) שינוי פרטי התקשרות או שם בעל החשבון בהתאם לסעיפים 57-58 שלהלן.
- (ה) מתן ייפוי כוח לניהול תיקי השקעות לבעל רישיון מנהל תיקים לפעול בחשבון.

(סעיף 42 להוראה 367)

(ד) ייפוי כוח יכול להינתן גם באופן מקוון, ובלבד שבמקום סעיפים (א) – (ב) לעיל יחולו כל

התנאים הבאים:

- (1) התאגיד הבנקאי זיהה את הלקוח ואימת את זהותו במעמד מתן ייפוי הכוח באחת מהדרכים המפורטות בסעיף 19 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" (להלן: "הוראה 367") או באמצעות שני גורמי אימות לפחות, בהתאם לסעיף 42 להוראה 367.
- (2) במעמד מתן ייפוי הכוח יאשר הלקוח כי קיבל מהתאגיד הבנקאי הסבר בקשר לנושאים המוסדרים בייפוי הכוח. בטרם מתן אישור הלקוח, ייתן התאגיד הבנקאי הסבר ללקוח בקשר לנושאים המוסדרים בייפוי הכוח. התאגיד הבנקאי יאפשר ללקוח לפי דרישתו ובשעות פעילותו של התאגיד הבנקאי, לשוחח עם מורשה חתימה של התאגיד הבנקאי ולקבל תשובה לכל שאלה שנדרשה על ידי הלקוח.
- (3) התאגיד הבנקאי יודא באמצעות בדיקה באתר של הרשות לניירות ערך כי מנהל התיקים מחזיק ב"רישיון מנהל תיקים" בר תוקף לפי חוק הייעוץ.
- (4) התאגיד הבנקאי יבהיר ללקוח במעמד מתן ייפוי הכוח כי לא יפעל בהתאם לייפוי הכוח, במידה ולמנהל התיקים אין רישיון בר תוקף לפי חוק הייעוץ.

(סעיף 14(ד) - 14(ה) להוראה 462)

דברי הסבר

6. בהתאם לתיקון, לקוח יכול למנות **מרחוק** כמיופה כוח לעניין השקעות בנכסים פיננסיים בחשבון, **רק** את מי שמחזיק ברישיון מנהל תיקים לפי חוק הייעוץ.

7. התיקון מאפשר :

- מתן ייפוי כוח מקוון למי שמחזיק רישיון מנהל תיקים לפי חוק הייעוץ. יודגש כי מינוי מנהל תיקים באופן מקוון יתאפשר עבור כל מנהלי התיקים בעלי רישיון לניהול תיקים ובתנאים שווים.
- למורשה חתימה שמחזיק רישיון מנהל תיקים לפעול בחשבון שנפתח באופן מקוון. יודגש כי למעט הקלה זו, האיסור על פעילות בחשבון מקוון של מורשה חתימה שאינו מנהל תיקים, הקבוע בהוראה 367, עומד בעינו.

8. תהליך מתן ייפוי כוח לעניין ניהול תיקים באמצעות הגעת הלקוח לסניף מוסדר בהוראה 462, ובעיקר בסעיף 14 להוראה זו.

התיקון להוראה 462 מאפשר למנות מי שמחזיק רישיון מנהל תיקים, גם באופן מקוון ובלבד שיתקיימו כל התנאים הבאים :

- זיהוי הלקוח המבקש למנות מנהל תיקים לפעול בחשבונו ואימות פרטי זהותו, יעשה באחת מהדרכים המפורטות בסעיף 19 להוראה 367 או באמצעות שני גורמי אימות לפחות בהתאם לסעיף 42 להוראה זו.

- בטרם חתימת הלקוח על ייפוי כוח כאמור, ייתן התאגיד הבנקאי הסבר ללקוח בקשר לנושאים המוסדרים בייפוי הכוח. ההסבר יכול להינתן, בין היתר, באמצעות שיחת טלפון, סרטון וידאו או באמצעות הקרנתו על גבי המסך, ובלבד שהלקוח הינו צד להסכם בנקאות בתקשורת באותם ערוצים.

- התאגיד הבנקאי יעמיד לרשות הלקוח בשעות פעילות התאגיד הבנקאי, מורשה חתימה אליו יוכל לפנות על פי דרישתו בכל שאלה הנדרשת על ידו, וזאת בטרם חתימתו על ייפוי הכוח. האינטראקציה מול מורשה החתימה אינה חייבת להיות חזותית והיא יכולה להיעשות בערוץ בנקאות בתקשורת עליו חתום הלקוח, לרבות טלפון.

- סעיף 3(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992 (להלן: "כללי גילוי נאות") קובע כי הסכם מסוג ייפוי כוח או הרשאה מסוג אחר צריך להיערך בכתב תוך מתן אפשרות ללקוח לעיין בו לפני חתימתו.

בהתאם לסעיף 2(א)2(2) לתיקון מס' 3 מיום 28.2.18 לחוק חתימה אלקטרונית, תשס"א-2001 (להלן: "חוק חתימה אלקטרונית"), ניתן לקיים את דרישת החתימה הקבועה בכללי גילוי נאות באמצעות חתימה אלקטרונית כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, ובלבד שיינתן באמצעותה מענה לתכליות הרלוונטיות שביסוד דרישת החתימה בכללים אלו. החתימה יכולה להתבצע בערוץ בנקאות בתקשורת עליו חתום הלקוח, ובלבד שהסכם ייפוי הכוח יערך בכתב תוך מתן אפשרות ללקוח לעיין בו לפני חתימתו ויישמר תיעוד של החתימה.

- אישור הלקוח על קבלת ההסברים בקשר לנושאים המוסדרים בייפוי הכוח, יכול להינתן אף הוא באמצעות כל ערוץ בנקאות בתקשורת עליו חתום הלקוח, לרבות באמצעות הטלפון, ובלבד שיישמר תיעוד בדבר האישור.

- מאחר וההוראה מאפשרת למנות כמנהל תיקים **מרחוק** רק את מי שמחזיק רישיון מנהל תיקים בר תוקף, הרי שהתאגיד הבנקאי נדרש להבהיר ללקוח למען הסר ספק, כי במידה ולאחר בדיקתו באתר הרשות לניירות ערך (להלן: "הרשות") יימצא כי למנהל התיקים אותו מינה הלקוח אין רישיון כאמור, לא יוכל התאגיד הבנקאי לפעול על פי הוראותיו.

ויתור של תאגיד על קבלת הסברים

9. התאגיד הבנקאי יפעל בנושא של ייפוי כוח, לפי ההנחיות הבאות:

- (א) ייפוי הכוח ייחתם בפני מורשה חתימה שיאשר בחתימתו, כי בדק את הפרטים הטעונים אימות בייפוי הכוח וכי נתן ללקוח את כל ההסברים בקשר למהות הנושאים שמוסדרים בו לרבות הסברים שנדרשו על ידי הלקוח לעניין זה;
- (ב) במעמד החתימה על ייפוי הכוח בפני מורשה חתימה כאמור לעיל, יאשר הלקוח בכתב כי קיבל את כל ההסברים כאמור בסעיף קטן (א);
- (ג) על אף האמור בהוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) לעיל, הלקוחות הבאים יהיו רשאים לוותר על קבלת הסברים מאת פקיד מוסמך של התאגיד הבנקאי:
- (1) לקוח כשיר, ובלבד שנתן לכך הסכמתו מראש בכתב.
- (2) לקוח שהוא תאגיד ובלבד שחתם על ויתור כאמור בפני עורך דין מטעמו.

(סעיף 14 (א) – 14 (ג) להוראה 462)

דברי הסבר

10. נוסח סעיפים 14(א) ו-14(ב) תוקן וזאת מבלי ששונתה מהות הדרישה שהייתה בהם. התיקון בוצע בעקבות חוסר הבהירות באשר לאמור בסעיפים אלו והפרשנויות השונות שנלוו לכך. לאור זאת, לקוח המעוניין לתת ייפוי כוח בחשבונו יקבל מהבנק הסברים בנוגע למהות הנושאים המוסדרים בייפוי הכוח, לרבות קבלת הסברים שיידרשו על ידי הלקוח, וזאת בשים לב לסעיף 4 להוראת הרשות לניירות ערך לבעלי רישיון יועץ ובעלי רישיון משווק בדבר הפניית לקוחות לקבלת שירותי ניהול תיקים.
11. בדומה ללקוח כשיר, מעתה גם לקוח שהוא תאגיד יכול לוותר על קבלת הסברים בנוגע לנושאים המוסדרים בייפוי הכוח, בתנאי שהתאגיד חותם על טופס ויתור מתאים בפני עורך דין מטעמו. אין שינוי בהוראה בכל הנוגע לחובתו של התאגיד לחתום על ייפוי הכוח בפני מורשה חתימה של התאגיד הבנקאי, ככל שהוא חותם עליו בסניף.
12. הסכמת לקוח כשיר יכולה להינתן באמצעות כל ערוץ בנקאות בתקשורת עליו חתום הלקוח המאפשר מתן הסכמה בכתב.

רישיון בר תוקף

13. תאגיד בנקאי רשאי לפעול בנושא של השקעות בנכסים פיננסיים על חשבון לקוחות באמצעות מנהל תיקים החייב, על פי חוק הייעוץ, ברשיון לעסוק בניהול תיקים, רק אם יש בידי מנהל התיקים רישיון כאמור בר תוקף. לעניין זה, יראו תאגיד בנקאי כעומד בדרישות סעיף זה, אם לפני תחילת פעילותו עם מנהל התיקים וידא באמצעות בדיקה באתר של הרשות לניירות ערך כי מנהל התיקים מחזיק ב"רישיון מנהל תיקים" בר תוקף לפי חוק הייעוץ, וקיבל הצהרה של מנהל התיקים כי יודיע לתאגיד הבנקאי עם כל שינוי שיחול בתוקף הרישיון.

(סעיף 14א. להוראה 462)

דברי הסבר

- באתר הרשות ניתן למצוא רשימה, המתעדכנת מידי יום, של בעלי רישיון מנהל תיקים. בהתאם לכך עודכנה הדרישה מהתאגיד הבנקאי ומעתה הוא נדרש לוודא בהתאם להוראות הסעיף כי למנהל התיקים יש רישיון בר תוקף, באמצעות אתר הרשות.

העברה בנקאית בעת פתיחת חשבון סליקה באופן מקוון

14. מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק (א), בעת פתיחת חשבון מקוון לפי ס"ק (ב), שהוא חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 50,000 ש"ח, רשאי תאגיד בנקאי שלא לעשות שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית על אף האמור בס"ק (ב)1 לסעיף זה, ובלבד שסכום כספי הסליקה יועבר לחשבון על שם המבקש לפתוח את חשבון הסליקה, בתאגיד בנקאי בישראל. עלה היקף הסליקה השנתי על 50,000 ש"ח, יקבע התאגיד הבנקאי סף אשר עד אליו ימשיך לתת שירותי סליקה ללקוח, ויפעל להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח ככל שלא עשה זאת קודם לכן, תוך זמן סביר בנסיבות העניין באמצעות שניים אלו:

(1) שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית.

