כ״ג בחשון, תשפ״ז

3 בנובמבר, 2026

חוזר מס׳ ח- 06 –xxxx

הערות לטיוטות ההוראות יש לשלוח לתיבת המייל:

Pikuah_directive_drafts@boi.org.il

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: דיוור דיגיטלי

(הוראות ניהול בנקאי תקין מס׳ 501A, 420, 367)

מבוא

1. למשלוח הודעות ללקוח התאגיד הבנקאי באמצעים מקוונים יתרונות רבים על פני הדיוור הפיזי וביניהם: קבלת מידע על התנועות והפעילות בחשבון סמוך למועד התרחשותם; זמינות לדיווור בכל מקום; שמירה על איכות הסביבה והתייעלות; נגישות למידע לאוכלוסיות שכיום מתקשות לקבל דיווור פיזי. בנוסף, מגמות שנבחנו בעולם הראו כי מעבר לדיווור דיגיטלי הביא, בין היתר, למחוברות ולהגברת הפעילות של הלקוחות בחשבונותיהם לרבות שיפור תנאי פעילויותיהם.

עם זאת הוראות ניהול בנקאי תקין הקיימות מאפשרת ללקוחות התאגידים הבנקאיים ליהנות מהיתרונות הגלומים בדיווור דיגיטלי רק במידה והם ביקשו באופן אקטיבי מהתאגיד הבנקאי לקבל את הדיווור באופן זה. סעיף 5 להוראת ניהול בנקאי תקין מס׳ 420 בנושא: ״משלוח הודעות בתקשורת״ (להלן: ״הוראה 420״) קובע כי משלוח הודעות[1] באמצעות ערוצי התקשורת השונים חלף משלוח ההודעות באמצעות הדואר או באמצעות מסירתן בסניף, מתאפשר כיום רק ללקוחות שהתקשרו עם התאגיד הבנקאי בהסכם בנקאות בתקשורת (כנדרש בסעיף 28 להוראת ניהול בנקאי תקין מס׳ 367 בנושא: ״בנקאות בתקשורת״) ובנוסף ביקשו להצטרף לשירות דיווור דיגיטלי. דהיינו, כל עוד לא ביקש הלקוח להצטרף לשירות דיווור דיגיטלי כאמור, נדרש התאגיד הבנקאי להמשיך ולשלוח אליו את ההודעות באמצעות דיווור פיזי. מצב זה יוצר פער בין דפוסי הצריכה הדיגיטליים שאימצו מרבית הלקוחות בשגרת יומם לבין אופן הדיווור הבנקאי המסורתי המוסיף לחול עליהם כברירת מחדל, וזאת גם כאשר מדובר בלקוחות העושים שימוש שגרתי בערוצים הדיגיטליים של התאגיד הבנקאי.

לפיכך ועל מנת להקל על לקוחות התאגידים הבנקאיים ליהנות מהיתרונות שבמשלוח הודעות באמצעות דיווור דיגיטלי, מבקש הפיקוח על הבנקים לבטל את סעיף 5 להוראה 420 ובכך לעדכן את ברירת המחדל הרגולטורית של אופן משלוח הודעות ללקוח כאמור לעיל, ולאפשר לתאגידים הבנקאיים משלוח הודעות אלו באופן דיגיטלי גם ללא בקשה מצד הלקוח להצטרף לשירות זה,

[1] כהגדרתן בסעיף 4 להוראת ניהול בנקאי תקין מס׳ 420.

כאשר ללקוח יש בכל רגע נתון זכות להחזיר את המצב לקדמותו, וכל זאת בכפוף לכל דין ובמקביל לקביעת בקרות ומגבלות אשר נועדו להגן על לקוחות אשר אופן משלוח זה אינו מיטבי עבורם.

העדכונים להוראות ניהול בנקאי תקין המפורטות בחוזר זה, ביחד עם תיקונים משלימים בסעיפים 29 ו-31 בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), תשנ"ב–1992(להלן-"כללי גילוי נאות") העוסקים בהודעות ללקוח המתגורר בחו"ל ובמסירת הודעות ודפי חשבון באמצעים אלקטרוניים בהתאמה, יסירו את החסם הרגולטורי המונע מהתאגידים הבנקאיים מלבצע את השינוי האמור בברירת המחדל הנהוגה כיום לעניין משלוח הודעות ללקוח.

2. הסרת החסם הרגולטורי כמפורט בסעיף 1 לעיל צפויה להניב מספר תועלות מהותיות ללקוחות התאגידים הבנקאיים, ובכללן:

- העברת מידע ללקוחות על התנועות והפעילות בחשבונותיהם, סמוך ביותר למועד התרחשותם.
- קידום והתאמת הדיווח הבנקאי לדפוסי החיים האחרים אליהם התרגל הלקוח ולאופן שבו הוא עושה בהם שימוש.
- זמינות הדיווח בכל מקום, לרבות גישה נוחה לדיווח היסטורי.
- גמישות רבה יותר בביצוע פעולות אגב הדיווח, כדוגמת שמירה, הדפסה, העברה וכיוצא באלה.
- עידוד הפעילות הדיגיטלית בכללותה בקרב הלקוחות - הדיווח יחזק ויגביר את הפעילות מול ערוצי הדיגיטל, ובהתאם יוכל הלקוח לקבל מידע זמין ועדכני ולבצע פעולות מגוונות.
- עידוד האוריינות הפיננסית בקרב הלקוחות - תהליכים מקבילים בעולם הראו כי המעבר לדיווח דיגיטלי הביא, בין היתר, למחוברות ולהגברת הפעילות של הלקוחות בחשבונותיהם.
- שמירה על איכות הסביבה והתייעלות.
- נגישות למידע עבור אוכלוסיות שאינן מקבלות כיום דיווח.

