

ירושלים, י"א בתמוז, תשפ"א

21 ביוני 2021

חוזר ח-06-2660

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי**

**הנדון: מיקור חוץ**

(הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 359A)

**מבוא**

1. הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 359A (להלן **ההוראה**) קובעת עקרונות על פיהם נדרשים התאגידים הבנקאיים לפעול כאשר הם מעבירים פעילויות שונות למיקור חוץ. עקרונות אלו נועדו לצמצם את חשיפת התאגידים הבנקאיים לסיכונים פוטנציאליים הגלומים במיקור חוץ.
2. עדכון ההוראה מבוצע לאחר שהתקיימו התנאים לביטול האיסור שנקבע בסעיף 38 להוראה ולאחר שפורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311A בנושא "ניהול אשראי צרכני" המסדירה תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים.
3. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, קבעתי עדכון בהוראת ניהול בנקאי תקין זו, כמפורט להלן.

**עיקר העדכון**

**4. סעיף 38 להוראה:**

סעיף 38 להוראה התנה את האישור לפנייה יזומה למשקי בית לצורך הפנייתם לתאגיד הבנקאי לקבלת אשראי בביטול, בין השאר, של סעיף 38 להוראה. עד לביטול הסעיף הותר לתאגיד בנקאי פנייה יזומה בהתקיים אחד מהתנאים המנויים בהוראה, למשל, אי קבלת תמורה כספית או טובת הנאה, כאשר נותן השירות הוא מאותה קבוצה בנקאית או כאשר ההפניה נעשית במסגרת פנייה יזומה של הלקוח לרכישת מוצר או שירות.

בהתקיים מאגר נתוני אשראי ופרסום הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311A המסדירה תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים, הסיכונים הפוטנציאליים העולים מהפעילות של הפניית לקוחות לתאגיד הבנקאי לקבלת אשראי הצטמצמו. היות שתחילתה של הוראה 311A, לעניין שיווק אשראי צרכני, נקבע לתחילת חודש מאי 2021, הוחלט לעדכן את סעיף 38 ולהתיר פנייה יזומה למשקי בית לצורך הפנייתם לתאגיד הבנקאי בכפוף לכך שהתאגיד הבנקאי מיישם את הדרישות של הוראה 311A, הנוגעות לשיווק אשראי צרכני.

## תחילה

5. תחילת התיקונים להוראה לפי חוזר זה היא ביום פרסומו.

## עדכון הקובץ

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(6/21) [3] 359A-1-17	(4/20) [2] 359A-1-17

בכבוד רב,



יאיר אבידן  
המפקח על הבנקים

**מיקור חוץ**  
**תוכן העניינים**

עמוד	פרקים
	<b>פרק א' כללי</b>
2	מבוא
3	תחולה
3	הגדרות
	<b>פרק ב' ממשל תאגידי</b>
4	דירקטוריון
4	הנהלה בכירה
5	הביקורת הפנימית
	<b>פרק ג' מגבלות על מיקור חוץ</b>
6	פעולות האסורות להעברה למיקור חוץ
	<b>פרק ד' התקשרות עם נותן שירות</b>
7	בדיקת נאותות לנותן השירות
8	חוזה מיקור חוץ
	<b>פרק ה' ניהול סיכון מיקור חוץ</b>
10	תוכנית לניהול מיקור חוץ
11	תוכנית המשכיות עסקית
	<b>פרק ו' מיקור חוץ של פעילויות מיוחדות</b>
13	התקשרות עם נותן שירות הפועל מול לקוחות
13	מיקור חוץ של הביקורת הפנימית
14	מיקור חוץ הקשור לציות ואיסור הלבנת הון ומימון טרור
	<b>פרק ז' דיווח לפיקוח</b>
15	חובות דיווח למפקח על הבנקים
	<b>פרק ח' תחילה והוראות מעבר</b>
16	תחילה והוראות מעבר
16	טיפול בהוראות ובהיתרים קיימים