(2) העברה של סכום אקראי לחשבון בתאגיד בנקאי בישראל על שם המבקש לפתוח חשבון סליקה, מתוך סכום כספי הסליקה בהם נדרש התאגיד הבנקאי לזכות את הלקוח במועד הזיכוי הקרוב. במידת הצורך יערוך התאגיד הבנקאי הליך "הכר את הלקוח" כמפורט בסעיפים 20 ו-21 להלן, כשהוא מעודכן בהתאם לפעילות הצפויה בחשבון. אין באמור בס"ק (א) - (ג) לעיל, כדי לגרוע משאר החובות המפורטות בסעיף 3(א)1 לצו.

(סעיף 19(ג) להוראה 367)

דברי הסבר

בוטלה ההוראה לפיה בעת פתיחת חשבון מקוון שהוא חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 50,000 ש"ח, נדרש ביצוע העברה של סכום אקראי לחשבון בתאגיד בנקאי בישראל על שם המבקש לפתוח את חשבון הסליקה, מתוך סכום כספי הסליקה בהם נדרש התאגיד הבנקאי לזכות את הלקוח במועד הזיכוי הראשון. בהתאם לתיקון, רשאי תאגיד בנקאי שלא לעשות שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית ובלבד שסכום כספי הסליקה יועבר לחשבון על שם המבקש לפתוח את חשבון הסליקה, בתאגיד בנקאי בישראל.

עם עליית היקף הסליקה השנתי על 50,000 ש"ח, יידרש התאגיד הבנקאי להשלים את תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח גם באמצעות העברה בנקאית כנדרש בסעיף 19(ב)2 להוראה, ככל שלא עשה כן קודם לכן, זאת בנוסף לשימוש בטכנולוגיה להיוועדות חזותית.

פורמט קובץ העברת המידע בדבר יתרת לקוח בחשבון עובר ושבו

15. סוג השדה של שדה "מטבע" שונה לאלפאנומרי (נספח ג' להוראה 367).

דברי הסבר

בעקבות פרסום קובץ שו"ת ליישום הוראת נ.ב.ת. מס' 367 שפורסם ביום – 5.7.18 בו נקבע, בין היתר, כי רשימת קודי מטבעות החוץ על פי תקני סוויפט (תקנים בינלאומיים ISO) תשמש לצורך טבלת הערכים לשדה "מטבע", עודכן סוג השדה של שדה זה לאלפאנומרי.

תחילה

16. תחילת התיקונים להוראות החל מיום פרסומם.

עדכון הקובץ

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(10/18) [5] 367-1-24	(3/18) [4] 367-1-24
(10/18) [8] 462-1-9	(09/11) [7] 462-1-8

בכבוד רב,


ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

בנקאות בתקשורת

תוכן העניינים

עמוד	שם הפרק
	פרק א'
	כללי
3	מבוא
4	תחולה
4	הגדרות
	פרק ב'
	ממשל תאגידי
6	דירקטוריון
7	הנהלה בכירה
	פרק ג'
	פתיחת חשבון מקוון והצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת
8	פתיחת חשבון מקוון וניהולו
11	פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו
12	הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת
13	הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת
14	כריתת הסכם מרחוק
14	זיהוי ואימות
	פרק ד'
	הגנה על לקוחות
15	ניטור חריגים ופעולות ברמת סיכון גבוהה
15	התראות ללקוחות
15	הדרכת לקוחות
16	מוקד תמיכת לקוחות
	פרק ו'
	בקורות בבנקאות בתקשורת
16	עדכון פרטי חשבון
16	העברות, תשלומים ופעולות אחרות
16	אבטחת ערוצי התקשורת
	פרק ז'
	בקורות במכשירים ובערוצים ספציפיים
17	פעילות בדואר אלקטרוני
17	משלוח מסרונים
18	שימוש במכשירים ניידים
18	עמדות אוטומטיות לשירות עצמי
18	הוראות לביצוע פעולות בטלפון ע"י מענה אנושי
18	ריכוז מידע
	פרק ח'
19	העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב
	פרק ט'
	דיווחים ואישורים

20	נושאים שנדרש לגביהם דיווח	
20	נושאים שנדרש לגביהם אישור	
	הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת – הרחבות למקרים נוספים	נספח א'
22		
בטל	פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו	נספח ב'
24	פורמט קובץ העברת המידע בדבר יתרת לקוח בחשבון עובר ושב	נספח ג'

פרק א': כללי**מבוא**

1. בשנים האחרונות, לקוחות התאגידים הבנקאיים עושים שימוש הולך וגובר בטכנולוגיה ובערוצים ישירים על מנת לצרוך שירותי בנקאות. תופעה זו ניכרת גם בעולם. הרחבת שירותי הבנקאות בתקשורת וסוגי השירותים ובכללם בנקאות באמצעות האינטרנט, הטלפון ובאמצעות עמדות אוטומטיות לשירות עצמי, מאפשרת להוזיל את מחירי השירותים ללקוחות, וכן מקלה עליהם לנהל את פעילותם באופן עצמאי ונוח מכל מקום, בכל זמן, בערוצים שונים וללא תלות בשעות הפעילות של סניפי התאגיד הבנקאי. בנוסף, פיתוח והרחבת שירותי בנקאות בתקשורת צפויים לאפשר לתאגידים הבנקאיים להתייעל לאורך זמן.
2. במקביל ליתרונות הבנקאות בתקשורת כאמור, הגידול בהיקף השירותים הבנקאיים באמצעים טכנולוגיים ומתן אפשרות ללקוחות לבצע פעילות בנקאית מרחוק, טומנים בחובם גידול בסיכונים הייחודיים הגלומים בפעילות זו וביניהם: סיכוני אבטחת מידע וסייבר, סיכוני פגיעה בפרטיות, סיכוני מעילות והונאות, סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין.
3. על מנת להתמודד עם סיכונים אלו, התאגידים הבנקאיים נדרשים לחזק ולהתאים את המסגרת לניהול הסיכונים לסביבת הפעילות הטכנולוגית המתקדמת ולעדכן אותה באופן שוטף ודינאמי בשל המהירות בה הטכנולוגיה משתנה. זאת, תוך הקפדה, כל העת, על עקרונות אבטחת המידע הכוללים, בין היתר: שמירה על סודיות המידע של הלקוח והגנה על הפרטיות, שלמות המידע וזמינות שירותי הבנקאות בתקשורת. יובהר כי תאגיד בנקאי אשר חלות עליו הוראות ניהול בנקאי תקין: הוראה מספר 310 בנושא "ניהול סיכונים", הוראה מספר 350 בנושא "ניהול סיכונים תפעוליים", הוראה מספר 357 בנושא "ניהול טכנולוגיית המידע" והוראה מספר 361 בנושא "ניהול הגנת הסייבר" נדרש לעשות כן בהתחשב בהוראות האמורות.
4. בנוסף, נדרשים התאגידים הבנקאיים לפתח ולשכלל את השיטות לאיתור מעילות והונאות, למניעה של הלבנת הון ולטיפול בצורה מהירה ונכונה בכשלים, על מנת למזער פגיעה בלקוח, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין שכרוכים בפעילות בתקשורת ונובעים גם מתוך הגידול בכמות והיקף מאגרי המידע.
5. הוראה זו מסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים במתן שירותי בנקאות בתקשורת ללקוחות. ההוראה מאפשרת לתאגידים הבנקאיים להציע ללקוחותיהם שירותים בנקאיים, החל מפתחת חשבון מרחוק ללא הגעה לסניף התאגיד הבנקאי, הנפקת כרטיס חיוב בכפוף להוראות כל דין (לרבות חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו 1986 וחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001), הצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת באופן מקוון גם בחשבון קיים, וכלה בפעילות שוטפת, ללא צורך בהגעה לסניף או שימוש בפקס. בכך ההוראה מאפשרת ללקוחות ולתאגידים הבנקאיים להרחיב את הפעילות הדיגיטלית וליהנות מיתרונותיה כאמור, וכמו כן, מקלה על שחקנים חדשים, להם אין רשת סניפים, להיכנס לתחום הפעילות הפיננסית ובכך להגביר את התחרות. עם זאת,

הרחבת האפשרויות לפעילות בנקאית מרחוק מותנית בחיזוק ושכלול ניהול הסיכונים, והבקרות על-ידי התאגידים הבנקאיים וביניהן: בקרות לזיהוי ואימות הלקוח, ייזום והעברת התראות ללקוחות, ניטור אנומליות בפעילות מסוג זה ברמת הלקוח וברמת הבנק, ועוד.

6. על מנת לתת מענה לפעילות בנקאית מלאה ולצמצם את הצורך בהגעת הלקוח לסניף, תאגידים בנקאיים נדרשים לבחון אפשרויות להציע ללקוחותיהם שירותים משלימים והכל במסגרת המגבלות הקבועות בד"ן.

תחולה

7. (א) הוראה זו תחול על התאגידים הבאים כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א 1981 (להלן: "תאגיד בנקאי"):

- (1) תאגיד בנקאי ;
- (2) תאגיד כאמור בסעיפים 11 (א) ו-11 (ב);
- (3) תאגיד כאמור בסעיף 11 (ב);
- (4) סולק כהגדרתו בסעיף 36ט.

(ב) המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן שיחולו על תאגיד בנקאי מסוים או לפטור במקרים חריגים תאגיד בנקאי מסוים מהוראה מסוימת.

הגדרות

8.

- "שירותי בנקאות בתקשורת"**
- שירותים בנקאיים הניתנים באחד או יותר מהערוצים הבאים:
- (א) ערוצי האינטרנט, לרבות:
- (1) אתר האינטרנט ;
 - (2) יישומון (אפליקציה);
 - (3) דואר אלקטרוני ;
 - (4) תוכנות למשלוח מסרים מידיים (Instant Messaging Services);
- (ב) ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית, למעט פקס, ולרבות:
- (1) מענה אנושי ;
 - (2) מענה קולי אינטראקטיבי (IVR - Interactive Voice Response);
 - (3) מסרונים (הודעות SMS);
- (ג) עמדות אוטומטיות לשירות עצמי.

