



ירושלים, כ"ז טבת, תשע"ח  
11 ינואר, 2018  
חוזר מס' ח-06-2550

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי**

**הנדון: משלוח הודעות בתקשורת**

(הוראת ניהול בנקאי תקין 420)

**מבוא**

1. בתיקון זה בוצעו מספר עדכונים להוראה שנועדו לשפר את יעילות משלוח ההודעות ללקוחות, להוסיף להודעות המיוחדות מידע מועיל ללקוחות, ולהבטיח כי אופן משלוח ההודעות מתבצע באופן נוח.
2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, תיקנתי הוראה זו.

**התיקונים להוראה**

3. סעיף 9 להוראה עוסק בשליחת הודעות מיוחדות ללקוח. להלן התיקונים שביצענו בהוראה:
  - 3.1. בסעיף 9(א) קבענו כי על תאגיד בנקאי להוסיף בהודעה המיוחדת הנשלחת ללקוח שסורבו חמישה שיקים בחשבונו, קישור ל"מדריך שיקים ללא כיסוי" באתר בנק ישראל.

**דברי הסבר**

תיקון זה נועד להגביר את המודעות של לקוח שבחשבונו סורבו חמישה שיקים למשמעות הסירוב שיקים בחשבון, ובכלל זה להשלכות הכרוכות בסירובם של שיקים נוספים.
  - 3.2. בסעיף 9(ב) קבענו כי על תאגיד בנקאי להוסיף בהודעה המיוחדת הנשלחת ללקוחות שהוטלה עליהם הגבלה, קישור לאתר האינטרנט של "המערכת למידע ואישורים בנושא לקוחות וחשבונות מוגבלים" בבנק ישראל.

**דברי הסבר**

תיקון זה נועד לאפשר ללקוח שהוטלה עליו הגבלה לקבל פרטים אודותיה בכל זמן ומכל מקום, ומבלי להיות תלוי בשעות הפעילות של הגוף שהטיל את ההגבלה ו/או של המדור לאיתור לקוחות מוגבלים בבנק ישראל.

4. סעיף 10א להוראה קובע כי תאגיד בנקאי השולח הודעות מכוח דין ללקוח באמצעות שירות דואר אלקטרוני, ישלח הודעות אלו גם לתיבת הדואר של הלקוח באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, ובלבד שהלקוח מצורף לשירות משלוח הודעות באתר.

#### **דברי הסבר**

תיקון זה נועד למנוע מצב בו חלק מהודעות הנשלחות ללקוח, בנושאים מהותיים, ישלחו לדואר האלקטרוני הפרטי, ואחרות ישלחו לתיבת ההודעות שבאתר, דבר שעלול לגרום חוסר נוחות ללקוח, וקושי באיתור הודעות מהותיות ששלח אליו התאגיד.

5. בסעיף 12(ג) להוראה הוחלפה החובה לשלוח בדואר רגיל (דואר פיזי), הודעה ללקוח שלא עשה שימוש בשירות או לא נתן הסכמה מתועדת להמשך קבלת השירות במשך 9 חודשים, בחובה לשלוח את ההודעה בכל ערוץ, שאינו הערוץ בו לא נעשה שימוש.

#### **דברי הסבר**

מטרת התיקון לאפשר ללקוח לקבל הודעות בערוץ אחר שביקש, ובלבד שיהיה שונה מערוץ התקשורת בו לא נעשה שימוש בשירות.

#### **6. תחילה**

התיקונים שבוצעו בסעיפים 9(א) ו-9(ב) יכנסו לתוקף ביום ה- 01.04.2018. יתר התיקונים בהוראה יכנסו לתוקף במועד פרסומה.

#### **עדכון הקובץ**

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
420-1-5 [4] (01/18)	420-1-4 [3] (07/16)

בכבוד רב,



ד"ר חדוזה בר

המפקחת על הבנקים

## משלוח הודעות בתקשורת

### מבוא

1. הודעות רבות נשלחות ללקוחות התאגיד הבנקאי באמצעות דואר. לאור ההתקדמות הטכנולוגית אשר מאפשרת את שיפור השירות ללקוח, זמינות המידע, יעילות, ולצורך הוזלת עלויות הכרוכות בהפקתן ומשלוחן של הודעות אלו, נקבע בהוראה זו כי ניתן יהיה לשלוח ללקוחות התאגיד הבנקאי את מרבית ההודעות באופן דיגיטלי באמצעות ערוצי תקשורת, בתנאים המפורטים בהוראה ובכפוף לדין.