**פרק א': כללי****מבוא**

1. בשנים האחרונות נרשמו שינויים משמעותיים בסביבת הפעילות של התאגידים הבנקאיים אשר גרמו להם לבחון מחדש את המודל העסקי במסגרתו הם פועלים. השינויים נובעים, בין היתר, מהאצה בהתפתחויות הטכנולוגיות, אימוץ מדיניות להגברת התחרות במערכת הבנקאית ובמערך התשלומים, הורדת חסמי כניסה לשחקנים חדשים ודיגיטליים ודרישה של הפיקוח מהבנקים לקבוע תוכנית ארוכת טווח להתייעלות תפעולית.
2. שינויים אלו מגבירים את הצורך מצד התאגידים הבנקאיים לשימוש במיקור חוץ לצורך הקטנת עלויות ויישום מטרות אסטרטגיות בהיבטים שונים של פעילויותיהם, וביניהן, בתחום האשראי, שוק ההון וטכנולוגיית המידע.
3. בנוסף, כניסתם של סולקים חדשים או עצמאיים (לאחר ההפרדה של שתי חברות כרטיסי אשראי מהבנקים), והאפשרות שיקום בנק דיגיטלי, יוצרים אף הם צורך לאפשר לגופים פיננסיים, שאינם בעלי פריסת סניפים ותשתית תפעולית רחבה, לפעול באמצעות מיקור חוץ.
4. לצד היתרונות בשימוש במיקור חוץ, קיימים סיכונים שעל התאגידים הבנקאיים לקחתם בחשבון, כדוגמת:
  - קושי בניהול סיכונים וניטור הציות לדרישות הדין ודרישות רגולטוריות;
  - קושי ביכולתו של התאגיד הבנקאי להוכיח למפקח על הבנקים שהוא נוקט בצעדים המתאימים לניהול סיכונים ומציית להוראות השונות החלות עליו;
  - חשש להתממשות סיכונים גדולים כאשר ישנה הסתמכות יתר על נותן שירות בביצוען של פעילויות קריטיות.
5. הוראה זו מגדירה את העקרונות שהתאגידים הבנקאיים וסולקים נדרשים לקיים כאשר הם מעבירים פעילויות שונות למיקור חוץ, במטרה לצמצם את חשיפתם לסיכונים הפוטנציאליים הנובעים מכך, ובכלל זה: גיבוש מדיניות מיקור חוץ ותוכנית לניהול הסיכונים במיקור חוץ, ביצוע בדיקת נאותות לנותן השירות, חתימה על חוזה מיקור חוץ ופיתוח תוכנית להמשכיות עסקית. ההוראה נסמכת על רגולציה קיימת במדינות רבות בעולם מזה מספר שנים כגון: ארה"ב, קנדה, הונג קונג ואוסטרליה וכן על מסמך שפורסם על ידי פורום משותף בראשות ועדת באזל.
6. עקרון מרכזי שנקבע בהוראה הינו שהוצאת פעילות למיקור חוץ אינה גורעת מאחריות התאגיד הבנקאי לקיום מכלול הדינים וההוראות החלים עליו.

## תחולה

7. לעניין תחולת ההוראה:

(א) הוראות אלו יחולו על כל התאגידים הבאים (להלן בהוראה זו - "תאגיד בנקאי"):

(1) תאגיד בנקאי;

(2) תאגיד עזר;

(3) תאגיד כאמור בסעיפים 11(א) ו-11(ב);

(4) סולק כהגדרתו בסעיף 36(ט) לחוק הבנקאות (רישוי).

(ב) כאשר נותן השירות הינו תאגיד בקבוצה הבנקאית, אליה משתייך התאגיד הבנקאי, יישום דרישות הוראה זו יהיה בהתאם להערכת הסיכונים של התאגיד הבנקאי.

(ג) כאשר נותן שירות הינו חברת כרטיסי חיוב כהגדרתה בחוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ז - 2017, וההתקשרות היא לצורך ביצוע תפעול הנפקת כרטיסי חיוב שהבנק מנפיק ללקוחותיו, תחול הוראה זו בשינויים המחויבים.

(ד) המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגיד בנקאי מסוים או לפטור, במקרים חריגים, תאגיד בנקאי מהוראה מסוימת, והכל אם שוכנע כי הנסיבות מצדיקות זאת.

## הגדרות

8. "מיקור חוץ"

השימוש של תאגיד בנקאי בצד ג' על מנת לבצע, על בסיס מתמשך, פעילויות מהותיות הכלולות ברשימת עיסוקיו של התאגיד הבנקאי המפורטים בסעיף 10 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, בשמו או עבורו.

למרות האמור לעיל, לא יכללו בהגדרת מיקור חוץ התקשרויות לביצוע פעילויות, כגון: הנחת תשתיות חשמל, מים ותקשורת, שירותי הסעדה לעובדים, שירותי אבטחה פיזיים והעסקת עובדים באמצעות חברות כוח אדם.

פעילות מהותית תיקבע על ידי התאגיד הבנקאי בהתאם לשיקולים המפורטים בסעיף 27 להוראה זו.

מי שהתאגיד הבנקאי התקשר עימו לצורך מתן שירותי מיקור חוץ, בין שמיקומו בישראל ובין שמיקומו מחוץ לישראל.

"נותן שירות"

מי שנותן שירות התקשר עימו לצורך מתן שירותי מיקור חוץ.

"נותן שירות משני"

תאגיד בנקאי, תאגיד בנקאי השולט בו ותאגידים בשליטת מי מהם.