<p>אחד מאלה :</p> <p>(א) פריט הנמצא ברשות המשתמש (לדוגמה : סיסמה חד פעמית זמנית (OTP-One Time Password) הנוצרת על ידי רכיב חומרה הנמצא בידי המשתמש ומקושר לחשבון שלו, סיסמה חד פעמית זמנית הנוצרת על ידי התאגיד הבנקאי ומועברת ללקוח על ידי מסרון, ולעניין זה לרבות מסרון קולי, או תעודה דיגיטלית הנשמרת בכרטיס חכם או רכיב אחר אשר ברשות המשתמש);</p> <p>(ב) פריט הידוע רק למשתמש (לדוגמה : סיסמה קבועה);</p> <p>(ג) פריט שהוא המשתמש (לרבות מאפיין ביומטרי, כגון : זיהוי קולי, טביעת אצבע וזיהוי פנים).</p> <p>צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001.</p> <p>תאגיד עזר, כאמור בסעיף 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.</p> <p>חשבון כהגדרתו בצו, שנפתח בהתאם להוראה זו.</p> <p>ריכוז חיובים וזיכויים מכוח הסכם התקשרות לסליקת עסקאות שנעשו באמצעות כרטיס חיוב; לעניין זה "כרטיס חיוב" – כהגדרתו בצו.</p> <p>למעט מוטב שמוקם בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439.</p> <p>לרבות מחשב נייד, מחשב לוח, טלפון נייד.</p> <p>כהגדרת "שירות" בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן : "חוק הבנקאות (שירות ללקוח)"), לרבות קבלת מידע, ריכוז מידע, ביצוע פעולות ומתן הוראות לביצוע פעולות.</p> <p>הודעת SMS המתקבלת במכשיר הטלפון הנייד של הלקוח כהודעה קולית.</p> <p>מי שמחזיק ברישיון מנהל תיקים לפי חוק הסדרת העיסוק ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995.</p>	<p>"גורם אימות"</p> <p>"הצו"</p> <p>"חברת כרטיסי אשראי"</p> <p>"חשבון מקוון"</p> <p>"חשבון סליקה"</p> <p>"מוטב"</p> <p>"מכשיר נייד"</p> <p>"שירותים בנקאיים"</p> <p>"מסרון קולי"</p> <p>"בעל רישיון מנהל תיקים"</p>
---	---

פרק ב': ממשל תאגידי

דירקטוריון

הדירקטוריון אחראי:

9. לוודא כי מכלול הסיכונים הגלומים בבנקאות בתקשורת, ובכלל זה סיכוני אבטחת מידע וסייבר, סיכוני פגיעה בפרטיות, סיכוני מעילות והונאות, סיכונים משפטיים, סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון, סיכוני מוניטין וסיכונים אסטרטגיים, מנוהל בהתאם לעקרונות המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 בנושא "ניהול סיכונים" ובהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350 בנושא "ניהול סיכונים תפעוליים" וכן בהתאם להוראות הייעודיות השונות וביניהן, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357 בנושא "ניהול טכנולוגיית המידע" והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 361 בנושא "ניהול הגנת הסייבר".
10. לסקור ולאשר מסגרת לניהול סיכוני בנקאות בתקשורת שתעוגן במסמך מדיניות. המדיניות תכלול התייחסות, בין היתר, לנושאים הבאים:
 - (א) ערוצי התקשורת וכן מוצרים וסוגי שירותים מותרים בכל אחד מערוצי ההתקשורת;
 - (ב) עקרונות ופרמטרים לסיווג הפעולות בבנקאות בתקשורת לפי רמת סיכון, הן ברמת העסקה הבודדת והן בראייה רוחבית, שעל בסיסם ייקבעו, בין היתר, אמצעי הזיהוי וגורמי האימות שידרשו, בכפוף לדין;
 - (ג) פתיחת חשבון מקוון וניהולו בהתייחס, בין היתר, לבקרות, למגבלות ולמסמכים הנוספים על הקבוע בהוראה זו, בהתאם לגישה מבוססת סיכון, על מנת להפחית את הסיכונים הכרוכים בפעילות זו, ברמת החשבון הבודד וברמת התאגיד הבנקאי.
 - (ד) בקרות בבנקאות בתקשורת, לרבות:
 - (1) זיהוי ואימות של לקוחות, בין היתר, לפי סוג הלקוח, סוג הפעולה ורמת הסיכון הגלום בה;
 - (2) ניטור פעילות חריגה (אנומליות), ברמת הלקוח וברמת הבנק, פעולות ברמת סיכון גבוהה ומתן התראות ללקוחות;
 - (3) הגברת מודעות לקוחות והדרכתם;
 - (4) בקרות בערוצים ספציפיים;
 - (5) עקרונות אבטחת מידע בתקשורת בין הלקוח לתאגיד הבנקאי.
11. לוודא כי ניהול סיכוני בנקאות בתקשורת בקווי ההגנה הראשון והשני יבחן באופן תקופתי על ידי הביקורת הפנימית על בסיס ההנחיות המפורטות בהוראה 307 "פונקציית הביקורת הפנימית", ככל שהוראה זו חלה על התאגיד.
12. לקבוע דיווחים נדרשים בנושא בנקאות בתקשורת, לרבות: כשלים מהותיים במתן שירותים והטיפול בהם.

הנהלה בכירה

ההנהלה הבכירה אחראית:

13. לגבש ולהטמיע מדיניות שתעגן את המסגרת לניהול סיכוני בנקאות בתקשורת.
14. לוודא כי נקבעו תחומי אחריות ברורים והוקצו משאבים נאותים לניהול סיכוני בנקאות בתקשורת, לרבות מנהלים ועובדים בעלי כישורים וניסיון מתאימים.
15. ליישם תהליכים לפיקוח על הטמעת המסגרת לניהול סיכונים בבנקאות בתקשורת, ולרבות: דיווחים על תוצאות הערכת סיכונים והטמעת בקרות מתאימות, תוצאות תהליכי ניטור במערכות מרכזיות וכשלים משמעותיים בזמינות מערכות בבנקאות בתקשורת.
16. להגדיר תכנית לביצוע פעולות שוטפות להגברת מודעות הלקוחות לסיכונים הגלומים בפעילות בבנקאות בתקשורת.
17. לעקוב אחר התפתחויות טכנולוגיות בתחום הבנקאות בתקשורת והסיכונים הכרוכים בהן.

פרק ג': פתיחת חשבון מקוון והצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת**פתיחת חשבון מקוון וניהולו****עקרונות לפתיחת חשבון מקוון**

18. תאגיד בנקאי רשאי לאפשר פתיחת חשבון מקוון בהתאם לכללים שלהלן:

- (א) המבקש לפתוח חשבון יהיה יחיד תושב ישראל שמלאו לו 16 שנה.
- (ב) המבקש או המבקשים לפתוח חשבון יהיו הבעלים, ולא יהיו נהנים בחשבון זולת הבעלים.
- (ג) תאגיד בנקאי, שאינו חברת כרטיסי אשראי, ישייך את החשבון שנפתח לסניף וישלח הודעה ללקוח עם פרטי הסניף אליו שויך חשבונו.
- (ד) נוסף על האמור בס"ק (א)-(ג), פתיחת חשבון ליחיד תושב ישראל שטרם מלאו לו 18 שנה (להלן: "קטיין") תהיה בכפוף לתנאים הבאים:
- (1) תהליך פתיחת חשבון לקטיין, לרבות זיהוי ואימות הקטיין בהתאם לסעיף 19 להלן, הליך "הכר את הלקוח" והצהרה על נהנה בחשבון, ייעשה מרחוק תוך אינטראקציה חזותית בזמן אמת עם נציג התאגיד הבנקאי. במהלך תהליך פתיחת חשבון לקטיין כאמור, ייתן התאגיד הבנקאי הסבר חזותי לקטיין על אופן ניהול חשבון בדגש על המאפיינים המיוחדים של חשבון קטיין.
- (2) ימולאו כל ההנחיות הרלבנטיות בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 416 בנושא "חשבונות קטינים" (להלן: "הוראה 416"), בהתאמות הבאות:
- ההסכמה מראש ובכתב של נציגו של הקטיין לעניין משיכת יתר בחשבונו של הקטיין כנדרש בסעיף 6(א) להוראה 416, ולצורך הנפקת כרטיס אשראי לקטיין כנדרש בסעיף 11 להוראה 416, תוכל להינתן לאחר ביצוע הבדיקות הבאות:
- (א) זיהוי ואימות נציגו של הקטיין אשר יבוצעו באחת מהדרכים המפורטות בסעיף 19 להוראה זו.
- (ב) אימות כי מי שזוהה ואומת כאמור, מוסמך לשמש כנציגו של הקטיין.
- (ה) תאגיד בנקאי יתעד באופן דיגיטלי את כל תהליכי הזיהוי והאימות החזותיים של המבקש לפתוח חשבון מקוון, של נציגו של קטיין במקרה שנדרשת הסכמתו בהתאם לס"ק (ד) (2) לעיל, את הליך "הכר את הלקוח" שביצע, את הצהרת הנהנים בחשבון, ואת כל המסמכים שהוצגו במסגרת זו. תיעוד זה ייחשב כ"מסמכי זיהוי" לעניין סעיף 7 לצו שכותרתו "שמירת מסמכי הזיהוי".
- (ו) בנוסף לאמור בסעיף 50 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 בנושא "מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות", תאגיד בנקאי שמוזהה, אגב פתיחה או ניהול של חשבון מקוון, כי מדובר בלקוח בסיכון גבוה, רשאי שלא לפתוח חשבון מקוון או לחסום את הפעילות בחשבון קיים, לפי העניין.

זיהוי ואימות המבקש לפתוח חשבון מקוון

19. זיהוי המבקש לפתוח חשבון מקוון ואימות פרטי זהותו יכולים להתבצע באחת מהדרכים הקבועות להלן:

(א) על פי תעודת הזהות שלו אשר תוצג לבנק במעמד פתיחת החשבון, תוך שימוש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק כמפורט בסעיף 27א. להלן.

(ב) על פי תעודת זהות ומסמך זיהוי נוסף שהנפיקה מדינת ישראל הנושא את שם הלקוח, מספר תעודת זהות שלו ותאריך לידה, שהוצגו במעמד פתיחת החשבון, ובשילוב:

(1) שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית (Video Conference).

(2) ביצוע העברה בנקאית באמצעות חשבון על שם המבקש לפתוח חשבון, בתאגיד בנקאי בישראל, זאת למעט במקרים הבאים:

א) פתיחת חשבון מתוך אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, באמצעות חשבון קיים, ולאחר אימות הלקוח באמצעות שני גורמי אימות לפחות.

ב) פתיחת חשבון מקוון שהוא חשבון הלוואה, בסכום של עד 50,000 ש"ח, ובלבד שסכום ההלוואה יועבר לחשבון על שם המבקש לפתוח את חשבון ההלוואה, בתאגיד בנקאי בישראל.

ג) מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק (א), בעת פתיחת חשבון מקוון לפי ס"ק (ב), שהוא חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 50,000 ש"ח, רשאי תאגיד בנקאי שלא לעשות שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית על אף האמור בס"ק (ב)(1) לסעיף זה, ובלבד שסכום כספי הסליקה יועבר לחשבון על שם המבקש לפתוח את חשבון הסליקה, בתאגיד בנקאי בישראל.

עלה היקף הסליקה השנתי על 50,000 ש"ח, יקבע התאגיד הבנקאי סף אשר עד אליו ימשיך לתת שירותי סליקה ללקוח, ויפעל להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח ככל שלא עשה זאת קודם לכן, תוך זמן סביר בנסיבות העניין באמצעות שניים אלו:

(1) שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית.

(2) העברה של סכום אקראי לחשבון בתאגיד בנקאי בישראל על שם המבקש לפתוח חשבון סליקה, מתוך סכום כספי הסליקה בהם נדרש התאגיד הבנקאי לזכות את הלקוח במועד הזיכוי הקרוב.

במידת הצורך יערוך התאגיד הבנקאי הליך "הכר את הלקוח" כמפורט בסעיפים 20 ו-21 להלן, כשהוא מעודכן בהתאם לפעילות הצפויה בחשבון.

אין באמור בס"ק (א) - (ג) לעיל, כדי לגרוע משאר החובות המפורטות בסעיף 3(א)(1) לצו.

הכר את הלקוח

20. בעת פתיחת חשבון מקוון, יבצע התאגיד הבנקאי הליך "הכר את הלקוח", בדומה להליך המבוצע ביחס ללקוח בסיכון גבוה אחר.
21. תאגיד בנקאי רשאי לבצע הליך "הכר את הלקוח" באמצעים טכנולוגיים שונים מאלו המשמשים אותו לצורך זיהוי ואימות, ובלבד שנקט באמצעים לוודא כי המשיב לשאלון "הכר את הלקוח" והלקוח המזוהה והמאומת בהתאם לסעיף 19 להוראה זו, חד הם.

