

הפיקוח על הבנקים

כ"ו בסיוון, תשפ"א

6 ביוני, 2021

חוזר מס' ח-06-2659

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: משלוח הודעות בתקשורת (הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420)

מבוא

1. לאור ההתקדמות הטכנולוגית המתרחשת בענף הבנקאות בשנים האחרונות, נדרשו תיקונים בהוראה.
לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, תיקנתי הוראה זו.

התיקונים להוראה

2. המבוא להוראה ימחק, ובמקומו יבוא:

- 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.
3. סעיף 3 להוראה (סעיף התחולה) ימחק, ובמקומו יבוא:
- "(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."

4. בסעיף 4 להוראה:

1. במקום הגדרת "ערוצי תקשורת" יבוא: "כמשמעותם בהגדרת "שירותי בנקאות בתקשורת" בסעיף 8 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" אותם מציע התאגיד הבנקאי.
2. במקום הגדרת "הודעות" יבוא: "מידע בכתב הנשלח מתאגיד בנקאי אל לקוח לפי כל דין, וכן מידע שבחר התאגיד הבנקאי לשלוח ללקוחותיו ואשר מיועד לסייע בניהול החשבון."
3. הגדרת "שיק שסורב" תמחק.
4. תתווסף הגדרת "חוק שיקים ללא כיסוי" – חוק שיקים ללא כיסוי התשמ"א – 1981.

דברי הסבר

נקבעו הגדרות כלליות ובוטלו הבחנות בין סוגי הודעות שאינן נדרשות עוד. יובהר שהגדרת הודעות אינה כוללת הודעות שיווקיות או תפעוליות, ואין בה כדי לגרוע מהוראות ספציפיות שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין 367 לעניין משלוח הודעות. הגדרת "ערוצי תקשורת" בהוראה מפנה להגדרת "שירותי בנקאות בתקשורת" בהוראת ניהול בנקאי תקין 367 הכוללת מגוון של ערוצים. יובהר כי ההוראה אינה מחייבת את התאגיד הבנקאי להציע ללקוחותיו את כל ערוצי התקשורת הקיימים, וכי השירות כולל את ערוצי התקשורת המוצעים על ידי התאגיד הבנקאי. עוד יובהר כי הוראה זו עוסקת בשירות משלוח הודעות בתקשורת, והיא אינה מסדירה את שירותי הצפייה במידע וביצוע פעולות בתקשורת.

5. בסעיף 5 להוראה:

1. בס"ק (א) ימחקו המילים "כהגדרתם בסעיף 8 להוראה 367".
2. בס"ק (ב) לאחר המילים "התאגיד הבנקאי עומד בכל דרישות" יבוא: "הדין, לרבות".

דברי הסבר

לאור הגדרת "ערוצי תקשורת" בסעיף ההגדרות, נמחקה הסיפא לס"ק (א).
מאחר ובתחום אבטחת מידע ישנם דינים רלבנטיים נוספים, תוקן נוסח ס"ק (ב).

6. סעיפים 7, 8 ו-9 להוראה ימחקו, ובמקומם יבוא:

"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 עיכובן.

(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.

דברי הסבר

סעיף 7(א) להוראה קובע כי התאגיד הבנקאי יבחר את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח הודעה מסוימת ללקוח אשר מנוי על השירות בהתאם לרמת מהותיות המידע והמהירות הנדרשת למסירתו. לעניין זה יובהר כי ישנן הודעות שיש צורך לשולחן בערוץ תקשורת המאפשר מסירת ההודעה באופן מידי ונגיש, כדוגמת מסרון, וישנן הודעות שיש צורך לשולחן בערוץ תקשורת אשר מאפשר ללקוח מעקב, שמירה והדפסה של ההודעה. לעיתים יש צורך לשלב בין השיקולים ולשלוח את ההודעה בכמה ערוצים במקביל, הכול בהתאם לנסיבות ולשיקול דעתו של התאגיד הבנקאי. יובהר כי ערוצי התקשורת למשלוח הודעות הינם מגוונים. ערוצים אלו כוללים גם מסרונים, אשר מהווים דרך מקובלת למסירת הודעות. התייחסות למשלוח מסרונים קיימת גם בהוראת ניהול בנקאי תקין 367. לצורך יישום הסעיף נדרש למפות ולבחון את סוגי ההודעות על מנת לבחור את ערוצי התקשורת המתאימים, כאמור. למען הסר ספק, נציין כי האמור בסעיף כפוף לסעיף 31 להוראת ניהול בנקאי תקין 367. למען הנוחות מובא להלן נוסח הסעיף כנוסחו היום. נוסח זה עשוי להשתנות בעתיד.