"קבוצה בנקאית"

## פרק ב': ממשל תאגידי

### דירקטוריון

9. הדירקטוריון יגדיר את תיאבון הסיכון הכרוך בהוצאת פעילויות של התאגיד הבנקאי למיקור חוץ בהתחשב באסטרטגיה הכוללת שלו. הדירקטוריון נדרש להבין את הסיכונים המהותיים הנובעים מהוצאת פעילויות כאמור, ובאחריותו לוודא קיומם של מדיניות ונהלים אפקטיביים לניהול סיכונים אלו.
10. הדירקטוריון נושא באחריות הכוללת למיקור החוץ ועליו לוודא כי הוצאת פעילות למיקור חוץ אינה גורעת מקיום חובותיו ומאחריותו של התאגיד הבנקאי לעמוד בכל הוראת דין לרבות הוראות המפקח על הבנקים, ובפרט:
- (א) אחריותו כלפי לקוחותיו, ולרבות שקיפות וגילוי נאות, מתן תמיכה טלפונית לשאלות ובירורים וטיפול בתלונות;
- (ב) אחריותו לוודא כי לא תיפגע יכולתו של המפקח על הבנקים לקבל מידע ולהפעיל את סמכויותיו.
11. הדירקטוריון ידון ויאשר תקופתית מדיניות מיקור חוץ מקיפה לתאגיד הבנקאי אשר תכלול, בין היתר, הנחיות לגבי הנושאים הבאים:
- (א) סוגי הפעילויות שניתן להעביר למיקור חוץ, העיתוי והנסיבות להעברתן;
- (ב) ההיקף הכולל של הפעילויות אותן מוכן התאגיד הבנקאי להעביר למיקור חוץ;
- (ג) זיהוי וטיפול בסיכונים עיקריים במיקור חוץ;
- (ד) תהליכי בדיקות הנאותות לנותן שירות (Due-diligence), כמפורט בהוראה;
- (ה) תנאי ההתקשרות העיקריים שייכללו בחוזה מיקור חוץ כמפורט בהוראה על מנת לוודא, בין היתר, שאינם מעודדים לקיחת סיכונים מיותרים בשם התאגיד הבנקאי;
- (ו) הפיקוח והבקרה על הפעילויות שיועברו למיקור חוץ;
- (ז) פיתוח תוכניות המשכיות עסקית.
12. הדירקטוריון יאשר התקשרויות מהותיות לביצוע מיקור חוץ וידון בהן על בסיס תקופתי.

### הנהלה בכירה

13. ההנהלה הבכירה אחראית:
- (א) לגבש מדיניות מיקור חוץ ותוכנית לניהול מיקור חוץ ולהביאן לאישור הדירקטוריון;
- (ב) להטמיע את המדיניות ואת התוכנית לניהול מיקור החוץ ולקבוע בקרות על מנת לוודא כי מיקור החוץ מנוהל בהתאם למדיניות שנקבעה;
- (ג) לדווח תקופתית לדירקטוריון בנוגע להתפתחות החשיפה לסיכונים הכרוכים במיקור חוץ;

(ד) לדווח מיידי לדיירקטוריון במקרה של התממשות סיכון מהותי במיקור חוץ או חשש להתממשות כאמור.

14. מנהל הסיכונים הראשי יפעל ביחס לפעילות במיקור חוץ בהתאם להוראה 310 "ניהול סיכונים" וכן כמפורט בפרק ה' "ניהול סיכון מיקור חוץ".

#### **הביקורת הפנימית**

15. הביקורת הפנימית תכלול את פעילות מיקור החוץ בהיקף הפעילות שלה כאמור בסעיף 29 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא "פונקציית ביקורת פנימית".

16. תהליך העברת פעילות מהותית למיקור חוץ יכלול מעורבות של הביקורת הפנימית בבחינת נאותות תהליכים כבר בשלבים הראשוניים של העברת הפעילות באופן ובהיקף כפי שיקבע על ידה.

### פרק ג': מגבלות על מיקור חוץ

#### פעולות האסורות להעברה למיקור חוץ

17. תאגיד בנקאי לא יעביר למיקור חוץ את הפעולות הבאות:

- (א) תפקידי הדירקטוריון וההנהלה הבכירה, ובפרט: קביעת אסטרטגיה ומדיניות, קביעת תאבון הסיכון וביצוע פעולות בקרה ופיקוח על תהליכי ניהול סיכונים;
- (ב) החלטה המחייבת הפעלת שיקול דעת של התאגיד הבנקאי בנושאים הבאים: פתיחת חשבון ללקוח או סגירתו, חיתום הלוואה, לרבות מעקב וניטור אחר ההלוואה לאחר העמדתה וקבלת פיקדון; לעניין סעיף זה, "חיתום" - כולל בחינת מצבו הפיננסי הכולל של המבקש לקבל הלוואה והחלטה על העמדת הלוואה, לרבות התנאים להעמדתה (סכום, תקופת החזר, בטחונות נדרשים, תנאים והתניות, שיעור הריבית וכו');
- (ג) סעיף קטן (ב) לא יחול על:
- 1) מיקור חוץ בתוך הקבוצה הבנקאית אליה משתייך התאגיד הבנקאי;
  - 2) חיתום הלוואה או קבלת פיקדון במקרה שנותן השירות עושה שימוש במודל של הבנק, כאשר אין לו שיקול דעת בהחלטה ולרבות פתיחת חשבון רק לצורך העמדת ההלוואה או קבלת הפיקדון כאמור בסעיף קטן זה.