הצהרה על נהנה בחשבון מקוון

22. התאגיד הבנקאי ידרוש מלקוח המבקש לפתוח חשבון מקוון לחתום על הצהרת נהנים באופן מקוון, ובנוסף יתעד את הלקוח מצהיר בקולו כי אין בחשבון נהנים מלבד בעל החשבון.

הגבלות על חשבון מקוון

23. חשבון מקוון יסומן ויזוהה ככזה במערכות המחשב של התאגיד הבנקאי לצורך ניטור סיכונים וביצוע מעקב מוגבר למשך תקופה שתיקבע על ידי התאגיד הבנקאי ובהתאם להערכת סיכונים.
24. בטופסי שיקים שתאגיד בנקאי מנפיק ללקוח או שהוא מאשר להנפיק ללקוחו, יהיו השיקים משורטטים ותהינה מודפסות עליהם מילים המונעות את עבירותם. בנוסף על האמור, יקבע הבנק בקרות ומגבלות על כמות טופסי השיקים המונפקים ללקוח.
25. לאחר פתיחת החשבון לא יתאפשרו הוספת או שינוי בעלים בחשבון.
26. בחשבון לא יפעל "מורשה חתימה" כהגדרתו בסעיף 1 לצו, למעט מיופה כוח לניהול תיקי השקעות שהוא בעל רישיון מנהל תיקים.
27. תאגיד בנקאי רשאי להסיר את ההגבלות על חשבון שנפתח באופן מקוון, כמפורט בפרק זה, לאחר השלמת הזיהוי המלא של הלקוח בהתאם להוראות הצו.

טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק

- א27. תאגיד בנקאי אשר מבצע זיהוי ואימות של המבקש לפתוח חשבון לפי סעיף 19(א) להוראה זו, יפעל בהתאם לסעיפים שלהלן:
- (א) תאגיד בנקאי ישתמש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק באמצעות שימוש באינטראקציה חזותית בזמן אמת או באמצעות צילום וידאו שלא בזמן אמת, ואשר משלבת לכל הפחות בקרות מהסוגים הבאים:
- (1) בדיקת מקוריות התעודה המוצגת לצורך אימות, על סמך המאפיינים הקבועים של אותה תעודה.

(2) אימות שהתעודה המוצגת הינה אכן התעודה של המזדהה באמצעות הטכנולוגיה, ובכלל זה אימות באמצעות השוואת התמונה שבתעודה לתמונת המזדהה באמצעות הטכנולוגיה.

(3) אימות פרטי המזדהה באמצעות הטכנולוגיה, כפי שנקראו מתוך התעודה המוצגת, אל מול מאגרי מידע רלבנטיים, ובכלל זה הבדיקות הנדרשות בסעיף 3(א) לצו.

(4) במקרה של שימוש בטכנולוגיה כאמור, אשר אינה מחייבת אינטראקציה חזותית עם נציג הבנק בזמן אמת, יש לשלב בנוסף לאמור לעיל, את הבקורות הבאות:

(א) בדיקות חיות.

(ב) צפייה שוטפת ע"י נציג הבנק, בתיעוד הדיגיטלי שנשמר, על מנת לוודא את נאותות התהליך המיושם.

(ב) תאגיד בנקאי יקבע ספים טכנולוגיים מינימליים שטכנולוגיה כאמור תידרש לעמוד בהם, על מנת שניתן יהיה להסתמך עליה לצורך פתיחת חשבון מקוון.

(ג) טכנולוגיה כאמור, תאפשר שמירת התיעוד הדיגיטלי כמפורט בסעיף 18(ה) לעיל, לתקופה הקבועה בסעיף 7 לצו, לכל הפחות.

פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו

227. בחשבון חיסכון ארוך טווח לילד (להלן: "חשבון חיסכון"), הנפתח מכוח סימן ה' לפרק ד' לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה 1995- (להלן: "החוק"), ותקנות הביטוח הלאומי (חיסכון ארוך טווח לילד), התשע"ו-2016, שהותקנו מכוחו (להלן: "התקנות"), לא יחולו הסעיפים הבאים בהוראה זו: סעיפים 27א-18, סעיפים 39-29(ב), סעיף 42(ד) לעניין שינוי פרטי ההתקשרות, וסעיף 57. במקומם יחולו ההוראות הבאות:

(א) תאגיד בנקאי יהיה רשאי לפתוח חשבון חיסכון ולצרף את החשבון לשירותי בנקאות בתקשורת בהתבסס על פרטי הזיהוי המועברים אליו ברשומה ממוכנת על ידי המוסד לביטוח לאומי, ללא צורך בפרטי זיהוי נוספים.

(ב) (1) בפתיחת חשבון חיסכון התאגיד הבנקאי רשאי לצרף את הלקוח לשירותי בנקאות בתקשורת, בערוץ או במקבץ ערוצים לפי בחירת התאגיד הבנקאי מעת לעת, וזאת ללא צורך בבחירת הלקוח. הלקוח יכול להפסיק את ההתקשרות לקבלת שירות, ערוץ או מקבץ ערוצים בכל עת.

(2) התאגיד הבנקאי יציג בהסכם הבנקאות בתקשורת את השירותים המותרים בכל ערוץ, את הסיכונים הקשורים בשימוש בשירותים אלו, ויביא לידיעת הלקוח את עקרונות אבטחת המידע והגנת הפרטיות המומלצים ליישום בידי הלקוח, על מנת למזער סיכונים אלה.

(3) לעניין צירוף החשבון לשירות משלוח הודעות בתקשורת, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא: "משלוח הודעות בתקשורת" (להלן: "הוראה 420"), נדרשת בקשה מפורשת של הלקוח. במקרה זה לא יחול סעיף 12 (ג) להוראה מספר 420.

(ג) בכריתת הסכם חשבון חיסכון, לרבות הסכם בנקאות בתקשורת, רשאי התאגיד הבנקאי לראות בהודעת המוסד לביטוח הלאומי בדבר פתיחת החשבון משום אישור של הלקוח כי ניתנה לו אפשרות לקרוא את ההסכם וכי הסכים לתנאיו. נוסח ההסכם שנכרת עם הלקוח יהיה זמין לעיונו בכל עת בצורה בהירה וקריאה וניתן יהיה להדפיסו.

(ד) שינוי בפרטי התקשורת יתאפשר תוך שימוש בגורם אימות אחד לפחות או שימוש בפרטי זיהוי ומספר שאלות אשר להערכת התאגיד הבנקאי המענה עליהן מאפשר אימות של הלקוח.

(ה) "הורה" ו"ילד זכאי" בנספח זה, כהגדרתם בחוק ובתקנות.

הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת

28. תאגיד בנקאי יתקשר עם לקוח בהסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת (להלן: "הסכם בנקאות בתקשורת").

29. על אף האמור בסעיף 28 לעיל:

(א) תאגיד בנקאי רשאי למסור מידע ללקוח על חשבונותיו באמצעות מענה אנושי, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת.

(ב) תאגיד בנקאי רשאי לשלוח הודעות כמפורט להלן, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת באותו ערוץ:

(1) הודעות באמצעות מסרונים, לרבות מסרון קולי, לצורך משלוח סיסמה חד פעמית זמנית;

(2) התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיפים 48-51 שלהלן;

(3) הודעות בדבר שירות העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב, כאמור בסעיף 73א(4) שלהלן.

(ג) תאגיד בנקאי לא יידרש להתקשר בהסכם בנקאות בתקשורת עם מי שעושה שימוש בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי של התאגיד לקבלת שירות מזדמן, כדוגמת תשלום שוברים או משיכת מזומנים.

30. לעניין מסירת הודעות של לקוח למנפיק, יש לפעול בהתאם לחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו 1986, ותקנותיו, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת.

31. התאגיד הבנקאי רשאי להציע ללקוח חבילת ערוצים ושירותים במסגרת ההסכם, ובלבד שיאפשר לו לבחור ערוצים שאינו מעוניין בהם. האמור לא יחול במקרה בו נחוץ מקבץ ערוצים לצורך מתן שירות מסוים. הלקוח יכול להפסיק את ההתקשרות לקבלת שירות, ערוץ או מקבץ ערוצים בכל עת.

32. לפני קבלת אישור הלקוח להסכם יציג התאגיד הבנקאי את שירותי הבנקאות בתקשורת המותרים בכל ערוץ, את הסיכונים הקשורים בשימוש בשירותים אלו, ויביא לידיעת הלקוח את עקרונות אבטחת המידע והגנת הפרטיות המומלצים ליישום בידי הלקוח, על מנת למזער סיכונים אלה.

הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת

33. לקוח יוכל להצטרף לערוץ או לשירות תוך שימוש בלפחות שני גורמי אימות (Two Factor Authentication להלן: "2FA").

34. בהצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת, במקרים המפורטים בנספח א, רשאי התאגיד הבנקאי לצרף את הלקוח תוך שימוש בגורם אימות אחד לפחות או שימוש בפרטי זיהוי ומספר שאלות אשר להערכת התאגיד הבנקאי המענה עליהן מאפשר אימות של הלקוח.

35. בנוסף לאפשרויות המפורטות בסעיפים 33 ו- 34 לעיל, רשאי תאגיד בנקאי לאפשר ללקוח אשר לו חשבון בתאגיד הבנקאי, להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת, באמצעות טכנולוגיית היוועדות חזותית (Video Conference) שתאפשר זיהוי פנים אל פנים באופן ברור, תוך אימות פרטי זהותו של הלקוח על בסיס העתק של תעודת הזהות לפחות, וכן מול פרטי ההזדהות המצויים ברשות התאגיד הבנקאי.

36. לעניין אימות פרטי זהותו של הלקוח כאמור בסעיף 35 לעיל, רשאי התאגיד הבנקאי לאמת את פרטי זהותו של לקוח שהוא תושב חוץ, על בסיס העתק של דרכון, וכן מול פרטי ההזדהות המצויים ברשות התאגיד הבנקאי.

37. תאגיד בנקאי המאפשר ללקוח להצטרף מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת כאמור בסעיפים 35 ו- 36 לעיל, יצור קשר עם הלקוח, באמצעי התקשורת הרשומים אצלו בחשבון, על מנת לוודא כי אכן ביקש להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת, אלא אם כן זיהוי הפנים אל פנים באמצעות טכנולוגיית היוועדות חזותית כאמור בסעיף 35 לעיל, נעשה ע"י אמצעי התקשורת הרשומים בחשבון הלקוח.

38. סיום התקשורת לקבלת שירות בערוצי בנקאות בתקשורת ייעשה באותה רמת זיהוי ואימות שמשמשת לצורך קבלת השירות בהתאם לסעיף 40 להלן.

כריתת הסכם מרחוק

39. בכריתת הסכם מרחוק יפעיל התאגיד הבנקאי אמצעי על מנת לוודא שהלקוח אישר כי ניתנה לו אפשרות לקרוא את ההסכם והסכים לתנאיו. נוסח ההסכם אותו אישר הלקוח, יהיה זמין לעיונו בכל עת בצורה בהירה וקריאה וניתן יהיה להדפיסו.

