



ירושלים, י' בכסלו תשע"א
17 בנובמבר 2010
10LM0786
HQBc094.doc

לכבוד,

התאגידים הבנקאיים

א.ג.נ.,

לידי: המנהל הכללי

הנדון: הקלות לאוכלוסיה בחירום

1. מבוא

במסגרת ההיערכות לשעת חירום, נוצר הצורך לבחון ביצוע הקלות זמניות בהוראות ניהול בנקאי תקין, מתוך מטרה להקל על האוכלוסייה בקבלת שירותים בנקאיים בעיתות חירום. מסמך זה מאגד בתוכו הקלות לאוכלוסיה בשעת חירום, שיכנסו לתוקפן אך ורק עם הכרזת המפקח על הבנקים על שעת חירום או מצב מיוחד בעורף, לעניין הפעלת ההקלות. יודגש עיתוי הפעלת ההקלות וזמן הימשכותן עשוי להשתנות מהקלה להקלה, כמו גם האזור הגיאוגרפי אליו תתייחסנה ההקלות. פרמטרים אלו יקבלו ביטוי בעת הכרזת המפקח על הבנקים על כניסת ההקלה לתוקף. מוצע לקרוא את ההקלות עם נוסח ההוראות המקורי.

2. פירוט ההקלות

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

על אף האמור בסעיף 8 להוראה, לעניין הגבלת סכומים, בעת הכרזת המפקח על שעת חירום או מצב מיוחד בעורף 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.

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

2.2.1. על אף האמור בסעיף 20.20 (א) ובסעיף 20.20 (ב) (1) להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום או מצב מיוחד בעורף, 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 טלפוניות 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 מצב 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'.

2.2.2. על אף האמור בסעיף 26.(ד) להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום או מצב מיוחד בעורף, לא יפוג תוקפה של רשימת המוטבים ותינתן ללקוח ארכה של עד 30 יום ממועד סיום מצב החירום, לאישור רשימת המוטבים כאמור בסעיף 26.(א).

2.2.3. על אף האמור בסעיף 27.(ד) להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום או מצב מיוחד בעורף, תאגיד בנקאי רשאי שלא לשלוח הודעות גם בדואר רגיל, ובלבד שעם סיום מצב החירום, ישלח את ההודעות כמתחייב בהוראה ובכללי גילוי נאות.

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

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

2.4. הוראת נ.ב.ת.435: הוראות טלפוניות

על אף האמור בסעיפים 2 ו-3 להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום או מצב מיוחד בעורף, 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 מצב 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'.

2.5. הוראת נ.ב.ת.439: חיובים על פי הרשאה

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

3. הינכם נדרשים להיערך מראש להפעלת ההקלות כאמור במכתבי זה. אבקשכם לאשר, בתוך 21 יום ממועד קבלת המכתב, כי תפעלו בהתאם לאמור בו.

בכבוד רב,

 רוני חזקיהו,
 המפקח על הבנקים

העתק: חבר הנהלה אחראי על נושא החירום