2. בנוסף, ההוראה מאפשרת לתאגיד בנקאי להציע ללקוחות שירותי התראה, באמצעות הודעות לערוצי תקשורת (כדוגמת מסרונים לטלפון הנייד (הודעות SMS) – (להלן : מסרונים)), שיסייעו לו בניהול חשבונו בצורה מושכלת, כגון שירותי התראה על חריגה צפויה ממסגרת האשראי בחשבון ועוד. במסגרת זו ההוראה מחייבת לראשונה את התאגידים הבנקאיים לשלוח התראה באמצעות מסרון לטלפון הנייד של הלקוח, אם סורבו בחשבונו חמישה שיקים, או אם הוטלה הגבלה על חשבונו, במקביל לחובת שליחת הודעה בדרך אחרת בהתאם לדין. זאת, על מנת לסייע ללקוחות להימנע מהגבלת חשבונם ולדעת בהקדם על הגבלה שהוטלה על חשבונם.

### תחולה

3. הוראות אלו יחולו על תאגיד בנקאי לרבות חברת כרטיסי אשראי, שהיא תאגיד עזר, כאמור בסעיף 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

### הגדרות

4. "ערוצי תקשורת"  
 ערוצי אינטרנט, כהגדרתם בסעיף 8(א) להוראה 367, למעט תוכנות למסרים מידיים (Instant Messaging Services), המאפשרים משלוח הודעות בכתב, תיעודן באמצעים אלקטרוניים והדפסתן על ידי הלקוח, ומסרונים.
- "הודעות מכוח דין" - מידע בכתב הנשלח ללקוח מכוח הוראות ניהול בנקאי תקין, מכוח חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, לרבות כללים שהותקנו מכוחו, או מכוח חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו – 1986, לרבות תקנות שהותקנו מכוחו.
- "הודעות שאינן מכוח דין" – מידע שבחר התאגיד הבנקאי לשלוח ללקוחותיו ואשר מיועד לסייע בניהול החשבון.
- משלוח הודעות בערוצי תקשורת.
- "השירות"  
 "שיק שסורב"  
 כהגדרתו בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981 (להלן : חוק שיקים ללא כיסוי).

**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 כהגדרתם בסעיף 8 להוראה 367.
- (ב) התאגיד הבנקאי עומד בכל דרישות 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.
7. על אף האמור בסעיפים 5 ו-6 לעיל, התאגיד הבנקאי נדרש לשלוח ללקוח הודעות באמצעות הדואר, במקביל למשלוחן בערוצי תקשורת, במקרים הבאים:
- (א) הודעות הקשורות לנקיטת פעולה משפטית כנגד הלקוח, או העלולות להביא לנקיטת הליך משפטי נגדו, כגון הודעה על חוב פיגורים, התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים, הודעה על ביטול, הקטנה או אי חידוש מסגרת אשראי, הודעת קיזוז או עיכבון.
- (ב) הודעות לערבים אודות החיוב הנערב.
- (ג) הודעת מנפיק על סיום חוזה כרטיס חיוב.
- (ד) הודעת מנפיק על השעיית זכות הלקוח להשתמש בכרטיס חיוב.

**משלוח הודעות באמצעות מסרונים**

8. תאגיד בנקאי ישלח הודעות מכוח דין באמצעות מסרונים רק במקרים בהם נקבע משלוח ההודעות בדרך זו בדין.
9. חובת משלוח הודעות מיוחדות -
- (א) מבלי לגרוע מחובת משלוח התראה לפי סעיף 2(א1) לחוק שיקים ללא כיסוי, והתקנות שהותקנו מכוחו, על התאגיד הבנקאי לשלוח לכלל לקוחותיו התראה באמצעות מסרונים במקרה בו סורבו חמישה שיקים בחשבון. ההתראה תיידע את הלקוח אודות הסירוב ותכלול פרטי התקשורת עם התאגיד הבנקאי וקישור למדריך שיקים ללא כיסוי באתר האינטרנט של בנק ישראל.
- (ב) מבלי לגרוע מחובת משלוח הודעה על הגבלה לפי סעיפים 3א ו-3ג(ב) לחוק שיקים ללא כיסוי, על התאגיד הבנקאי לשלוח לכלל לקוחותיו התראה באמצעות מסרונים במקרה בו הוטלה הגבלה על 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 עימו. כמו כן, תכלול ההתראה פרטי התקשרות עם התאגיד הבנקאי וקישור לאתר האינטרנט של המערכת למידע ואישורים בנושא לקוחות וחשבונות מוגבלים בבנק ישראל.