פרק ד': זיהוי ואימות

40. תאגיד בנקאי יקבע אמצעי זיהוי ואימות אישיים בפעילות בבנקאות בתקשורת בהתאם להערכת סיכונים ולמדיניות שאושרה על-ידי הדירקטוריון.
41. תאגיד בנקאי ימסד תהליכים לאופן היצירה, המסירה, ההפעלה וההחלפה של כל אמצעי הזיהוי והאימות, שיאפשרו לו לוודא, בין היתר, כי מידע רגיש לא ייחשף בתהליך היצירה והמסירה. בשימוש בסיסמאות יקבעו כללים לאופן קביעת הסיסמה מבחינת אורך והרכב, מגבלות לשימוש חוזר, תדירות החלפתה, חסימה ושחרור סיסמה.
42. פעולות, שיוגדרו ברמת סיכון גבוהה, בהתאם לעקרונות שאושרו על-ידי הדירקטוריון, יתאפשרו רק לאחר אימות באמצעות לפחות שני גורמי אימות. פעולה ברמת סיכון גבוהה תכלול, לכל הפחות:
- (א) העברות, תשלומים ופעולות מעל לתקרת הסכום הראשונה שתיקבע ע"י התאגיד הבנקאי בהתאם לסעיף 60 (א) שלהלן;
- (ב) הוספת ערוץ ושירות שלא למידע בלבד;
- (ג) משיכת מזומנים מעמדה אוטומטית לשירות עצמי.
- (ד) שינוי פרטי התקשורת או שם בעל החשבון בהתאם לסעיפים 57-58 שלהלן.
- (ה) מתן ייפוי כוח לניהול תיקי השקעות לבעל רישיון מנהל תיקים לפעול בחשבון.
43. כאשר נדרשת הסכמה של כל השותפים בחשבון לביצוע פעולה או מתן הוראה לביצוע פעולה תידרש הסכמה כאמור גם במסגרת שירותי בנקאות בתקשורת.
44. על אף האמור בסעיף 43 לעיל, תאגיד בנקאי רשאי להגיע להסכמה עם לקוח שהינו תאגיד, כי מי שהורשה על ידי הלקוח יפעל לבדו במסגרת שירותי בנקאות בתקשורת, גם במקום בהן ההרשאות לפעול בחשבון שלא במסגרת שירותי בנקאות בתקשורת הינן שונות, בכפוף לקבלת אישור מאומת מהגורם המוסמך לכך בתאגיד.

פרק ה' – הגנה על לקוחות

ניטור חריגים ופעולות ברמת סיכון גבוהה

45. תאגיד בנקאי יישם מנגנון אוטומטי לזיהוי וניטור פעילות חריגה (אנומליות) בחשבונות של לקוחות ובפרט בפעולות ברמת סיכון גבוהה לצורך איתור של פעילות חשודה בזמן אמת.
46. באיתור הפעילות החריגה ייעשה שימוש גם בפילוח לפי קבוצות של לקוחות או חשבונות כגון: חשבונות מקוונים וחשבונות שצורפו לשירותי בנקאות בתקשורת באופן מקוון.
47. תאגיד בנקאי יעקוב אחר התפתחות שיטות הונאה ואיומים לבנקאות בתקשורת בארץ ובעולם ויעדכן במידת הצורך את מנגנון הניטור. לצורך כך, יעשה התאגיד הבנקאי שימוש במידע שהוא מקבל ממקורות פנימיים וחיצוניים (לרבות משטרה ומנגנוני בטחון וחברות לאבטחת מידע).

התראות ללקוחות

48. תאגיד בנקאי יתריע ללקוח על פעילות חריגה שזוהתה כאמור בסעיף 45 לעיל, על פעולות בהתאם לשיקול דעתו של התאגיד הבנקאי, ובכל מקרה על הפעולה המפורטת בסעיף 42(ב) לעיל. כמו כן ישקול נקיטת אמצעים באופן מידי כדוגמת השעיית עסקה או קבלת אשרור מהלקוח לעסקה.
49. ההתראות ובקשות האישורים ימסרו בערוץ אחר או במכשיר אחר מזה שבו בוצעה הפעולה, יכללו את פרטי העסקה המינימליים הנדרשים לצורך זיהויה, אך לא יכללו פרטים מזהים מלאים על החשבון או הלקוח או כרטיס החיוב.
50. בחירת הערוץ תיעשה תוך מתן משקל למהירות הנדרשת לקבלת ההתראה על ידי הלקוח, בהתאם לרמת הסיכון בעסקה, וכן לרמת אבטחת המידע הנדרשת בהתאם לרמת הרגישות של המידע המועבר, אלא אם כן בחר הלקוח ערוץ או מכשיר ספציפי לקבלת התראות ובקשת אישורים ובתנאי שסעיף 49 לעיל מתקיים. עם זאת, בהתראות ללקוחות על פעילות חריגה שזוהתה כאמור בסעיף 45 לעיל, ובכפוף לאמור בסעיף 49 לעיל, יוכל התאגיד הבנקאי לפנות אל הלקוח בערוץ או במכשיר לפי בחירתו, וזאת בנוסף לערוץ או המכשיר שבחר הלקוח.
51. בחשבון בו מספר שותפים ישלח התאגיד הבנקאי התראה על פעילות חריגה לכלל השותפים.

הדרכת לקוחות

52. תאגיד בנקאי יבהיר ללקוחותיו את הסיכונים העיקריים הכרוכים בקבלת שירותים בבנקאות בתקשורת ואת המלצותיו לנקיטת צעדי אבטחה סבירים בעת שימוש בשירותים אלה.
53. ההבהרה תינתן במגוון ערוצים, כגון: אתר הבנק, הודעות בעת כניסה לשירותי בנקאות בתקשורת, דוא"ל ודפי מידע.

54. התאגיד הבנקאי ינהל את הסיכון הכרוך באתרים או באפליקציות מתחזות וכאשר עולה חשד לתרמיות אחרות שמטרתן לגרום ללקוחות למסור מידע רגיש כגון: מספר חשבון, סיסמאות או מידע על כרטיס אשראי, לגורמים בלתי מורשים.

55. התעורר חשד לתרמית בשירותי בנקאות בתקשורת העלולים להשפיע על מספר רב של לקוחות בפרק זמן קצר, במקביל לפעילות התגובה להסרת האיום וצמצום הנזק הפוטנציאלי, ימסור התאגיד הבנקאי הודעה ללקוחותיו שנמצאים בסיכון וכן ישקול מסירת הודעה לציבור הרחב לפי העניין.

מוקד תמיכת לקוחות

56. תאגיד בנקאי יפעיל מוקד, שכולל מענה אנושי, לתמיכה בפעילות לקוחות בבנקאות בתקשורת.

פרק ו': בקרות בבנקאות בתקשורת

עדכון פרטי חשבון

57. שינוי פרטי התקשורת (כגון: מספר טלפון נייד, כתובת דואר אלקטרוני וכתובת פיזית), יתאפשר לאחר אימות באמצעות לפחות שני גורמי אימות.

58. עדכון שם בעל החשבון יתאפשר לאחר אימות באמצעות לפחות שני גורמי אימות והצגת העתק של מסמכי זיהוי ואימות, לפי העניין, הנדרשים לפי סעיף 3 לצו.

59. תאגיד בנקאי יבצע מעקב מוגבר אחר חשבוניות בהם בוצעה פעילות חריגה שנוגעת לעדכון מרחוק של פרטי חשבון, למשך תקופה שתיקבע ובהתאם להערכת סיכונים.

העברות, תשלומים ופעולות אחרות

60. תאגיד בנקאי יקבע תקרות סכומים להעברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים, כדלקמן:

(א) תקרת סכום במסגרתה יידרש שימוש בגורם אימות אחד;

(ב) תקרת סכום, אשר מתקרת הסכום כאמור בסעיף (א) לעיל ועד אליה, יידרש שימוש בשני גורמי אימות;

(ג) מעל תקרת הסכום בסעיף (ב) לעיל, יידרש שימוש בטכנולוגיה המשלבת זיהוי ואימות של המשתמש, סודיות ושלמות הנתונים ומניעת הכחשה.

61. קביעת הסכומים כאמור, תתבסס על הערכת סיכונים שתתייחס, בין היתר, לזהות המוטב, סוג הלקוח ומאפייני פעילותו.

62. תאגיד בנקאי יקבע מדיניות ובקרות נאותות למזעור הסיכון להעברות בלתי מורשות, וביניהן, עבור לקוחות עסקיים אפשרות לבקרה המחייבת אישור של שני גורמים לביצוע כל העברה.

אבטחת ערוצי התקשורת

63. תאגיד בנקאי יעשה שימוש באלגוריתם הצפנה על מנת להגן על המידע של לקוחותיו העובר ברשתות חיצוניות לרבות האינטרנט ולמעט רשתות טלפוניה.

64. על אף האמור בסעיף 63 לעיל:

(א) תאגיד בנקאי רשאי לשלוח התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיפים 48 ו-49 לעיל, ללא שימוש באלגוריתם הצפנה.

(ב) בטל.

65. תאגיד בנקאי יבחן את הצורך ביישום אמצעים להבטחת השלמות של תוכן המסר ומניעת הכחשה בהעברת מידע.

פרק ז': בקרות במכשירים ובערוצים ספציפיים

פעילות בדואר אלקטרוני

66. על אף האמור בסעיף 63 לעיל, ובכפוף לביצוע הערכת סיכונים מתאימה, אין התאגיד הבנקאי מחויב להשתמש באלגוריתם הצפנה על מנת להגן על המידע של לקוחותיו העובר בדואר אלקטרוני ממנו אל הלקוח ולהיפך. במסגרת הערכת סיכונים זו, יקבע התאגיד הבנקאי את רמת האבטחה הנדרשת עבור סוגי המידע והפעילויות שהוגדרו על ידו מראש כניתנים להעברה ולביצוע באמצעות דואר אלקטרוני, והכל בהתאם לעקרונות הבאים:

(א) הערכת הסיכונים תתייחס, בין היתר, להיבטים הבאים: סוג הלקוח, רגישות וסודיות המידע, תדירות משלוח המידע והיקפו, ובנוסף הערכת רמת האבטחה של שירות הדואר האלקטרוני שברשות הלקוח ככל שהדבר ניתן.

(ב) רמת האבטחה הנדרשת תתייחס, בין היתר, להיבטים הבאים: הצורך בהצפנת המידע וחוזק ההצפנה הנדרש, מידת הצורך בזיהוי חד משמעי של לקוח השולח דואר אלקטרוני, הכללת פרטים מזהים מלאים של הלקוח או החשבון במידע הנשלח.

(ג) הטמעת בקרות מתאימות שוטפות ותקופתיות, בנוגע לפעילויות וסוגי המידע שאישר התאגיד הבנקאי להעברה באמצעות דואר אלקטרוני, המתייחסות בין היתר, להיבטים שונים של אבחון, מניעה וטיפול בדלף מידע במקרה שזוהה.

יובהר כי האמור בסעיף זה לא יחול לגבי התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיף 64 לעיל.

משלוח מסרונים

67. (א) העברת מידע באמצעות מסרונים לא תכלול פרטים מזהים מלאים על הלקוח ועל פרטי חשבון הלקוח (כגון: שם הלקוח, מספר חשבון הלקוח, מספר כרטיס חיוב).