”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.”

סעיף 7(ב) קובע כי יש לשלוח מסרון קולי כחלופה למסרון כתוב, במקרים בהם ידוע לתאגיד הבנקאי שהלקוח אינו יכול לקבל או לקרוא מסרון כתוב.

בכפוף לעיקרון המפורט בסעיף 7 לעיל ומבלי לגרוע מכלליות האמור בו, סעיף 8 להוראה מפרט רשימת הודעות אותן נדרש התאגיד הבנקאי לשלוח ללקוח אשר מנוי על השירות, הן בערוץ תקשורת המאפשר מעקב, שמירה והדפסה, והן בערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעות באופן מידי ונגיש, כדוגמת מסרונים.

בהתייחס להודעות בדבר התראות במקרים בהם סורבו שיקים בחשבון או במקרים בהם הוטלה הגבלה על לקוח או חשבון, הנשלחות ללקוחות בהתאם לחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ”א – 1981, ותקנות שיקים ללא כיסוי, התשמ”א – 1981, יובהר כי האמור בסעיף אינו גורע מחובת משלוח הודעות בהתאם לחוק ותקנותיו.

בס”ק (ב) נקבע כי ככל שהתאגיד הבנקאי סבור שהדבר יתרום לבהירות ההודעה ויסייע ללקוח להבינה, הוא רשאי להציג במסגרת ההודעה הנשלחת בערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעות באופן מידי ונגיש, מידע תמציתי, ולהציע ללקוח לעיין בהודעה המלאה בערוץ אחר המתאים לכך.

ס”ק (ג) קובע כי במקרים בהם הלקוח אינו מנוי על השירות, יפעל התאגיד הבנקאי באופן סביר על מנת ליידע אותו בהקדם אודות ההודעות המפורטות בסעיף בדרכים העומדות לרשותו ובכפוף לכל דין, תוך האיזון הראוי בין הצורך למסור את המידע ללקוח ובין הצורך להגן על פרטיותו. הסעיף בנוסחו הקודם קבע כי יש לשלוח ללקוחות שאינם מנויים על השירות מסרון בנוסח כללי המפנה את הלקוח לבירור מול הבנק. נוסח סעיף זה שונה על מנת להרחיבו ולאפשר לתאגיד הבנקאי לנקוט בדרכים נוספות ליידוע לקוח שאינו מנוי על השירות אודות ההודעות האמורות בהקדם, בשל חשיבותן.

בס”ק (ד) נקבע כי התאגיד הבנקאי יציג ללקוחותיו בהודעות האמורות את פרטי ההתקשרות עמו. לאור האמור בוצעו התאמות בסעיפים 8(א)7 ו-8(א)8.

כמו כן בוצעו בסעיף התאמות לחוק שירותי תשלום, התשע”ט – 2019.

7. סעיפים 10 ו-10א – בטלים.

דברי הסבר

סעיפים אלו בוטלו לאור העיקרון שנקבע בסעיף 7 לעיל, ולאור ביטול ההבחנה בין הודעות מכוח דין להודעות שאינן מכוח דין.

8. סעיף 10ב. סומן כסעיף 9.

9. כותרת סעיף 11 תמחק ובמקומה יבוא: ”הוראות שאינן בכתב”. בסעיף 11 במקום המילים ”הוראה טלפונית” יבוא: ”הוראת לקוח שלא ניתנה בכתב”.

דברי הסבר

הסעיף תוקן באופן שלא תהיה התייחסות לטכנולוגיה מסוימת. המונח ”בכתב” מוגדר בחוק הפרשנות, תשמ”א – 1981.

10. סעיף 12 ימחק, ובמקומו יבוא:

"בקה על שימוש בשירות וקבלת הודעות

(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, ויוודא מולו תקינות פרטי ההתקשרות למשלוח הודעות.

דברי הסבר

מנגנון הבקרה שנדרש התאגיד הבנקאי לקבוע לעניין קבלת הודעות על ידי הלקוח פושט, והוא מחייב כעת איתור אינדיקציות לשימוש בשירות, ומבהיר מה נדרש ממנו כאשר אינדיקציות אלו מעידות כי הלקוח אינו עושה שימוש בשירות. יובהר, כי נדרשת בקרה על שימוש בשירות, ולא נדרש לוודא שימוש בכל אחד מערוצי התקשורת אותם ביקש הלקוח או קבלה של כל הודעה והודעה. עם זאת, הדבר אינו פוטר את התאגיד הבנקאי מהפעלת שיקול דעת וביצוע בקרות בהתאם למהותיות המידע ולנסיבות.