## פרק ד': התקשרות עם נותן שירות

### בדיקת נאותות לנותן השירות

18. התאגיד הבנקאי יקיים בדיקת נאותות (Due diligence) כמפורט בסעיפים 20-21 להלן כחלק מהליך בחירת צד ג' כנותן שירות.
19. התאגיד הבנקאי יגבש קריטריונים שיאפשרו לו להעריך, במסגרת בדיקת הנאותות, את יכולתו של נותן שירות לבצע את הפעילויות שיועברו אליו למיקור חוץ בצורה אפקטיבית, מהימנה ובסטנדרט גבוה, כמו גם את הסיכונים הפוטנציאליים בהתקשרות עם נותן השירות.
20. בדיקות נאותות איכותיות וכמותיות תוודאנה, בין היתר, כי נותן השירות הינו:
- (א) בעל מיומנות ומשאבים הנדרשים לביצוע עבודת מיקור החוץ, לרבות יכולת לתת מענה לצרכים ייחודיים, כמו מתן שירות בפיזור גיאוגרפי נדרש;
  - (ב) בעל יכולת פיננסית לעמוד בהתחייבויותיו, לרבות היכולת הפיננסית של החברות הקשורות אליו;
  - (ג) בעל יכולת תפעולית הכוללת: קיומן של מערכות מידע נאותות, בקרה פנימית נאותה, שמירה על אבטחת מידע לרבות שמירת רשומות ושמירה על הגנת הפרטיות, הדרכת עובדים ותוכנית המשכיות עסקיות למקרה של כשל;
  - (ד) בעל כיסוי ביטוחי ההולם את הפעילות שתועבר אליו.
21. טרם שימוש בנותן שירות בחו"ל יש לבחון גם את ההיבטים הבאים:
- (א) הערכת התנאים הפוליטיים, הכלכליים, המשפטיים והרגולטוריים העלולים להגביל את:
  - (1) יכולתו של נותן השירות לבצע את פעילות מיקור החוץ באופן יעיל ושאינו פוגע ביכולתו של התאגיד הבנקאי לעמוד בכל הוראות הדין והרגולציה החלות עליו;
  - (2) יכולת התאגיד הבנקאי לבצע בקרה אפקטיבית אחר עבודתו של נותן השירות וכן לבצע ביקורות או לקבל דוחות ביקורת עליו שנעשו על ידי גורמים הפועלים במסגרת היתר/רישיון שניתן להם מידי רשויות פיקוח מוכרות באותה מדינה ומבצעים את הביקורת בהתאם לסטנדרטים מקובלים בתחום המבוקר.
  - (ב) יכולת שמירה על סמכויות המפקח על הבנקים ביחס לתאגיד הבנקאי, לרבות יכולתו של המפקח על הבנקים לקבל מידע רלוונטי על הפעילות שהוצאה למיקור חוץ.
  - (ג) השלכות אפשריות של הוצאת מאגרי מידע למדינה או מספר מדינות מחוץ לישראל, לרבות יכולתו של התאגיד הבנקאי לעמוד בדינים ובהוראות החלים עליו ביחס להוצאת מאגרי המידע, ובפרט הגנה על פרטיות הלקוחות, וחשיפתם של אותם מאגרי המידע לרשויות השונות באותה מדינה או מדינות.

## חוזה מיקור חוץ

22. קשרי התאגיד הבנקאי עם נותני שירות יוסדרו באמצעות חוזים כתובים, שתוקפם יהיה לפרק זמן מספק, ויכללו בצורה ברורה את כל ההיבטים המהותיים במיקור החוץ, לרבות הזכויות, תחומי האחריות והציפיות מכל הצדדים. חוזים אלו לא ימנעו מהתאגיד הבנקאי לעמוד בהוראות כל דין ורגולציה ויבטיחו כי לא תיפגע יכולת המפקח על הבנקים להפעיל את סמכויותיו. כאשר התאגיד הבנקאי לא כולל בחוזה אחד או יותר מהנושאים המפורטים בסעיף 23 עליו לוודא כי אי הכללת הנושא לא חושפת אותו לסיכונים מהותיים. יחד עם זאת, התאגיד הבנקאי חייב לכלול בחוזה את הנושאים המפורטים בסעיפים 23(ט) ו-23(יב).

