

קצין ציות (01/02)**מבוא**

1. מורכבותה והתפתחותה של הפעילות הבנקאית מחייבים את התאגיד הבנקאי למשנה הקפדה על קיום מכלול החובות שחלות על התאגיד בקשריו העסקיים עם לקוחותיו.
נקודת המבט הצרכנית בניהול עסקים בנקאיים מקבלת בשנים האחרונות דגש ניכר בתהליכי החקיקה ובאופן ההתייחסות של הרשויות הן בארץ והן בעולם. אחת התוצאות של מגמה זו הינה הרחבה מהותית של העניינים בהם נוסחו חובות החלות על התאגיד הבנקאי ביחסיו עם לקוחותיו ולכך השלכות ניכרות – ארגוניות, נוהליות ועסקיות.
2. מינוי קצין ציות נדרש במסגרת הכללית של ניהול הסיכונים בתאגיד בנקאי, באשר הוא עשוי לסייע לדירקטוריון ולהנהלה של תאגיד בנקאי לקיים את אחריותם לציות התאגיד הבנקאי לכל דרישות החוק ודרישות רגולטוריות אחרות בתחום הצרכני ובתחום הלבנת הון, להקטין משמעותית את ההסתברות להפרה של חוקים והוראות, להביא לגילוי מוקדם של הפרות חוקים והוראות, לצמצם את חשיפת התאגיד ומנהליו לתביעות, לרבות בגין הפרות של חובות הזהירות והאמונים המוטלות על נושאי משרה, למנוע הפסדים כספיים העלולים להיגרם בגין אלו לתאגיד הבנקאי ולשמור על המוניטין של התאגיד הבנקאי.

תחולה

3. הוראה זו תחול על תאגידי בנקאיים, וכן על תאגידיים כאמור בסעיפים 11(א) - (3) עד (ג3), ו - 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981.

הגדרות

4. בהוראה זו -
"קצין ציות" - מנהל בכיר בתאגיד הבנקאי, אשר אחראי לרכז את טיפול התאגיד הבנקאי בציות להוראות צרכניות.
- "הוראות צרכניות"** - החוקים, התקנות וההוראות המסדירים את הפעילות הבנקאית בישראל בכל הנוגע ליחסים שבין הבנק לבין הלקוח במסגרת החובות המוחלות על תאגיד בנקאי כלפי ציבור לקוחותיו (בנספח להוראה זו מובאות דוגמאות של הוראות צרכניות), לרבות חוק איסור הלבנת הון, התש"ס 2000, וצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידיים בנקאיים), התשס"א 2001.

"ועדת ביקורת" - כמשמעותה בסעיף 25 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301 (דירקטוריון).

מינוי קצין ציות

5. תאגיד בנקאי ימנה קצין ציות, אשר יהיה בעל כישורים, ידע וניסיון ההולמים את תפקידו ותחומי אחריותו כפי שעולים מהוראה זו.
6. מינוי קצין הציות יעשה על-ידי המנהל הכללי, בכפוף לאישור הדירקטוריון.

אי תלות

7. קצין הציות יהיה חבר בהנהלה הבכירה של התאגיד הבנקאי, או כפוף ישירות לחבר כאמור.
8. קצין הציות לא יועבר מתפקידו שלא בהסכמתו, אלא אם כן החליט על כך הדירקטוריון לאחר שקיבל את עמדת ועדת הביקורת, ולאחר שניתנה לקצין הציות הזדמנות סבירה להשמיע את עמדתו בפני הדירקטוריון ובפני ועדת הביקורת.
9. (א) קצין הציות לא ימלא תפקיד נוסף היוצר או העלול ליצור ניגוד עניינים עם תפקידו כקצין ציות, או שיש בו כדי לפגוע במילוי תפקידו כקצין ציות, לרבות אם עיסוקיו האחרים אינם מותירים זמן מספיק בידו למילוי תפקידו כקצין ציות.
- (ב) קצין הציות לא יהיה המבקר הפנימי של התאגיד הבנקאי ולא עובד של לשכת המבקר הפנימי.
10. לקצין הציות ולבאים מטעמו תהיה גישה בכל עת לכל יחידות ונכסי התאגיד הבנקאי באשר הם, ולכל הרשומות והמידע בתאגיד הבנקאי, וזאת אם לשיקול דעתו הדבר נחוץ לו לצרכי עבודתו.

