

אגף בנק-לקוח הפיקוח על הבנקים

ירושלים, י"ד בסיוון, תשפ"ב

13 ביוני, 2022

חוזר מס' ח-06 - 2713

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: משלוח הודעות בתקשורת

(הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420)

מבוא

1. בחודש יוני 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים תיקון להוראה 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת". ההוראה לוותה בחוזר מספר 06-2659 אשר במסגרתו נקבע מועד התחילה של התיקון להוראה ליום 6.6.2022.
2. לאחרונה התקבלו פניות מהמערכת הבנקאית בבקשה לקבל ארכה ליישום ההוראה בשל קושי לעמוד במועד שנקבע, הן בשל עומס רגולטורי והן בשל מורכבות תהליך ההיערכות. על מנת לאפשר למערכת הבנקאית לבצע את הליך ההיערכות בצורה מיטבית, החלטתי לדחות את מועד תחילתו של תיקון מספר 7 להוראה 420.
3. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, הנני דוחה את מועד תחילתו של התיקון האמור.

תחילה

4. חלף האמור בסעיף 17 לחוזר מספר 06-2659 מיום 6 ביוני 2021, תחילתו של תיקון מספר 7 להוראה 420 יהיה ביום 1.1.2023. תאגיד בנקאי רשאי לפעול בהתאם להוראה זו לפני מועד תחילתו של התיקון.

עדכון הקובץ

5. מצ"ב דפי עדכון לקובץ הוראת ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

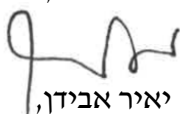
להכניס עמוד

420-1-6 [8] (06/22)

להוציא עמוד

420-1-6 [7] (6/21)

בכבוד רב,



יאיר אבידן,

המפקח על הבנקים

משלוח הודעות בתקשורת

מבוא

1. המהפכה הטכנולוגית המתרחשת בענף הבנקאות בשנים האחרונות מאפשרת לתאגידים הבנקאיים בישראל לפתח את השירותים שהם מציעים ללקוחות, ולהעניק שירות בנקאי איכותי, זמין ויעיל, הכולל מגוון ערוצים לקבלת השירות והמידע הבנקאי.
2. כיום, התאגידים הבנקאיים שולחים ללקוחותיהם הודעות הנוגעות לניהול החשבון באמצעי תקשורת שונים, לרבות: האזור האישי של הלקוח באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, האפליקציה בסלולר, הדואר וכו'. לאור ההתקדמות הטכנולוגית התומכת בשיפור השירות ללקוחות, שיפור אפקטיביות מסירת ההודעות ומסירת מידע קרוב לזמן אמת, וכן תומכת בהוזלת העלויות הכרוכות בהפקת הודעות ומשלוחן, ואשר עולה בקנה אחד עם המגמה העולמית לצמצום השימוש בנייר, בוצעו התאמות להוראה זו.

תחולה

3. (א) הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "תאגיד בנקאי").
- (ב) המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגיד בנקאי מסוים, או לפטור, במקרים חריגים, תאגיד בנקאי מהוראה מסוימת, כאשר קיימים טעמים מיוחדים שבהם ראה לנכון לעשות כן, ומנימוקים שירשמו.

הגדרות

4. "הודעות" מידע בכתב הנשלח מתאגיד בנקאי אל לקוח לפי כל דין, וכן מידע שבחר התאגיד הבנקאי לשלוח ללקוחותיו ואשר מיועד לסייע בניהול החשבון.
- "השירות" משלוח הודעות בערוצי תקשורת.
- "חוק שיקים ללא כיסוי" חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981
- "ערוצי תקשורת" כמשמעותם בהגדרת "שירותי בנקאות בתקשורת" בסעיף 8 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת", אותם מציע התאגיד הבנקאי.

השירות

5. תאגיד בנקאי רשאי לספק את השירות ללקוח, חלף משלוח ההודעות באמצעות הדואר או באמצעות מסירתן בסניף, ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים, ובכפוף לכל דין:
 - (א) הלקוח ביקש להצטרף לשירות. לעניין סעיף זה, "בקשה" – לרבות באמצעות שימוש בכל אחד מערוצי התקשורת.
 - (ב) התאגיד הבנקאי עומד בכל דרישות הדין, לרבות הוראות ניהול בנקאי תקין הנוגעות לאבטחת מידע ולבנקאות בתקשורת.
6. היו ההודעות מידע או העתק מסמך הוראה לביצוע פעולה, הנמסר ללקוח בסניף, והמסמך כולל גילוי אודות עלות השירות, רשאי התאגיד הבנקאי להעניק ללקוחותיו את השירות, בהתאם לקבוע בסעיף 4(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992. כמו כן, יבהיר התאגיד הבנקאי ללקוח, כי בקשתו לקבל הודעות אלו בערוצי תקשורת

יחולו, על פי שיקול דעתו של התאגיד הבנקאי, על כל ההודעות שיערכו בנוכחותו בסניף בעתיד וכי הוא יהיה רשאי לבקש בכל עת, כי הודעה מסוימת תימסר לו בסניף, בנוסף לשליחתה בערוצי תקשורת.