(ב) תאגיד בנקאי המשתמש בסיסמה חד פעמית זמנית הנשלחת באמצעות מסרונים כגורם אימות, ייתן מענה לאותם לקוחות שאין באפשרותם לקבל מסרון, או שאין באפשרותם לקוראו, באמצעות משלוח מסרון קולי.

שימוש במכשירים ניידים

68. תאגיד בנקאי יזהה ויעריך את הסיכונים הספציפיים הגלומים בשימוש במכשיר נייד לרבות אובדן או גניבה של המכשיר ויקבע אמצעי אבטחה לטיפול בסיכונים אלה.
69. תאגיד בנקאי ידריך את לקוחותיו לעניין השימוש במכשירים ניידים, לרבות הצורך באבטחה פיזית ולוגית שלהם והצורך בנעילת המכשיר. במסגרת זו יונחו הלקוחות כיצד לפעול במקרה של גניבה, אובדן או שימוש לרעה במכשיר נייד, ובמיוחד, כאשר המכשיר משמש לקבלת התראות ובקשות לאשור פעולות. תאגיד בנקאי ימסור ללקוחותיו מספר טלפון לדיווח במקרה הצורך, על מנת שהבנק יוכל לחסום שליחת התראות בערוץ זה.
70. בקרות נוספות ייקבעו על מנת לאפשר ללקוחות לקבל או ליצור סיסמה חד פעמית זמנית (OTP) משום שהאפקטיביות של 2FA פוחתת כאשר אותו מכשיר משמש הן להתקשרות והן לקבלה או יצירה של OTP.

עמדות אוטומטיות לשירות עצמי

71. תאגיד בנקאי יישם אמצעי בקרה אשר יסייעו, בין היתר, למניעה ולזיהוי הונאות בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי וביניהם:
- (א) נתיב בקרה מספק לרבות תיעוד מתאים של המערכת;
- (ב) תמיכה פונקציונלית מלאה לביצוע עסקאות בכרטיס חכם בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי המשמשות למשיכת מזומן.

הוראות לביצוע פעולות בטלפון ע"י מענה אנושי

72. הוראות לביצוע פעולות בטלפון באמצעות מענה אנושי יירשמו ברשומות שיכללו, בין היתר, את מועד מתן ההוראה, פרטי הפקיד שקיבל את ההוראה וסימן מיוחד שההוראה ניתנה טלפונית.

פרק ח': ריכוז מידע

73. תאגיד בנקאי רשאי להציע ללקוחותיו שירות של "ריכוז מידע" (Account Aggregation) (להלן: "השירות") בתנאים הבאים:
- (א) השירות מוגבל לריכוז מידע בלבד.
- (ב) לתאגיד הבנקאי ולעובדיו לא תהיה גישה למידע הלקוחות המתקבל מתאגידים אחרים (להלן: "מידע הלקוחות"), והם לא יעשו בו שימוש. לשם כך יישם התאגיד הבנקאי פתרונות טכנולוגיים שיתמכו בחסיון ובהגנה על המידע של לקוחותיהם, ויספק נתיב ביקורת לניסיונות גישה למידע, לרבות המידע על אמצעי הגישה לחשבונות התאגידים האחרים.
- (ג) על אף האמור בסעיף (ב) לעיל, רשאי תאגיד בנקאי לעשות שימוש במידע הלקוחות בתנאי שקיבל מהלקוח אישור מפורש לעשות זאת ושהמידע יועבר לידיעת הלקוח בלבד.

- (ד) תאגיד בנקאי יפעיל את השירות רק ביוזמת הלקוח לאחר שניתנה הסכמתו לכך.
 (ה) תאגיד בנקאי ימחק מהמאגרים הרלוונטיים את המידע המאפשר גישה לחשבונות של לקוח המבקש להתנתק מהשירות.
 (ו) תאגיד בנקאי לא יתנה את מתן השירות בהסכמת הלקוח לאמור בסעיף (ג) לעיל.

פרק ח'1: העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב

73. א. ביקש לקוח מתאגיד בנקאי למסור מידע בדבר היתרה בחשבון העובר ושב שלו בתאגיד

בנקאי, לגוף הפיננסי, לשם מתן אשראי, יימסר המידע המבוקש, ויחולו הוראות אלו:

(1) בקשת הלקוח תוגש לתאגיד הבנקאי באמצעות שירותי בנקאות בתקשורת המוסכמים בין התאגיד הבנקאי לבין הלקוח לשם ביצוע פעולות, או בפניית הלקוח לסניף התאגיד הבנקאי. הבקשה תתועד על ידי התאגיד הבנקאי.

(2) בבקשת הלקוח יצוינו פרטי הגוף הפיננסי אליו מעוניין הלקוח להעביר את המידע, וכן יצוינו בה תדירות העברת המידע, התקופה במהלכה יימסר המידע ופרטי ההתקשרות עם הגוף הפיננסי לצורך העברת המידע.

(3) תאגיד בנקאי יאפשר ללקוח לבחור את תדירות העברת המידע מבין ארבע האפשרויות הבאות: יומית, כל שלושה ימים, שבועית, חודשית.

(4) תאגיד בנקאי ישלח הודעה, באחד או יותר מערוצי בנקאות בתקשורת, ובמידה והדבר אינו אפשרי, בדואר, לכל לקוח אשר לא הגיש את הבקשה בעצמו לתאגיד הבנקאי. ההודעה תכלול את כל הפרטים המהותיים הנדרשים ללקוח, ובכלל זאת, שם הגוף הפיננסי אליו ביקש הלקוח להעביר את המידע, תדירות העברת המידע, תוקף ההרשאה, ואת הדרכים העומדות בפני הלקוח לצורך אישור הבקשה בפני התאגיד הבנקאי. בחשבון תאגיד, יפעל התאגיד הבנקאי בהתאם להחלטת התאגיד בנושא כפי שתומצא לתאגיד הבנקאי.

(5) בקשה להעברת מידע בדבר היתרה, כמבוקש על ידי הלקוח, תבוצע לא יאחר משלושה ימי עסקים ממועד קבלת אישור כל בעלי החשבון, וזאת בתנאי שהגוף הפיננסי הסדיר מבעוד מועד את הממשק עם התאגיד הבנקאי, בהתאם לפורמט הקבוע בסעיף קטן 8 להלן. הסדרת הממשק עם התאגיד הבנקאי תארך עד ארבעה עשר ימי עסקים מקיום מחויבותו של הגוף הפיננסי להעמדת הצד שלו לממשק. התאגיד הבנקאי יודיע בכתב לכל בעלי החשבון על ביצוע הבקשה, ועל כל שינוי בה, ויציין את פרטיה.

(6) יועבר מידע ביחס ליתרה בחשבון העובר ושב של הלקוח, והיא תהיה מעודכנת לסיום יום העסקים הקודם למועד העברה. בנוסף, לצורך העברת המידע יועברו גם הנתונים הבאים: ת.ז. הלקוח (או מספר דרכון, עבור תושב חוץ), פרטי חשבון הלקוח – מספר חשבון, סניף ובנק, תאריך עדכניות היתרה, מטבע.

(7) הלקוח יהיה רשאי לבטל את בקשתו בכל עת בהודעה לתאגיד הבנקאי, באופן האמור בסעיף קטן 1 לעיל, והביטול יכנס לתוקפו לא יאוחר משלושה ימי עסקים לאחר קבלת בקשת הביטול בתאגיד הבנקאי.

(8) המידע יועבר מהתאגיד הבנקאי לגוף הפיננסי בפורמט המפורט בנספח ג, באמצעות כספת וירטואלית או בכל דרך מאובטחת אחרת המוסכמת בין התאגיד הבנקאי לגוף הפיננסי.

(9) תאגיד בנקאי המבקש לוודא כי גוף פיננסי מפקח על פי דין לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק או כנותן אשראי, רשאי לבצע זאת באמצעות פרסומים עדכניים באתרים של הגורמים המפקחים על גופים אלו.

בסעיף זה ובנספח ג', "גוף פיננסי" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), ואשר מפקח על פי דין לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק או כנותן אשראי כקבוע בסעיף ה.ה.ג) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

פרק ט': דיווחים ואישורים

נושאים שנדרש לגביהם דיווח

74. תאגיד בנקאי ידווח לפיקוח על הבנקים, בהתאם לסעיף 82 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 361 בנושא "ניהול הגנת הסייבר" על כל אירוע מהאירועים הבאים:

- (א) אירוע או חשד לאירוע של תרמית בשירותי בנקאות בתקשורת, כדוגמת אתרים ואפליקציות מתחזים, הודעות פשינג, העלול להשפיע על מספר רב של לקוחות.
- (ב) אירוע משמעותי הקשור לבנקאות בתקשורת לרבות ניסיונות מהותיים של חדירה וחדירות בפועל למערכות, הפסקת שירות של מערכות, והונאות.

נושאים שנדרש לגביהם אישור

75. תאגיד בנקאי המבקש לבצע פעילות מהותית חדשה במערכת הבנקאית בישראל בתחום הבנקאות בתקשורת, המובאת לאישור הדירקטוריון של הבנק, יפנה לפיקוח על הבנקים, תוך הצגת ניתוח מכלול הסיכונים והדרכים לניהולם, ויקבל את אישור הפיקוח על הבנקים לכך.

76. תאגיד בנקאי המבקש ליישם טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק לצורך פתיחת חשבון מקוון או להציע ללקוחותיו שירותי ריכוז מידע, יודיע מראש לפיקוח על הבנקים, תוך הצגת מכלול הסיכונים והדרכים שינקוט לניהולם, ויקבל את אישור הפיקוח על הבנקים לכך.

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
21/7/16	חוזר מקורי	1	2507
6/3/17	עדכון	2	2529
25/12/17	עדכון	3	2547
22/03/18	עדכון	4	2557
04/10/18	עדכון	5	2570

נספח א - הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת – הרחבות

למקרים נוספים

בהתאם לסעיף 34 להוראה, להלן המקרים בהם רשאי התאגיד הבנקאי לצרף את הלקוח לשירותי בנקאות בתקשורת, תוך שימוש בגורם אימות אחד לפחות, או שימוש בפרטי זיהוי ומספר שאלות אשר להערכת התאגיד הבנקאי המענה עליהן מאפשר אימות של הלקוח:

1. עבור קבלת מידע בלבד.
2. עבור מתן אשראי על ידי חברות כרטיסי אשראי, ובלבד שהאשראי לא יחרוג ממסגרת האשראי הלא מנוצלת של הלקוח.
3. פיקדון ללא תנועה, כהגדרתו בהוראה מספר 436, בבעלות לקוח אחד בלבד, ויתרת הכספים הקיימים בו אינה עולה על סכום השווה ערך ל-1,000 ש"ח, והלקוח ביקש להעביר את יתרת הכספים ולסגור את החשבון.

נספח ב - פתיחת חשבון איסכון ארוך טווח לילד וניהולו

בטל.

נספח ג – פורמט קובץ העברת המידע בדבר יתרת לקוח בחשבון עובר ושב

בהתאם לסעיף 73א (8) להוראה, התאגיד הבנקאי יעביר לגוף הפיננסי קובץ פורמט CSV במבנה הבא (בסוגריים יופיע סוג השדה ואורכו):

1. מספר בנק מלא (נומרי, 2), מספר סניף (נומרי, 3), מספר חשבון (נומרי, 10), ת.ז. הלקוח או מספר דרכון עבור תושב חוץ (אלפאנומרי, 20), יתרה (אלפאנומרי, 17) 13 ספרות משמאל לנקודה, שדה אחד לסימון נקודה עשרונית, 2 ספרות מימין לנקודה עבור אגורות, שדה אחד לסימן יתרה ("+" / "-"), תאריך עדכניות היתרה במבנה YYYYMMDD (נומרי, 8), מטבע (אלפאנומרי, 3).