תכנית הציות

11. (א) דירקטוריון של תאגיד בנקאי יקיים דיון ויקבע את תכנית הציות של התאגיד הבנקאי. התכנית תתבסס על הנאמר בהוראה זו ותפרט את האופן שבו ייערך התאגיד הבנקאי ליישומה.
- (ב) דירקטוריון של תאגיד בנקאי יוודא שתכנית העבודה של הביקורת הפנימית עונה על הנדרש מתכנית הציות, הן בהתייחס לנושאי הביקורת הפנימיות והן ביחס לתדירויותיהן.
12. תכנית הציות תכלול, בין היתר, את העניינים הבאים:
- (א) הגדרת תחומי הסמכות והאחריות של קצין הציות.
- (ב) פירוט ההוראות הצרכניות שקצין הציות יתייחס אליהן במסגרת עבודתו, לרבות אלה שהובאו בנספח להוראה זו.
- (ג) סוגי הכלים והאמצעים שיועמדו לרשות העובדים והמנהלים, אשר יתמכו בבקרה פנימית שוטפת בנושא הציות, ובכלל זה נהלי עבודה ברורים, דו"חות מחשב, הכשרה והדרכה שוטפים של מנהלים ועובדים בתחומים הרלוונטיים לתפקידם.

(ד) סוגי הדיווחים ומנגנוני הדיווח שיועמדו לרשות קצין הציות על-מנת לאפשר לו לוודא היערכות התאגיד הבנקאי לציות להוראות צרכניות טרם התחלת פעילות חדשה ולקראת קביעת הוראה צרכנית חדשה.

(ה) סוגי הסנקציות שיוטלו על מנהלים ועובדים שהפרו הוראות צרכניות.

(ו) סוגי הדיווחים, מתכונתם ותדירותם, שעל קצין הציות לדווח להנהלת התאגיד הבנקאי ולדירקטוריון.

13. הדירקטוריון יתווה את הדרכים שבהן יש להביא לידיעת העובדים את עיקרי תכנית הציות שקבע, ואת החשיבות שהוא מייחס לנורמות המשמעותיות המתחייבות מתכנית זו.

תפקידי קצין הציות

14. קצין הציות יהיה אחראי ליישום תכנית הציות, כפי שנקבעה על-ידי הדירקטוריון. במסגרת תפקידו יתאם קצין הציות בין המחלקות השונות בתאגיד הבנקאי, אשר אמורות לתמוך בביצוע תכנית הציות (כגון: המחלקה המשפטית, מחלקת או"ש, מחלקת המיכון, מחלקת ההדרכה, ומחלקת פניות הציבור).

15. קצין הציות יודא כי:

(א) המחלקה המשפטית –

(1) ערכה סקר מקיף על מנת לזהות את ההוראות הצרכניות הרלבנטיות לתאגיד הבנקאי ביום כניסתה לתוקף של הוראה זו (לרבות דוגמאות של הוראה צרכנית אשר הובאו בנספח להוראה).

(2) זיהתה את המשמעויות המשפטיות הנובעות מההוראות הצרכניות, ואת אופי החשיפות העלולות להיווצר לתאגיד הבנקאי.

(3) ערוכה כך שתזהה באופן שוטף את המשמעויות המשפטיות והחשיפות הנובעות משינויים בפעילות התאגיד הבנקאי או מהוראה צרכנית חדשה שתחקק מיום כניסתה לתוקף של הוראה זו ואילך.

(ב) מחלקת או"ש –

ביטאה באמצעות כתיבת נהלי עבודה ברורים ומעודכנים, את דרך עבודתם של עובדים ומנהלים ברמות השונות של התאגיד הבנקאי, אשר נגזרת מההוראות הצרכניות ומתכנית הציות כפי שנקבעה ע"י הדירקטוריון.