אופן משלוח הודעות

7. (א) התאגיד הבנקאי יבחר את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח הודעה מסוימת ללקוח שהצטרף לשירות, בהתאם לרמת מהותיות המידע והמהירות הנדרשת למסירתו. לצורך כך יבחן התאגיד הבנקאי את צרכי הלקוחות בהתאם לנסיבות ובהתחשב בהיבטי הגנת הפרטיות, ובין היתר, יבחן האם קיים צורך לאפשר ללקוח לקבל את המידע באופן מידי ונגיש, והאם קיים ללקוח צורך במעקב, שמירה והדפסה של ההודעה.

(ב) תאגיד בנקאי ישלח מסרון קולי, כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367, כחלופה למסרון כתוב, במקרים בהם ידוע לתאגיד הבנקאי כי הלקוח אינו יכול לקבל או לקרוא מסרון כתוב.

8. (א) מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 7, התאגיד הבנקאי ישלח ללקוח שהצטרף לשירות הודעות בנושאים המפורטים להלן, הן בערוץ תקשורת המאפשר ללקוח מעקב, שמירה והדפסה של ההודעה, והן בערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעות באופן מידי ונגיש, כדוגמת מסרונים:

- (1) הודעות הקשורות לנקיטת פעולה משפטית כנגד הלקוח, או העלולות להביא לנקיטת הליך משפטי נגדו, כגון הודעה על חוב פיגורים, התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים.
- (2) הודעה על ביטול, הקטנה או אי חידוש מסגרת אשראי.
- (3) הודעת קיזוז או עיכבון.
- (4) הודעות לערבים אודות החיוב הנערב.
- (5) הודעת נותן שירותי תשלום על סיום חוזה שירותי תשלום.
- (6) הודעת נותן שירותי תשלום על החלטתו להקפיא את השימוש באמצעי תשלום.
- (7) הודעה בדבר קיומה של התראה במקרה בו סורבו חמישה שיקים בחשבון, בהתאם לתנאים שנקבעו בחוק שיקים ללא כיסוי. ההודעה תכלול קישור למדריך שיקים ללא כיסוי באתר האינטרנט של בנק ישראל.
- (8) הודעה בדבר הטלת הגבלה על לקוח או חשבון, אשר תכלול מידע אודות סוג ההגבלה (רגילה, חמורה, מיוחדת), בהתאם להגדרות חוק שיקים ללא כיסוי, ובמקרה של הגבלה מיוחדת, יצוין אף הגורם אשר הורה על הטלת ההגבלה ופרטי ההתקשרות עמו. כמו כן, תכלול ההודעה קישור לאתר האינטרנט של המערכת למידע ואישורים בנושא לקוחות וחשבונות מוגבלים בבנק ישראל.

(ב) ככל שהתאגיד הבנקאי סבור שהדבר יתרום לבהירות ההודעה ויסייע ללקוח להבינה, רשאי הוא להציג במסגרת הודעה בערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעות באופן מידי ונגיש, כאמור בס"ק (א), מידע תמציתי, יחד עם הצעה ללקוח לעיין בהודעה המלאה בערוץ אחר המתאים לכך.

(ג) במידה והלקוח אינו מנוי על השירות, יפעל התאגיד הבנקאי באופן סביר על מנת ליידע את הלקוח בהקדם אודות ההודעות המנויות בס"ק (א) בדרכים העומדות לרשותו ובכפוף לכל דין.

(ד) התאגיד הבנקאי יציג ללקוחותיו בהודעות האמורות בסעיף זה את פרטי ההתקשרות עמו.