2. בין השדות יפריד הסימן ;. כל שורה בקובץ תייצג רשומה עבור לקוח מסוים עבור חשבון מסוים.

3. שם הקובץ יהיה: BALANCE_BBBBB_YYYYMMDD כאשר:

BBBBB – מייצג את מספר הבנק ;

YYYYMMDD – מייצג את תאריך שליחת הקובץ.

השקעות של לקוחות בנכסים פיננסיים באמצעות מנהלי תיקים

תוכן העניינים

462-2	פרק א' : מבוא והגדרות
462-2	1. מבוא
462-2	2. הגדרות
462-2	פרק ב' : קביעת מדיניות ונהלים פנימיים בדבר מנהלי תיקים
462-2	3. כללי
462-3	4. הלקוח
462-3	5. מנהל התיקים
462-3	6. ייפוי כוח והסכמים
462-3	7. חשבונות מיוחדים
462-4	8. חשבון מפצל
462-4	9. אשראים ובטחונות
462-4	10. הגדרת סמכות ואחריות
462-5	11. נוהלי דיווח
462-5	פרק ג' : ייפוי כוח של הלקוח למנהל התיקים
462-5	12. תוכן ייפוי הכוח
462-6	13. נושאים שאין לכלול אותם בייפוי הכוח
462-6	14. הנחיות בנושא של ייפוי כוח
462-7	פרק ד' : הסכם בין התאגיד הבנקאי לבין מנהל התיקים
462-7	14.א. רישיון בר תוקף
462-7	15. הצהרת מנהל התיקים
462-7	16. תוכן ההסכם
462-8	17. התניה בהסכם

השקעות של לקוחות בנכסים פיננסיים באמצעות מנהלי תיקים

פרק א' : מבוא והגדרות

מבוא

1. בהוראה זו מוסדרים הנהלים שעל פיהם חייב תאגיד בנקאי (לרבות תאגיד עזר), לפעול בנושא של השקעות בנכסים פיננסיים על חשבון לקוחות באמצעות מנהלי תיקים (להלן - השקעות באמצעות מנהלי תיקים).

הגדרות (6/98) (12/98)

2. "בן משפחה" - כהגדרתו בסעיף 1 לחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968 ;
- "חוק הייעוץ" - חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה - 1995 ;
- "לקוח כשיר" - כהגדרתו בסעיף 1 לחוק הייעוץ ;
- "מנהל תיקים" - מי שעוסק בתמורה בניהול תיקי השקעות וכן מי שמנהל תיקי השקעות עבור יותר מחמישה אנשים, למעט בני משפחה שלו ;
- "ניהול תיקי השקעות" - ביצוע עסקאות בנכסים פיננסיים, לפי שיקול דעת, לחשבונם של אחרים, למעט ניהול תיקי השקעות כאמור בסעיף 3, פסקאות (6), (9) ו-(10) לחוק הייעוץ ;
- "נכס פיננסי" - ניירות ערך ונכסים פיננסיים כמשמעותם בחוק הייעוץ וכן פיקדונות לתקופה קצובה ופיקדונות במטבע חוץ.

פרק ב' : קביעת מדיניות ונהלים פנימיים בדבר מנהלי תיקים

כללי (6/98)

3. (א) הנהלת התאגיד הבנקאי תקבע נהלים פנימיים לסניפים ולמחלקות המטפלים בהשקעות בנכסים פיננסיים באמצעות מנהלי תיקים לפחות בכל אותם הנושאים המפורטים בהוראה זו ובנושאים המתחייבים מחוק הייעוץ.
- (ב) ייקבע גם בנוהל הפנימי אם ואלו בעלי תפקידים רשאים להפנות לקוחות של התאגיד הבנקאי ואל מי מותר להפנותם. הופנה לקוח למנהל תיקים, ידווח על כך להנהלת התאגיד הבנקאי.
- (ג) הקובץ של הנהלים הפנימיים, כאמור, יכלול גם דוגמאות למסגרות של טופסי ייפוי כוח, לרבות דוגמאות כנ"ל בשפה האנגלית.

(ד) התאגיד הבנקאי לא ישתתף בהכנסות מנהלי התיקים מניהול השקעות לקוחותיו.

הלקוח (6/98)

4. הנהלים הפנימיים יכללו הנחיות בנושאים הבאים :
- (א) רישום פרטי זיהוי מלאים של הלקוח ;
- (ב) רשימת מסמכים שעל הלקוח לחתום לשם ביצוע השקעות בסוגים שונים של נכסים פיננסיים ולגבי השקעות המבוצעות במטבע חוץ - פירוט המסמכים והאישורים הנדרשים לכך ;
- (ג) קביעה, מתי ובאלו תנאים יש להפסיק, ביוזמת התאגיד הבנקאי, את המשך ביצוע העסקאות של הלקוח - כולל נוהלי סגירה ;
- (ד) קביעת אופן ההודעה של הלקוח לתאגיד הבנקאי ביחס להפסקת ההרשאה של מנהל התיקים לפעול בחשבון הלקוח.

מנהל התיקים (6/98)

5. הנהלים הפנימיים יכללו הנחיות בנושאים הבאים :
- (א) רישום פרטי זיהוי מלאים של מנהל התיקים ושל עובדיו הרשאים לתת הוראות ביצוע לתאגיד הבנקאי בשם לקוחותיהם, תוך התייחסות להוראות ביצוע באמצעות טלפון, תקשורת מחשבים וכד' ;
- (ב) קריטריונים לקביעת מנהלי תיקים, הפועלים באמצעות התאגיד הבנקאי.

ייפוי כוח והסכמים

6. הפעילות של התאגידי הבנקאיים באמצעות מנהלי תיקים תוסדר ביפוי כח ובהסכמים (להלן - הסכמים), כמפורט בפרקים ג' ו-ד' להלן. התאגיד הבנקאי לא ירשה למנהל תיקים לנהל חשבון של לקוח, אלא לאחר שיוודא, שכל ההסכמים בנדון נחתמו כדין. אם הלקוח הוא תאגיד - ידרוש התאגיד הבנקאי העתק פרוטוקול משיבת הדירקטוריון/ההנהלה של התאגיד, או הודעה על החלטה ממי שהוסמך לכך, בעניין פעילותו באמצעות מנהל התיקים.

חשבונות מיוחדים (6/98) (12/98)

7. התאגיד הבנקאי ינהל חשבונות מיוחדים לצורך פעילות ניהול התיקים בשם הלקוח, בהם רשאים לפעול רק הלקוח ומנהל התיקים - מהסוגים הבאים :
- (א) חשבונות כספיים מיוחדים: בחשבונות אלה יירשמו רק התמורה הכספית לעסקאות המבוצעות על ידי מנהל התיקים, ההפקדות והמשיכות של הלקוח, ההכנסות הנובעות מההשקעות שביצע מנהל התיקים וכן העמלות ודמי ניהול על החשבונות המיוחדים ועמלות ודמי ניהול הנגבים לטובת מנהל התיקים.
- דמי ניהול שגובה הבנק לטובת מנהל התיקים, ייגבו בנפרד מעמלות אחרות שגובה הבנק.

(ב) חשבונות פיקדון למשמרת מיוחדים (לרבות חשבון אחר שנרשמת בו השקעה בנכס פיננסי): בחשבונות אלה יירשמו התנועות בנכסים הפיננסיים של הלקוח.

חשבון מפצל (6/98)

8. (א) ביקש מנהל התיקים לבצע פעולות על חשבון לקוחותיו באמצעות חשבון מפצל (או בהוראה מרוכזת אחת), יקבע התאגיד הבנקאי נהלים בדבר ביצוע פעולות כאלה. בנהלים ייקבע בין השאר, כלהלן:

(1) העברת הנכסים הפיננסיים בין החשבון המפצל לבין חשבונות הלקוחות בסכומים לפיהם בוצעו העסקאות בפועל, תיעשה ככל האפשר ביום ביצוע העסקה, אך לא מאוחר מהמועד הבא לפתיחת המסחר באותו נכס פיננסי.

(2) מנהל התיקים ימסור הצהרה לבנק, שעסקאות מותרות על פי חוק הייעוץ בנכסים פיננסיים באמצעות חשבון מפצל עבור עצמו או עבור בני משפחתו מקרבה ראשונה ואם מנהל התיקים הינו חברה - עסקאות כאמור באמצעות חשבון מפצל עבור החברה, עובדיה, בעליה ובני משפחותיהם מקרבה ראשונה, או עבור חברות הקשורות איתה, יבוצעו רק באמצעות חשבון מפצל נפרד ומיוחד לאנשים שנזכרו בפסקה זו.

(3) אין להתיר קיזוז של חשבון מפצל אחד כנגד החשבון המפצל השני.

(ב) למרות האמור בסעיף זה, אין לבצע באמצעות חשבון מפצל פעולות בעסקאות עתידיות, אופציות וכד'.

אשראים ובטחונות (6/98)

9. (א) תאגיד בנקאי לא יתיר למנהל תיקים לקחת אשראי בחשבון לקוח, אלא אם נחתם הסכם בין התאגיד הבנקאי לבין הלקוח למתן אשראי לצורך ביצוע פעולות על ידי מנהל התיקים. בהסכם יפורטו מסגרות האשראי ופירוט הביטחונות, לפי סוגי העסקאות השונים - ונוהלי המעקב בגינם.

(ב) לא נחתם הסכם כאמור, אך נוצרה בחשבון יתרת חובה מקרית, זמנית, או שנחתם הסכם אך נוצרה יתרת חובה שחרגה ממנה, על התאגיד הבנקאי לעשות את כל הדרוש בהקדם האפשרי, ובכל מקרה לא יאוחר מאשר תוך ארבעה ימי המסחר הבאים, על מנת לכסות את יתרת החובה שנוצרה. התאגיד הבנקאי יפעל להבטחת יתרות חובה מקריות שנוצרו כאמור.

(ג) תקוים הפרדה בתאגיד הבנקאי בין מי שמאשר אשראי ללקוח לבין המבצעים השקעות בנכסים פיננסיים לפי הוראות מנהלי התיקים.

(ד) אין באמור בסעיף זה, כדי לגרוע מהאיסור בסעיף 4(ד) להוראה מס' 322.

הגדרת סמכות ואחריות

10. התאגיד הבנקאי יבדוק את מידת התאמתם של הנהלים הקשורים בפעילות בנכסים פיננסיים לפעילות המבוצעת באמצעות מנהלי תיקים, ובמיוחד כאשר פעילות זו קשורה

בכמה גורמים בתאגיד הבנקאי, כגון בעסקאות במטבע חוץ, תוך התייחסות להיבטים הבאים :

- (א) פירוט תהליכי העבודה ותפקידו של כל גורם וגורם בתאגיד הבנקאי, וכן הגדרת הסמכות והאחריות של כל גורם וגורם בנפרד ;
- (ב) קביעת גורם בתאגיד הבנקאי, האחראי למעקב ולדיווח פנימי בגין מצב האשראי או החשיפה של התאגיד הבנקאי כלפי הלקוח עקב פעולות המבוצעות על ידי מנהלי התיקים, הן בחתך הלקוח והן בחתך מנהל התיקים ;
- (ג) קביעה בדבר זכותם של הלקוח או של מנהל התיקים - אם בכלל - לפנות ישירות ליחידת ביצוע מרכזית, כגון : חדר העסקאות של התאגיד הבנקאי או של סניפו מחוץ לישראל או ברוקר מחוץ לישראל.