(ג) מחלקת המיכון –

פיתחה כלים ואמצעים הדרושים ליישום של נהלי העבודה הנ"ל, לרבות כלים דיווחיים ומנגנוני בקרה שוטפים.

(ד) מחלקת ההדרכה –

מקיימת הדרכות והשתלמויות לפונקציות השונות בתאגיד הבנקאי, ההולמות - מבחינת תוכן ותדירות - את המתחייב מנהלי העבודה בכלל ומתפקידיהם של המנהלים והעובדים בדרגים השונים, בפרט. לענין זה, קצין הציות יוודא גם כי מנהלים ועובדים מכירים ומודעים להוראות הצרכניות שבמסגרתן פועל התאגיד הבנקאי, ואשר נוגעות לתחומי אחריותם.

(ה) מחלקת פניות הציבור –

מטפלת באופן הולם בתלונות המגיעות לידיה בקשר עם הוראות צרכניות, וכי היא קבעה מראש ובתיאום עימו את סוגי התלונות שיועברו לידיעתו.

על קצין הציות לבחון את סוגי התלונות ולהפיק את הלקחים המתחייבים לענין הבקורות ונהלי התאגיד הבנקאי, אשר רלבנטיים לענין הציות.

16. קצין הציות ידווח למנהל הכללי טרם התחלת פעילות חדשה על-ידי התאגיד הבנקאי ולקראת קביעת הוראה צרכנית חדשה, על הפעולות אשר יש לנקוט בהן על-מנת לעמוד בציות להוראות הצרכניות הרלבנטיות עקב הפעילות החדשה או עקב קביעת ההוראה הצרכנית החדשה, לפי העניין.

מעקב ודיווח

17. (א) על קצין הציות לוודא ביצוע של מעקב שוטף אחר תיקון ליקויים שנמצאו בנושא הציות להוראות צרכניות, לרבות באלה שנכללו בדו"חות הביקורת השונים (של המבקר הפנימי, של רואה החשבון המבקר ושל המפקח על הבנקים).

(ב) קצין הציות ידווח למנהל הכללי לפחות אחת לרבעון, ולדירקטוריון לפחות אחת לשנה. דוחות אלו יכללו, בין היתר: סיכום של פעולותיו (תכנון מול ביצוע) והמלצותיו, פרטים על הפרות של הוראות צרכניות אשר זוהו במהלך התקופה והמלצותיו לגבי הצעדים שיש לנקוט בגין אותן הפרות.

(ג) קצין הציות ידווח מיידית למנהל הכללי על כל הפרה מהותית של הוראה צרכנית.

ועדת תיאום לאכיפת הציות

18. (א) המנהל הכללי של תאגיד בנקאי ימנה ועדה שתסייע לקצין הציות במילוי תפקידו (להלן: ועדת הציות).

(ב) ועדת הציות תכלול לכל הפחות את נציגי המחלקות שצוינו בסעיף 15 לעיל, ובראשה יעמוד קצין הציות.

19. הוועדה תקבל דיווחים בכתב מנציגי המחלקות ותפעל להגברת שיתוף הפעולה בין המחלקות, במטרה ליישם את תכנית הציות שקבע הדירקטוריון.

20. הועדה תתכנס בתדירות של לפחות אחת לרבעון, ותתעד בכתב את החלטותיה.

סקר התשתית התומכת בציות התאגיד הבנקאי בתחום ההוראות הצרכניות

21. תאגיד בנקאי יבצע סקר, לפחות אחת לחמש שנים, במטרה לוודא כי התאגיד הבנקאי ערוך באופן הולם על מנת ליישם ולקיים את חובותיו הנגזרים מן ההוראות הצרכניות. תוצאות הסקר יהוו, בין היתר, תשתית להכנת תוכניות העבודה של קצין הציות.
22. הסקר יכלול, בין היתר, מיפוי של ההוראות הצרכניות ושל הנהלים המתאימים הקיימים בתאגיד הבנקאי, זיהוי הפערים והחוסרים שנמצאו, וכן המלצות לשינויים הנדרשים בתכנית הציות.
23. הנהלת התאגיד תביא את תוצאות הסקר, לרבות תגובותיה לתוצאות, לדיון בפני הדירקטוריון בתוך 45 יום מתום ביצוע הסקר.