23. בחוזה מיקור חוץ ישקול התאגיד הבנקאי הכללת הנושאים הבאים:

- (א) הגדרת הפעילויות שיועברו למיקור חוץ, תחומי אחריות, ורמות ביצוע ושירות הולמים במונחים כמותיים ואיכותיים (SLA);
- (ב) אחריות נותן השירות כלפי התאגיד הבנקאי, לרבות קיום החובות הכלולות בהסכם גם במקרה בו נותן השירות עושה שימוש בנותן שירות משני;
- (ג) שמירת יכולתו התפעולית של נותן השירות והבקורות הפנימיות המונהגות אצלו, לרבות אבטחת מידע וכן את אופן יישום החובות בנושא זה, הגנה על הפרטיות ותוכניות להמשכיות עסקית;
- (ד) הבטחת יכולתו של התאגיד הבנקאי לקבל מידע הרלוונטי לפעילויות שהועברו למיקור חוץ המוחזק אצל נותן השירות, ולבחון אותו או להעביר אותו למפקח על הבנקים על פי בקשתו;
- (ה) שמירת יכולתו של התאגיד הבנקאי לקיים ניטור והערכה מתמשכים של נותן השירות כך שהתאגיד הבנקאי יוכל לנקוט באופן מיידי באמצעים לתיקון במידה ונדרש;
- (ו) שמירת יכולתו של התאגיד הבנקאי לקיים פעילות ביקורת אצל נותן השירות ו/או לקבל דוחות ביקורת עליו שנעשו על ידי גורם כאמור בסעיף 21(א)(2);
- (ז) במתן גישה של נותן השירות למידע שהוא רכוש של התאגיד הבנקאי או של לקוחותיו יפעל כדלקמן:
  - (1) הגדרת המידע והמערכות שנותן השירות רשאי לקבל גישה אליהן לרבות הפעולות שהוא רשאי לבצע;
  - (2) איסור על נותן השירות ובעלי הרשאות מטעמו להשתמש או לגלות מידע שהינו רכוש של התאגיד הבנקאי או של לקוחותיו, הן במועד ההתקשרות והן לאחר סיום ההתקשרות, מלבד כאשר הדבר נדרש על מנת לספק את השירות לתאגיד הבנקאי או על מנת לעמוד בדרישות דין ורגולציה;
  - (3) אופן השבת המידע לתאגיד הבנקאי ו/או השמדתו מרשותו של נותן השירות בסיום ההתקשרות או לפי דרישת התאגיד הבנקאי.
- (ח) אופן הפסקת חוזה, לרבות התקופה ליציאה מהחוזה אשר תאפשר מחד, הבטחת רציפות מתן השירות, ומאידך, העברת פעילות מיקור החוץ לנותן

- שירות אחר או החזרתה לתאגיד הבנקאי עצמו בפרק זמן סביר. הסעיפים המטפלים בעניינים אלו יכללו התייחסות, בין היתר, לנושאים הבאים:
- (1) תנאים אפשריים להפסקת החוזה כגון: חדלות פירעון של נותן השירות או שינוי מהותי אחר במבנה שלו, הפרת הוראות דין והוראות רגולטוריות החלות על התאגיד הבנקאי כתוצאה מפעילות נותן השירות, או דרישה של המפקח על הבנקים;
- (2) קביעה ברורה של הבעלות על הידע שהועבר לנותן השירות או שנצבר בתקופת החוזה, לרבות מתווה להעברתו בחזרה לתאגיד הבנקאי והטיפול בו במערכות נותן השירות כמפורט בסעיף (ז) לעיל;
- (ט) איסור על נותן השירות לגבות עמלה או כל תשלום אחר מהלקוח עבור הפעילות אותה הוא מבצע במסגרת הסכם מיקור החוץ למעט אם הגבייה מותרת על פי דין;
- (י) קביעת תוכניות חלופיות המתייחסות לאפשרות של הידרדרות ברמת השירות ולעלויות שייגרמו עקב כך וכן האופן שבו יתבררו חילוקי דעות בין הצדדים;
- (יא) שיפוי ופיצוי התאגיד הבנקאי במקרה של תביעות הנגרמות בשל רשלנות של נותן השירות;
- (יב) דיווח מיידי לתאגיד הבנקאי על כל פגיעה או חדירה לנתוני לקוחות או נתוני התאגיד הבנקאי וכן על כל שינוי אשר יש לו השפעה מהותית על המשך מתן השירות.