הודעה בטרם סירוב שיק

9. (א) במקרה בו הוצג שיק לפירעון ולא הייתה יתרה מספקת בחשבון המאפשרת את פירעונו, הודעת התאגיד הבנקאי ללקוח בדבר הצורך בהפקדת כספים בחשבון לפי סעיף 7א(א) לחוק שיקים ללא כיסוי, תשלח אל כל הבעלים הרשומים בחשבון, לכל המאוחר בשעה 8:00 ביום העסקים העוקב ליום העסקים בו הוצג השיק לפירעון.
- (ב) על אף האמור בס"ק (א), בחשבונות הרשומים בבעלות תאגיד, ישלח התאגיד הבנקאי הודעה כאמור בס"ק (א) לכל מורשי החתימה בחשבון שבסמכותם לפעול לכיסוי השיק שהוצג לפירעון, וזאת בהתאם לרשימת מורשי החתימה המעודכנת בתאגיד הבנקאי.
- (ג) ההודעה תישלח באופן ממוכן לכל הפחות בערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעה באופן מידי ונגיש כדוגמת מסרון כתוב או מסרון קולי, לפי העניין, ובדואר אלקטרוני, והכל ככל שיש לבנק את פרטי ההתקשרות הרלבנטיים. התקבלה בתאגיד הבנקאי אינדיקציה כלשהי לפני חלוף המועד האחרון להפקדת הכספים, כי ההודעה לא נמסרה ללקוח, יעשה התאגיד הבנקאי מאמץ סביר לשלוח את ההודעה פעם נוספת. כמו כן, התאגיד הבנקאי יעשה שימוש במנגנון של חיוג חוזר ללקוח שלא ענה למסרון קולי.
- (ד) ההודעה תיידע את בעלי החשבון או את מורשי החתימה בדבר הצורך להפקיד כספים בחשבון כדי למנוע את סירוב השיק בשל העדר כיסוי מספיק, ותכלול, לכל הפחות, את הפרטים הבאים:
- (1) סכום השיק;
 - (2) המועד האחרון להפקדת כספים בחשבון כהגדרתו בחוק שיקים ללא כיסוי;
 - (3) הדרכים העומדות לרשות הלקוח להפקדת הכספים האמורים. במסגרת זו יובהר ללקוח כי ניתן לעשות שימוש רק בדרכים המבטיחות את סופיות קבלת הכספים בחשבון עד המועד האחרון, כאמור.
 - (4) הדרכים העומדות לרשות הלקוח לקבלת מידע נוסף.
 - (5) הבהרה כי הפקדת סכום השיק אינה מונעת את החזרתו מסיבה אחרת, ככל שישנה, שאינה העדר כיסוי מספיק בחשבון.
 - (6) הבהרה לפיה יתכנו מצבים בהם לא תתאפשר הפקדת כספים לחשבון והשיק יסורב, כגון במקרה שהחשבון בבנק סגור. כמו כן יובהר שבמקרה שהחשבון מעוקל, כספים שיופקדו לחשבון עשויים להיתפס לטובת העיקול.
- (ה) במקרה בו הוצגו מספר שיקים לפירעון באותו מועד, ולא הייתה יתרה מספקת בחשבון המאפשרת את פירעונם, ניתן להציגם בהודעה אחת, חלף משלוח הודעה נפרדת בגין כל שיק. במקרה זה, רשאי התאגיד הבנקאי לציין בהודעה את סכום השיקים הכולל הנדרש לפירעון עד למועד האחרון.
- (ו) התאגיד הבנקאי יפעל בהתאם לס"ק (א)-(ה) לעיל גם לגבי לקוחות שלא ביקשו להצטרף לשירות.
- (ז) האמור בסעיף זה לא יחול במקרה בו התאגיד הבנקאי ידע, בטרם משלוח ההודעה, שהשיק יחזור מסיבת החזרה נוספת, שבגינה הוא לא יימנה במניין השיקים שחזרו ללא כיסוי.

10.א. בטל.

הוראות שאינן בכתב

11. לאחר ביצוע הוראת לקוח שלא ניתנה בכתב, תשלח ללקוח הודעה בכתב, אשר תכלול את פרטי ההוראה.

בקרה על שימוש בשירות וקבלת הודעות

12. (א) תאגיד בנקאי יפעיל כלים ממוחשבים שיאפשרו לו לקבוע האם הלקוח נוהג להתעדכן בהודעות הנשלחות לו באמצעות השירות.

(ב) תאגיד בנקאי אשר יש בידיו אינדיקציות כי הלקוח אינו מתעדכן בהודעות הנשלחות לו באמצעות השירות במשך תקופת זמן משמעותית, ישלח ללקוח הודעה על כך באמצעות ערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעות ללקוחות באופן מידי ונגיש. במסגרת ההודעה תובהר ללקוח חשיבות המידע הבנקאי הנשלח לו והצורך להתעדכן בו. ככל שתקופה זו התמשכה לאחר משלוח ההודעה האמורה ללקוח, יעשה התאגיד הבנקאי מאמץ סביר ליצור קשר עם הלקוח לצורך קבלת הנחיותיו לעניין אופן משלוח ההודעות בהמשך.