תכנית העבודה של קצין הציות

24. תכנית העבודה השנתית של קצין הציות תובא לדיון בהנהלה ולאישור בדירקטוריון או בוועדת ביקורת.
25. תכנית העבודה השנתית של קצין הציות תהיה מבוססת, בין היתר, על:
- (א) תכנית הציות שנקבעה ע"י הדירקטוריון.
 - (ב) סקר התשתית התומכת בציות התאגיד הבנקאי בתחום ההוראות הצרכניות.
 - (ג) תוצאות ביקורות בנושא הציות (של המבקר הפנימי, של רואה החשבון המבקר ושל המפקח על הבנקים).
 - (ד) תלונות לקוחות.
 - (ה) הוראות צרכניות חדשות ושינויים שוטפים בהוראות צרכניות קיימות.
 - (ו) שינויים בפעילות התאגיד הבנקאי.

נספח להוראה מס' 308**דוגמאות להוראות צרכניות****א. חוקים (לרבות התקנות שהותקנו מתוקפם)**

- * חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981
- * חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה - 1995
- * חוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד - 1994
- * עניינים שונים בתחום יחסי בנק לקוח, הכלולים בפקודת הבנקאות, 1941 (כגון עמלת פירעון מוקדם של הלוואה, פקדונות ללא תנועה, ועוד)
- * חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו – 1986
- * חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א – 1981
- * חוק החוזים האחידים, התשמ"ג – 1982
- * חוק ני"ע, התשכ"ח – 1968
- * חוק עידוד החסכון, הנחות ממס הכנסה וערבות למלוות, התשט"ז – 1956
- * חוק הריבית, התשי"ז – 1957
- * חוק הנאמנות, התשל"ט – 1979
- * חוק השליחות, התשכ"ה – 1965
- * חוק הערבות, התשכ"ז - 1967

(המשך נספח להוראה מס' 308)

(דוגמאות להוראות צרכניות)

ב. הוראות ניהול בנקאי תקין

- * הוראה מס' 322 – פעילות מערכת הבנקאות בשוק ההון
- * הוראה מס' 402 – יום עסקים בתאגידים בנקאיים
- * הוראה מס' 407 – השקעה על חשבון לקוח ללא הסכמתו המפורשת
- * הוראה מס' 409 – חיוב לקוחות בשכר טרחה של עורך-דין
- * הוראה מס' 415 – נהלים בנושא עמלות
- * הוראה מס' 416 – חשבונות קטינים
- * הוראה מס' 431 – פנקסי שיקים
- * הוראה מס' 432 – סגירת חשבון של לקוח
- * הוראה מס' 434 – חשבונות משותפים
- * הוראה מס' 435 – הוראות טלפוניות
- * הוראה מס' 438 – קיזוז כנגד תוכניות חיסכון
- * הוראה מס' 439 – חיובים על פי הרשאה
- * הוראה מס' 451 – נהלים למתן הלוואות לדיור
- * הוראה מס' 452 – נהלים לניהול הלוואות
- * הוראה מס' 453 – ערבויות צד שלישי לטובת תאגיד בנקאי
- * הוראה מס' 454 – עמלת פירעון מוקדם של הלוואה שלא לדיור
- * הוראה מס' 455 – העמדת אשראי לרכישת נכסים פיננסיים
- * הוראה מס' 461 – עיסוקו של תאגיד בנקאי בני"ע על חשבון לקוחותיו
- * הוראה מס' 462 – השקעות של לקוחות בנכסים פיננסיים באמצעות מנהלי תיקים

* * *

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
17/01/02	הוראה מקורית	1	2064