## פרק ה': ניהול סיכון מיקור חוץ

### תוכנית לניהול מיקור חוץ

24. התאגיד הבנקאי יעריך את השפעת מיקור החוץ על פרופיל הסיכון הכולל שלו ועל החשיפה לסיכונים השונים לפני ביצוע התקשרות למיקור חוץ ויעדכן הערכה זו באופן תקופתי.
25. ההערכה תכלול, בין השאר, התייחסות לסיכונים הבאים:
- (א) סיכון ציות הנגרם כאשר נותן השירות גורם לתאגיד הבנקאי להפר דרישות חוק ורגולציה;
  - (ב) סיכון ריכוזיות הנגרם כאשר מספר מצומצם של נותני שירות מספקים מגוון מוצרים או שירותים לתאגיד הבנקאי או כאשר מספר נותני שירות ממוקמים באותו מיקום גאוגרפי;
  - (ג) סיכון מוניטין הנגרם מביצועים לקויים של נותן השירות;
  - (ד) סיכון מדינה כאשר נותן השירות ממוקם בחו"ל, ובכך חושף את התאגיד הבנקאי לאירועים ותנאים פוליטיים, כלכליים, סוציאליים, משפטיים ורגולטוריים במדינה בה הוא ממוקם;
  - (ה) סיכון תפעולי הנגרם כתוצאה מכשל אצל נותן השירות לרבות כשל אבטחת מידע ופגיעה בפרטיות הלקוחות והתממשות סיכוני סייבר;
  - (ו) סיכון משפטי ו-Conduct Risk הנגרמים כאשר נותן שירות חושף את התאגיד הבנקאי לתביעות פוטנציאליות, כגון: תביעות לקוחות כאשר הוא פועל בחוסר הוגנות כלפיהם.
26. התאגיד הבנקאי יגבש תכנית מקיפה, אשר תעודכן באופן תקופתי, לניהול הסיכונים העולים ממיקור החוץ. התוכנית תכלול: תוכנית למזעור הסיכונים, ניטור ובקרה בהתייחס לכל אחד מהסכמי מיקור החוץ, ולרבות קביעת גורם אחד אחראי וכן הנחיות לפעולות שיש לנקוט בעת התממשותם של אירועים מסוימים. התוכנית תיקבע תוך התחשבות בהיקף ובמהותיות של הפעילות המועברת למיקור חוץ וכן באיכות ניהול הסיכונים אצל נותן השירות.
27. רמת המהותיות של הפעילות המועברת למיקור חוץ תיקבע, בין היתר, על בסיס השיקולים הבאים:
- (א) מידת ההשפעה של כשל אצל נותן השירות על מצבו הפיננסי של התאגיד הבנקאי, המוניטין שלו והתפעול שלו;
  - (ב) נזק פוטנציאלי ללקוחות התאגיד הבנקאי במקרה של כשל אצל נותן השירות;
  - (ג) ההשפעה של העברת פעילות למיקור חוץ על יכולתו של התאגיד הבנקאי לעמוד בדרישות דין ורגולציה;
  - (ד) עלויות מיקור החוץ;

- (ה) מתאם בין הפעילויות המועברות למיקור חוץ לבין פעילויות אחרות המבוצעות במסגרת התאגיד הבנקאי ;
- (ו) מערך הקשרים הכולל בין התאגיד הבנקאי והקבוצה הבנקאית אליה הוא משתייך לבין נותן שירות שאינו חלק מהקבוצה הבנקאית, לרבות היותו "איש קשור" כהגדרתו בהוראה 312 - "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים" או קיום ניגוד עניינים פוטנציאלי עם התאגיד הבנקאי ;
- (ז) נותן השירות הינו מחוץ לישראל או שמאגרי המידע של התאגיד מועברים או מאוחסנים מחוץ לישראל ;
- (ח) המעמד הסטטוטורי של נותן השירות לרבות רמת הפיקוח עליו ;
- (ט) רמת הקושי, לרבות עלויות המעבר והזמן הנדרש להחלפת נותן השירות, העברת הפעילות בכללותה חזרה לתאגיד הבנקאי, צמצום ואף סגירת הפעילות, במידה ונדרש ;
- (י) רמת המורכבות של ההתקשרות עם נותני שירות, לרבות, כאשר מספר נותני שירות משתפים פעולה ביניהם לצורך מתן שירותי מיקור חוץ בפעילות מסויימת ;
- (יא) יכולתו של התאגיד הבנקאי לשמור על בקרות פנימיות נאותות ולעמוד בדרישות פיקוחיות, בעיקר כאשר מתעוררות בעיות אצל נותן השירות ;
- (יב) ההשפעה הפוטנציאלית הכוללת על התאגיד הבנקאי הנובעת מהיות נותן השירות ספק של מספר שירותים לאותו תאגיד בנקאי ;
- (יג) קיומו של מוצר או שירות חדשים בפעילות שהוצאה למיקור חוץ.

28. התאגיד הבנקאי יגבש שיטות למדידת ביצועי נותן השירות, וימנה גורמים בעלי מומחיות ומעמד מספקים על מנת לפקח על רמת הביצועים של נותן השירות ויקבע את תדירות והיקף הדוחות הניהוליים שישמשו לניטור והערכה של נותן השירות.