נוהלי דיווח

- 11. (א) התאגיד הבנקאי יודיע למנהל התיקים על כל עסקה שבוצעה עבורו לפי הוראת מנהל התיקים. העתק מההודעה יישלח גם ללקוח, אלא אם קיים הסדר של נאמנות עיוורת.
- (ב) התאגיד הבנקאי ימציא במישרין ללקוח, שחשבונו מתנהל באמצעות מנהל תיקים, העתק מדפי החשבון הכספיים המיוחדים ופירוט היתרות בחשבונות הפיקדון למשמרת המיוחדים, לפי ההוראות של כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, או לפי דרישת הלקוח. תאגיד בנקאי המעביר למנהל תיקים עמלה שהוא גובה מלקוח, כולה או חלקה, יציין את הדבר בדפי החשבון כאמור או בהודעה המצורפת אליהם.
- (ג) התאגיד הבנקאי ימסור למנהל התיקים, על פי דרישתו, יתרה יומית בחשבונות הכספיים המיוחדים ובחשבונות פיקדון למשמרת המיוחדים, שמנוהלים על ידי מנהל התיקים.
- (ד) ייקבעו נוהלי דיווח מידיים לגורמים פנימיים וללקוח בגין המקרים הבאים :
 - (1) כאשר היקף האשראי או החשיפה של הלקוח עולה על המסגרת שנקבעה ;
 - (2) כאשר נוצר חוסר איזון בין הביטחונות שנתקבלו לעומת האשראי או החשיפה של הלקוח.

פרק ג' : ייפוי כוח של הלקוח למנהל התיקים

תוכן ייפוי הכוח (6/98)

- 12. מבלי לגרוע מהפרטים הנדרשים בסעיף 13 לחוק הייעוץ, ייפוי הכוח, שיתן הלקוח למנהל התיקים, יכלול גם עניינים אלה :
 - (א) שמו המלא וכתובתו של הלקוח ;
 - (ב) שם התאגיד הבנקאי אשר באמצעותו ינוהלו חשבונות הלקוח ;
 - (ג) פירוט החשבונות המיוחדים בציון מספריהם, בהם מוסמך מנהל התיקים לפעול ;

- (ד) הצהרת הלקוח כי הוא מיפה את כוחו של מנהל התיקים לבצע פעולות בניירות ערך או בפקדונות אצל התאגיד הבנקאי, תוך פירוט סוגי הפעולות שמנהל התיקים מוסמך לבצע; אם הלקוח מעוניין ליפות את כוחו של מנהל התיקים לבצע פעולות במכשירים פיננסיים אחרים, יפורטו סוגי המכשירים הפיננסיים בנפרד בייפוי הכוח;
- (ה) הצהרת הלקוח כי הוא לא יפעל ביודעין בניגוד להוראות שנתן מנהל התיקים.

נושאים שאין לכלול אותם בייפוי הכוח (6/98)

13. ייפוי הכוח, שיתן הלקוח למנהל התיקים, לא יכלול עניינים אלה:
- (א) סעיפים הפוטרים את מנהל התיקים מאחריות בגין רשלנות בניהול תיק הלקוח, או בגין הפרת חובת אמון;
- (ב) הרשאה למנהל התיקים למשכן נכס פיננסי כלשהו מחשבון הפיקדון המיוחד, או למשכן כספים מחשבונות הכספיים המיוחדים;
- (ג) הרשאה למנהל התיקים לקחת אשראי על חשבון הלקוח או לפעול בחשבון הכספי של הלקוח כך שתיווצר בו יתרת חובה, אלא אם נערך הסכם בין התאגיד הבנקאי לבין הלקוח;
- (ד) הרשאה למנהל התיקים להעביר חשבונות הלקוח לניהול באמצעות תאגיד בנקאי אחר.

הנחיות בנושא של ייפוי כוח

14. התאגיד הבנקאי יפעל בנושא של ייפוי כוח, לפי ההנחיות הבאות:
- (א) ייפוי הכוח ייחתם בפני מורשה חתימה שיאשר בחתימתו, כי בדק את הפרטים הטעונים אימות בייפוי הכוח וכי נתן ללקוח את כל ההסברים בקשר למהות הנושאים שמוסדרים בו, לרבות הסברים שנדרשו על ידי הלקוח לעניין זה;
- (ב) במעמד החתימה על ייפוי הכוח בפני מורשה חתימה כאמור לעיל, יאשר הלקוח בכתב כי קיבל את כל ההסברים כאמור בסעיף קטן (א);
- (ג) על אף האמור בהוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) לעיל, הלקוחות הבאים יהיו רשאים לוותר על קבלת הסברים מאת מורשה חתימה כאמור בסעיף קטן (א):
- (1) לקוח כשיר, ובלבד שנתן לכך הסכמתו מראש בכתב.
 - (2) לקוח שהוא תאגיד ובלבד שחתם על וויתור כאמור בפני עורך דין מטעמו.
- (ד) ייפוי כוח יכול להינתן גם באופן מקוון, ובלבד שבמקום סעיפים (א) – (ב) לעיל יחולו כל התנאים הבאים:
- (1) התאגיד הבנקאי זיהה את הלקוח ואימת את זהותו במעמד מתן ייפוי הכוח באחת מהדרכים המפורטות בסעיף 19 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" (להלן: "הוראה 367") או באמצעות שני גורמי אימות לפחות, בהתאם לסעיף 42 להוראה 367.
 - (2) במעמד מתן ייפוי הכוח יאשר הלקוח כי קיבל מהתאגיד הבנקאי הסבר בקשר לנושאים המוסדרים בייפוי הכוח. בטרם מתן אישור הלקוח, ייתן

התאגיד הבנקאי הסבר ללקוח בקשר לנושאים המוסדרים בייפוי הכוח. התאגיד הבנקאי יאפשר ללקוח לפי דרישתו ובשעות פעילותו של התאגיד הבנקאי, לשוחח עם מורשה חתימה של התאגיד הבנקאי ולקבל תשובה לכל שאלה שנדרשה על ידי הלקוח.

- (3) התאגיד הבנקאי יוודא באמצעות בדיקה באתר של הרשות לניירות ערך כי מנהל התיקים מחזיק ב"רישיון מנהל תיקים" בר תוקף לפי חוק הייעוץ.
- (4) התאגיד הבנקאי יבהיר ללקוח במעמד מתן ייפוי הכוח כי לא יפעל בהתאם לייפוי הכוח, במידה ולמנהל התיקים מיופה הכוח אין רישיון בר תוקף לפי חוק הייעוץ.

פרק ד' : הסכם בין התאגיד הבנקאי לבין מנהל התיקים

רישיון בר תוקף (6/98) (12/98)

14. תאגיד בנקאי רשאי לפעול בנושא של השקעות בנכסים פיננסיים על חשבון לקוחות באמצעות מנהל תיקים החייב, על פי חוק הייעוץ, ברישיון לעסוק בניהול תיקים, רק אם יש בידי מנהל התיקים רישיון כאמור בר תוקף. לעניין זה, יראו תאגיד בנקאי כעומד בדרישות סעיף זה, אם לפני תחילת פעילותו עם מנהל התיקים וידא באמצעות בדיקה באתר של הרשות לניירות ערך כי מנהל התיקים מחזיק ב"רישיון מנהל תיקים" בר תוקף לפי חוק הייעוץ, וקיבל הצהרה של מנהל התיקים כי יודיע לתאגיד הבנקאי עם כל שינוי שיחול בתוקף הרישיון.

הצהרת מנהל התיקים

15. מנהל התיקים יצהיר בבקשתו לפעול באמצעות התאגיד הבנקאי, אם פעל בעבר באמצעות תאגיד בנקאי אחר ועל הסכמתו לגילוי פרטים על מהימנותו על-ידי התאגיד הבנקאי שבאמצעותו פעל.

תוכן ההסכם (6/98)

16. ההסכם בין מנהל התיקים לבין התאגיד הבנקאי, יכלול גם עניינים אלה :
- (א) [בטל];
- (ב) מנהל התיקים יתחייב שהוא או עובדיו המבצעים פעולות בנכסים פיננסיים, ימסרו לתאגיד הבנקאי מידע ומסמכים בדבר עמידתם בדרישות כל דין או רשויות מוסמכות, בכל עת שיידרש לכך על ידי התאגיד הבנקאי ;
- (ג) מנהל התיקים יתחייב שהוראות ההשקעה אשר תינתנה על-ידו בשם הלקוח לא תחרוגנה ממסגרת הסכום המופקד בחשבון הכספי של אותו לקוח, אלא אם נחתם הסכם בדבר מתן אשראי בין התאגיד הבנקאי לבין הלקוח, למעט מקרים חריגים בהם תיווצר בחשבון יתרת חובה מקרית, זמנית. מנהל התיקים יתחייב כי במקרים

- אלה יעשה כל הדרוש בהקדם האפשרי ובכל מקרה לא יאוחר מאשר תוך שני ימי המסחר הבאים, על מנת לכסות את יתרת החובה שנוצרה ;
- (ד) מנהל התיקים יתחייב לפעול בשם לקוחותיו על פי ייפוי כוח שנוסחו יצורף להסכם בינו לבין התאגיד הבנקאי ושעל פי נוסחו יחתמו לקוחותיו.
- (ה) פעולה של מנהל התיקים שלא על פי ייפוי הכוח, תהיה עילה לביטול ההסכם בינו לבין התאגיד הבנקאי ;
- (ו) מנהל התיקים יתחייב לפעול עבור לקוחות בלבד, ולא עבור מנהלי תיקים אחרים ;
- (ז) מנהל התיקים יתחייב לא להעביר נכסים פיננסיים בין חשבון של לקוח מסוים לחשבון של לקוח אחר שלו, פרט לעסקאות מחוץ לבורסה בניירות ערך הרשומים בבורסה בתל-אביב, שבוצעו לפי כללי הבורסה ;
- (ח) מנהל התיקים יתחייב לשפות את התאגיד הבנקאי במקרים שיחויב לפצות לקוח בגין פעולות שנעשו על ידי מנהל התיקים ;
- (ט) התאגיד הבנקאי יתחייב לדווח ללקוח ולמנהל התיקים כמפורט בסעיף 11 לעיל.

התניה בהסכם

17. תאגיד בנקאי יהיה רשאי להתנות בהסכם עם מנהל התיקים ועם הלקוח, שקבלת פקודות לביצוע עסקאות פיננסיות מסוימות ממנהל התיקים, תחייב את אישורו המוקדם של הלקוח.

עדכונים			
תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
19/11/85	חוזר מקורי		1224
8/91	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	1	-----
17/10/93	עדכון	2	1674
5/7/94	עדכון	3	1717
12/95	גרסה מחודשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	4	-----
12/3/97	עדכון עמוד 4-462	5	1859
28/6/98	עדכון	5	1932
31/12/98	עדכון	6	1961
20/9/11	עדכון	7	2309
04/10/18	עדכון	8	2570