עוד יובהר, כי לאור ההתקדמות הטכנולוגית והאפשרות לקיים ממשקים שוטפים עם הלקוחות לבירור דרכי ההתקשרות המועדפים עליהם, מתאפשר לתאגיד הבנקאי לטייב מידע זה באופן שיהיו בידיו פרטי הקשר המעודכנים של הלקוחות.

11. סעיף 13 להוראה נמחק ושולב בסעיף 17.

12. סעיף 14 להוראה יסומן 14א ולפניו יבוא:

"14א) 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."

תתווסף כותרת לסעיף 14א: **"הגנה על פרטיות הלקוח"**. ברישא לסעיף 14א יתווסף: "תאגיד בנקאי יודא כי ההודעה תישלח ללקוח באופן המגן על פרטיות הלקוח, ובכלל זה: "בסוף ס"ק זה, במקום המילים: (להלן: פרטים מזהים מלאים)" יבוא: "או כל מידע אחר שעלול להיות רגיש עבור הלקוח לפי שיקול דעת התאגיד הבנקאי."

דברי הסבר

הודעות הנשלחות ללקוחות מהתאגידים הבנקאיים כוללות מידע רב ערך אודות התנהלותם הפיננסית, ועל כן ישנה חשיבות גבוהה לכך שהלקוחות יהיו מודעים להן. על מנת להפנות את תשומת ליבם של הלקוחות להודעות הנמצאות באזור האישי, ובמטרה להקל עליהם לעקוב אחר המתנהל בחשבונם נקבע בסעיף 14(א), כי יש להציג ללקוח התראה בולטת על כך שמחכות לו הודעות חדשות, עם כניסתו לאזור האישי.

בסעיף 14(ב) נדרש התאגיד הבנקאי לאפשר ללקוחות לקבל חיווי על כך שישנה הודעה חדשה באזור האישי, ככל שהם מעוניינים בכך, וגם לבטל את קבלת החיווי בכל עת ובפשטות. משלוח חיווי אודות הודעות חדשות הינו מנגנון מקובל באתרים אינטרנטיים ובאפליקציות ויש מקום לאמצו גם במערכת הבנקאית.

בסעיף 14א נקבעה דרישה כללית למשלוח הודעות באופן המגן על פרטיות הלקוח. ההתייחסות לכותרת ההודעה הינה דוגמא לדרישה זו.

13. בסעיף 15(ב) ימחקו המילים "מכוח דין".

דברי הסבר

ההתאמה בסעיף זה נדרשה לאור ביטול ההבחנה בין הוראות מכוח דין להוראות שאינן מכוח דין. יש לאפשר נגישות למידע לאחר סיום ההתקשרות כמפורט בסעיף לגבי כל ההודעות.

14. סעיף 16 – בטל.

דברי הסבר

הנושא מוסדר בהוראת ניהול בנקאי תקין 367 – בנקאות בתקשורת.

15. כותרת סעיף 17 תמחק ובמקומה יבוא: "הודעה על הצטרפות לשירות או שינוי פרטי שירות". האמור בסעיף 17 יסומן (א). במקום המילים "בסמוך למועד ההצטרפות הראשונית תכלול ההודעה את עיקרי הוראה זו" יבוא: "תוך הבהרה כי משלוח הודעות בערוצי תקשורת הינה חלק משלוח 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."

לאחר סעיף קטן (א) יבוא:

"(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 היענות לבקשה. ההודעה תכלול את המידע האמור בס"ק (א)."

דברי הסבר

נוספה דרישה להבהיר ללקוח במסגרת ההודעה על הצטרפותו לשירות או עדכון פרטי השירות, כי משלוח הודעות בערוצי תקשורת הינו חלק משלוח באמצעות הדואר או באמצעות מסירתן בסניף, ככל שהתאגיד הבנקאי פועל באמצעות סניפים, וכי באפשרותו לשוב ולקבל את ההודעות באמצעות הדואר או באמצעות מסירתן בסניף ואת הדרכים בהן ניתן לבקש זאת.

האמור בסעיף 13, הקובע הוראות לעניין חשבון משותף, שולב בסעיף 17.

16. לאחר סעיף 17 יבוא :

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.

תחילה

17. תחילתו של תיקון זה שנה מיום פרסומו. תאגיד בנקאי רשאי לפעול בהתאם להוראה זו לפני מועד תחילתו של התיקון, ובלבד שיפעל בהתאם לכל הוראותיה.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד

420-1-5 [7] (6/21)

להוציא עמוד

420-1-6 [6] (2/21)

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.
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