#### תוכנית המשכיות עסקית

29. התאגיד הבנקאי יערך לתרחישים העלולים להסב לו נזק משמעותי כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355 בנושא המשכיות עסקית, ובנוסף :
- (א) יגבש תוכנית המשכיות עסקית לרבות התאוששות מאסון, עבור כל חוזה מיקור חוץ מהותי, וידאג לבחון אותה, בין היתר, באמצעות ניסויים תקופתיים ;
- (ב) יוודא כי תוכנית המשכיות העסקית מתייחסת לאלטרנטיבות לביצוע הפעילות והעלויות הכרוכות בהן, כגון : החלפת נותן שירות, העברת הפעילות בכללותה חזרה לתאגיד הבנקאי, צמצום ואף סגירת הפעילות ;
- (ג) יקבע צעדים מתאימים על מנת לטפל בתוצאות הפוטנציאליות של הפרעה לעסקים עקב ליקויים אצל נותן השירות ;
- (ד) יוודא קיום תוכנית המשכיות עסקית אצל נותן השירות וידאג לתאם בין תוכנית זו לתוכנית שלו ; התוכנית תכלול, בין היתר, תיעוד של בעלי התפקידים האחראים לטיפול ולהיערכות למצבים של התאוששות מאסון, הן אצל התאגיד הבנקאי והן אצל נותן השירות, בהתאם לדרישות ההוראה ;

(ה) יודא כי תוכנית ההמשכיות העסקית מספקת מענה נאות למצב של כשל במערכות המידע של נותן השירות העלול לגרום לפגיעה באבטחת המידע של התאגיד הבנקאי.

## פרק ו': מיקור חוץ של פעילויות מיוחדות

### התקשרות עם נותן שירות הפועל מול לקוחות

30. בהתקשרות עם נותן שירות הפועל מול לקוחות יפעל התאגיד הבנקאי כמפורט להלן:
- (א) יקבע בקרות ויבצע ניטור של פעילות נותן השירות, על מנת להבטיח הוגנות, גילוי נאות ושקיפות כלפי הלקוחות, ובפרט, מסירת פרטי התאגיד הבנקאי בשמו הוא פועל, הפעולות אותן הוא רשאי לבצע בשמו או עבורו ותנאי המוצר, ככל שאלו נמסרים ללקוח על ידי נותן השירות;
- (ב) יוודא מול נותן השירות כי ניתנת הדרכה נאותה לעובדיו לפני תחילת הפעילות, לרבות: אופן הפנייה ללקוחות והתנהלות מול לקוח שאינו מעוניין בקבלת השירות;
- (ג) יוודא כי מנגנוני התגמול לנותן השירות או לעובדיו לוקחים בחשבון את נושא ההוגנות כלפי הלקוחות;
- (ד) בנוסף, כאשר נותן שירות מפנה לקוח לקבלת אשראי, יחולו גם ההנחיות הבאות:
- (1) בבחינת בקשת אשראי, ינקוט התאגיד הבנקאי בצעדים סבירים להערכת התאמת האשראי לצרכי הלקוח, מצבו הפיננסי של הלקוח, לרבות היקף החובות הכולל ויכולת החזר שלו;
- (2) במידה והוחלט להעמיד אשראי בעקבות הפנייה של נותן שירות יסמן הלוואות או קבוצות של הלוואות, ויבצע עליהן מעקב מוגבר לרבות ניטור חריגים.

### מיקור חוץ של הביקורת הפנימית

31. תאגיד בנקאי המבקש להעביר למיקור חוץ פעילויות של הביקורת הפנימית יפעל על פי הדרישות בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 307 בנושא "פונקציית ביקורת פנימית" ולרבות:
- (א) הדירקטוריון ישקול את אפקטיביות ההסכמים להעברת פעילויות הביקורת הפנימית למיקור החוץ ואת יכולתו להסתמך על פעילויות אלו כקו הגנה שלישי;
- (ב) המבקר הפנימי יוודא כי השימוש בנותני שירות, לצורך ביצוע פעילות הביקורת הפנימית, איננו פוגע באי תלות ובאובייקטיביות של פונקציית הביקורת הפנימית. לצורך כך על המבקר הפנימי לוודא, בין היתר, שחלפה תקופה סבירה בין המועד בו נותן השירות יעץ לתאגיד הבנקאי לבין המועד בו ביצע ביקורת בנושא הייעוץ, ללא קשר לסדר התרחשותם;
- (ג) התאגיד הבנקאי לא יקבל שירותי מיקור חוץ של ביקורת פנימית מרואה חשבון מבקר אלא בתנאים המפורטים בסעיף 3 לנספח א' להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 302 בנושא "רואה החשבון המבקר של התאגיד הבנקאי".

### מיקור חוץ הקשור לציות ואיסור הלבנת הון ומימון טרור

32. תאגיד בנקאי המוציא למיקור חוץ את הפעילויות הבאות יפעל כדלקמן :
- (א) בהוצאת פעילויות מסויימות של פונקציית הציות יפעל כאמור בהוראה 308 - "ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי".
- (ב) בהוצאת פעילויות בנקאיות - יוודא כי כל ההנחיות המפורטות במכלול הדינים וההוראות הרלוונטיות לנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור מיושמות.