(ג) התקבלה בתאגיד הבנקאי אינדיקציה לכך שהודעה שביקש לשלוח ללקוח בערוצי תקשורת לא נמסרה ללקוח, יעשה התאגיד הבנקאי מאמץ סביר ליצור קשר עם הלקוח, ויודא מולו תקינות פרטי ההתקשרות למשלוח הודעות.

13. בטל.

אופן הצגת המידע

14. (א) עם כניסת לקוח לאזור האישי ביישום שמציע התאגיד הבנקאי ללקוחותיו, כדוגמת אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי או האפליקציה, תוצג לו התראה בולטת על כך שמחכות לו הודעות חדשות. ההתראה תכלול הפניה לאזור הייעודי המציג את ההודעות.

(ב) תועמד לרשות הלקוח האפשרות לקבל חיווי בערוץ מידי ונגיש על כך שהתקבלה הודעה חדשה ביישום, ויתאפשר לו לשנות את בחירתו באשר לקבלת חיווי כאמור בכל עת, באופן קל ומהיר.

הגנה על פרטיות הלקוח

14.א. תאגיד בנקאי יודא כי ההודעה תישלח ללקוח באופן המגן על פרטיות הלקוח, ובכלל זה: ככל שהודעה הנשלחת בערוצי תקשורת נושאת כותרת, תשקף הכותרת את תוכן ההודעה, ולא יכללו בכותרת פרטים מזהים מלאים על החשבון או הלקוח, כגון: שם הלקוח, מספר חשבון, מספר כרטיס חיוב, או כל מידע אחר שעלול להיות רגיש עבור הלקוח לפי שיקול דעת התאגיד הבנקאי.

נגישות למידע

15. (א) מתנהל הליך משפטי בין תאגיד בנקאי לבין לקוח, ימשיך התאגיד הבנקאי לאפשר ללקוח גישה להודעות שנשלחו אליו באתר התאגיד הבנקאי וביישומון (אפליקציה), עובר להליך המשפטי.

(ב) ביקש לקוח לקבל הודעות שנשלחו אליו באתר התאגיד הבנקאי וביישומון (אפליקציה) גם לאחר סיום ההתקשרות עם התאגיד הבנקאי, יאפשר לו התאגיד הבנקאי גישה להודעות שנשלחו אליו במהלך תקופה של שישה חודשים שקדמה למועד סיום ההתקשרות, וזאת

לכל הפחות למשך תקופה של שישה חודשים מיום סיום ההתקשרות. לחלופין, ימסור לו התאגיד הבנקאי העתק מכל אחת מההודעות האמורות, במהלך תקופה של שישה חודשים מיום סיום ההתקשרות.

החרגה מחובת הצפנה

16. בטל.

הודעה על הצטרפות לשירות או שינוי פרטי שירות

17. (א) בסמוך למועד ההצטרפות לשירות או עדכון פרטי השירות, ישלח התאגיד הבנקאי ללקוח הודעה בכתב על כך, תוך הבהרה כי משלוח הודעות בערוצי תקשורת הינו חלף משלוחן באמצעות הדואר או באמצעות מסירתן בסניף, וכי ניתן בכל עת לבקש לשוב ולקבל את ההודעות באמצעות הדואר או באמצעות מסירתן בסניף, ואת הדרכים בהן ניתן לבקש זאת.

(ב) בחשבון המשותף לשני בעלים ויותר, הפועלים בחשבון ביחד או לחוד, היענות תאגיד בנקאי לבקשה לקבלת השירות או לבקשה לשינוי בפרטי השירות, תעשה תוך מתן הודעה ליתר השותפים בחשבון, בסמוך למועד ההיענות לבקשה. ההודעה תכלול את המידע האמור בס"ק (א).

קביעת נהלים

18. התאגיד הבנקאי יקבע נהלים לביצוע האמור בהוראה זו, ובכלל זאת נהלים לעניין אופן משלוח הודעות בערוצי תקשורת ואופן ביצוע הבקרה על שימוש בשירות וקבלת הודעות.

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
30/01/11	הוראה מקורית	1	2291
04/08/13	עדכון	2	2395
25/07/16	עדכון	3	2508
11/01/18	עדכון	4	2550
22/03/18	עדכון	5	2557
25/02/21	עדכון	6	2653
06/06/21	עדכון	7	2659
13/06/22	עדכון	8	2713