(ג) במידה והלקוח אינו מנוי על השירות, או שהוא מנוי אך בחר שלא לקבל הודעות באמצעות מסרונים, נוסח ההתראות שישלחו במקרים המפורטים לעיל, יהיה כללי בלבד, כך שיפנה את הלקוח לבירור מול הבנק.

(ד) במידה והתאגיד הבנקאי אינו יכול לשלוח מסרונים ללקוח בשל מגבלות טכניות, יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח על ההודעות המיוחדות שנקבעו בסעיף זה באמצעות ערוץ תקשורת מהיר אחר, על פי נהלי התקשרות פנימיים שיקבע.

10. תאגיד בנקאי רשאי לשלוח הודעות שאינן מכוח דין גם באמצעות מסרונים.

#### משלוח הודעות מכוח דין באמצעות דואר אלקטרוני

10.א. משלוח הודעה מכוח דין ללקוח, באמצעות דואר אלקטרוני, לא יחליף את משלוח ההודעה במקביל, גם לתיבת הדואר של הלקוח באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, ובלבד שהלקוח מצורף לשירות משלוח הודעות באתר.

#### הוראות טלפונית

11. לאחר ביצוע הוראה טלפונית, תשלח ללקוח הודעה בכתב, אשר תכלול את פרטי ההוראה.

#### בקרה על קבלת הודעות מכוח דין

12. (א) תאגיד בנקאי יפעיל כלים ממוחשבים שיאפשרו לו לקבוע חד-משמעית האם הלקוח קיבל הודעות מכוח דין שנשלחו אליו בערוצי תקשורת (להלן: "שימוש בשירות"). הקביעה תתבצע בהתאם לערוץ התקשורת בו נעשה שימוש, ובכלל זה: בדואר אלקטרוני יקבע כי הלקוח נוהג לפתוח את ההודעות; באתר התאגיד הבנקאי וביישומון (אפליקציה) יקבע כי נכנס לדף האינטרנט בו מוצגות ההודעות ללקוח.

(ב) האמור בסעיף קטן (א) לא יחול על הודעות הנשלחות באמצעות מסרונים כמפורט בסעיפים 8 ו-9 להוראה.

(ג) לא עשה הלקוח שימוש בשירות, או לא נתן הסכמה מתועדת להמשך קבלת השירות, במשך 9 חודשים, תישלח לו בערוץ אחר מזה שבאמצעותו ביקש לקבל את השירות, הודעה המבהירה כי אם לא יעשה שימוש בשירות במהלך תקופה של 3 חודשים נוספים ממועד משלוח ההודעה, יפסק השירות (להלן: "הודעת התראה לפני הפסקת השירות"). לאחר 3 חודשים נוספים, בהם הלקוח לא עשה שימוש בשירות, או לא נתן הסכמה מתועדת להמשך קבלת השירות - יפסק השירות.

לעניין משלוח דף פירוט חודשי באמצעות ערוצי תקשורת של התאגיד הבנקאי, רשאית חברת כרטיסי אשראי חלף האמור לעיל, לשלוח לכל לקוח שביקש לקבל את השירות, בתום כל שנה קלנדרית, הודעה באמצעות הדואר בדבר המשך קבלת דף הפירוט כאמור.

(ד) על אף האמור בסעיף קטן (ג), בחשבון עובר ושב המתנהל רק לצורך חשבונות אחרים של הלקוח, תשלח הודעת ההתראה לפני הפסקת השירות בתום תקופה של 15 חודשים.

### חשבון משותף

13. 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 מידע אודות מהות השינוי שבוצע, מועד היענות לבקשה, וכן את פרטי ההתקשרות עם התאגיד הבנקאי לצורך קבלת מידע נוסף.

### אופן הצגת המידע

14. 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 (להלן: פרטים מזהים מלאים).

### 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 מכוח דין שנשלחו אליו באתר התאגיד הבנקאי וביישומון (אפליקציה) גם לאחר סיום ההתקשרות עם התאגיד הבנקאי, יאפשר לו התאגיד הבנקאי גישה להודעות מכוח דין 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. על אף האמור בסעיף 63 להוראה 367, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח הודעות שאינן מכוח דין ללא שימוש באלגוריתם הצפנה, ובלבד שהודעות אלה לא יכללו פרטים מזהים מלאים.

### גילוי נאות

17. בסמוך למועד ההצטרפות לשירות או עדכון פרטי השירות, ישלח התאגיד הבנקאי ללקוח הודעה בכתב על כך. בסמוך למועד ההצטרפות הראשונית תכלול ההודעה את עיקרי הוראה 17.

\*\*\*

### 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