### פרק ז': דיווח לפיקוח

#### חובות דיווח למפקח על הבנקים

33. העברת פעילות מהותית למיקור חוץ תתבצע כדלקמן:
- (א) תאגיד בנקאי יודיע מראש למפקח על הבנקים, תוך מתן הנמקה להוצאת הפעילות למיקור חוץ, סמוך ככל הניתן לקבלת החלטה על כך בדרג הנהלה בכירה;
- (ב) המפקח רשאי להודיע לתאגיד הבנקאי בתוך פרק זמן של 21 ימים על כוונתו לבחון את הוצאת הפעילות למיקור חוץ באם לאו;
- (ג) במידה והמפקח החליט על בחינת הפעילות, תוצאות הבחינה, לרבות התנאים לאישור הפעילות, יימסרו לתאגיד הבנקאי לא יאוחר מ- 90 ימים ממועד קבלת כל המידע הנדרש מהתאגיד הבנקאי לצורך הבחינה.
34. התאגיד הבנקאי, שהעביר פעילות מהותית למיקור חוץ, יודיע למפקח על הבנקים לגבי כל התפתחות המשפיעה מהותית על אותו נותן השירות ועל יכולתו של התאגיד הבנקאי למלא את חובותיו כלפי לקוחותיו או כלפי המפקח.

**פרק ח': תחילה והוראות מעבר****תחילה והוראות מעבר**

35. תחילת האמור בהוראה זו ביום 30.9.20.
36. לעניין חוזים שנכרתו לפני מועד פרסום ההוראה - במועד החידוש הקרוב של החוזה ולא יאוחר מ-3.5 שנים ממועד התחילה (ובסך הכל - 5 שנים), יתאים התאגיד הבנקאי את החוזים להוראה ככל שהדבר נדרש.
37. תאגיד בנקאי רשאי ליישם את ההוראה בכללותה לפני מועד התחילה ובמועד זה יבוטלו ההוראות כמפורט בסעיף 40.
38. למרות האמור בסעיף 35 לעיל, פנייה יזומה למשקי בית לצורך הפנייתם לתאגיד הבנקאי לקבלת אשראי תותר רק החל ממועד תחילת הפעילות של מאגר נתוני אשראי והשלמת התאגיד הבנקאי את יישום הדרישות הנוגעות לשיווק אשראי צרכני בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 311A בנושא "ניהול אשראי צרכני". עד למועד זה תותר פנייה יזומה בהתקיים אחד התנאים הבאים:
- (א) כאשר נותן השירות לא מקבל תמורה כספית או טובת הנאה אחרת, במישרין או בעקיפין, מהתאגיד הבנקאי;
- (ב) כאשר נותן השירות הוא חברה בקבוצה הבנקאית אליה משתייך התאגיד הבנקאי;
- (ג) כאשר ההפניה נעשתה במסגרת פנייה יזומה של הלקוח לרכישת מוצר או שירות (כגון: סוכנויות רכב).
- למרות האמור בסעיף קטן זה, עבור תאגיד בנקאי שהוא חברת כרטיסי אשראי פנייה יזומה למשקי בית כאמור תותר החל ממועד התחילה של הוראה זו כאמור בסעיפים 35 או 37.
39. בנוסף לאמור בסעיף 33, במקרה של התקשרות לצורך הפניית משקי בית לתאגיד הבנקאי לצורך קבלת אשראי, תאגיד בנקאי נדרש לדווח גם על התקשרות שאינה מהותית וזאת לתקופה של שנתיים ממועד פרסום ההוראה.

**טיפול בהוראות ובהיתרים קיימים**

40. החל ממועד תחילת הוראה זו יבוטלו ההוראות וההיתרים הבאים:
- (א) הוראת ניהול בנקאי מס' 359 בנושא "קשרי תאגידי בנקאיים עם מתוכים";
- (ב) הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 357 "ניהול טכנולוגיית המידע" סעיפים 17-18 (פרק ו' "מיקור חוץ") וסעיף 30(א)(3).
41. האישורים שניתנו על ידי המפקח או מי מטעמו בהתאם לסעיף 30(א)(3) להוראה 357 וכן אישורים נוספים בתחומים הנכללים בתחולת ההוראה יישארו בתוקף. אולם, כאשר האישור כולל תנאים או התניות שאינם עומדים בעקרונות ההוראה, יפנה התאגיד הבנקאי למפקח על מנת לבחון אותם, וזאת עד למועד תחילת ההוראה כאמור בסעיף 35.

\*\*\*

תאריך	פרטים	גרסה	עדכונים חוזר 06 מס'
08/10/18	חוזר מקורי	1	2571
07/07/20	עדכון	2	2616
21/06/21	עדכון	3	2660