לצד התועלות הישירות האמורות, צפוי התיקון להביא גם למספר תועלות עקיפות אשר ישפרו את השירות ללקוח, ובכללן: תהליכים סדירים, פשוטים וזמינים לעדכון פרטי ההתקשרות של הלקוח (לרבות עדכון מרחוק); דיווח אישי לכל אחד מהשותפים בחשבון משותף; איחוד ופישוט הדיווחים ללקוח; שמירה רציפה על קשר עם הלקוח בעתות חירום; ושמירה על קשר עם לקוחות השוהים בחו"ל.

3. עדכון ברירת המחדל הקבועה בהוראה 420 כאמור בסעיף 1 לעיל, מחייב במקביל התאמה של שאר ההנחיות הפרטניות המפורטות בהוראה זו לברירת המחדל החדשה, וזאת גם כחלק מיישום עיקרון "התקשורת המועילה" הקבוע בסעיף 21 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 501 בנושא "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות" - עיקרון שמטרתו לקדם תקשורת מועילה בין התאגיד הבנקאי והלקוח. לאור מהותיות והיקף העדכונים כאמור, בוטלה הוראה 420 ובמקומה נקבעה הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה שמספרה 501A ובהתאם שונה שמה ל"משלוח הודעות ללקוחות" (להלן: "הוראה 501A").

חלק מהנחיות הוראה 420 ימשיכו לחול על התאגידים הבנקאיים והן אינן נדרשות בעדכון בשל שינוי ברירת המחדל כאמור. הנחיות אלו הועברו אל הוראה 501A (ראה בעניין זה גם את סעיף 16 להלן).

4. יובהר כי אין בהסרת החסם הרגולטורי כאמור לעיל בכדי לחייב את התאגידים הבנקאיים במשלוח הודעות באמצעות דיוור דיגיטלי ללקוחות שלא ביקשו לקבל את הודעותיהם באופן זה, וכל תאגיד בנקאי רשאי לבצע מהלך כאמור בהתאם להחלטתו ובכפוף לתנאים המפורטים בהוראה 501A.

עוד יובהר כי העדכון הנדון נועד לשנות את האסדרה החלה בתחום, כאשר החלתו על לקוחות קיימים כפופה לבחינה של כל תאגיד בנקאי בהתאם לדיני החוזים.

5. במועד פרסומה הסופי של האסדרה יפורסם בנוסף דו"ח לפי חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב - 2021.

האסדרה תהיה נתונה לבחינה בדיעבד על פי סעיף 36 לחוק, בתום 10 שנים ממועד כניסתה לתוקף.

6. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, החלטתי על ביטול הוראה 420, קביעת הוראה 501A, ועדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367, כמפורט להלן.

<u>עיקרי התיקון לכללי גילוי נאות</u>

7. סעיף 29 לכללי גילוי נאות קובע, בין היתר, כי הוראות כללי גילוי נאות אינן חלות על הודעות ללקוח שמקום מושבו מחוץ לישראל ואשר לא מסר כתובת בישראל למשלוח הודעות, אלא אם כן אותו לקוח ביקש לקבל הודעות באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי. סעיף 31(ב) לכללי גילוי נאות פוטר את התאגיד הבנקאי מלהודיע או לשלוח דף חשבון ללקוח בדיוור פיזי, אם הלקוח ביקש לקבל הודעות או דפי חשבון באמצעי אלקטרוני שקבע המפקח.
על מנת להתאים את כללי גילוי נאות להסדר החדש לפיו תאגיד בנקאי רשאי לשלוח ללקוח הודעות בדיוור דיגיטלי גם אם הלקוח לא ביקש זאת מהתאגיד הבנקאי, עודכנו סעיפים 29 ו – 31(ב) לכללי גילוי נאות כך שלאחר העדכון:

- לא יחולו כללי גילוי נאות על הודעות ללקוח שמקום מושבו מחוץ לישראל ואשר לא מסר כתובת בישראל למשלוח הודעות אלא אם כן אותו לקוח מקבל את ההודעות בערוץ בנקאות בתקשורת בהתאם להוראות המפקח על הבנקים. דהיינו, כללי גילוי נאות יחולו על אותו הלקוח גם אם הוא מקבל הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת ביוזמת התאגיד הבנקאי (סעיף 29 לכללי גילוי נאות).
- במקרה בו תאגיד בנקאי שולח הודעות או דפי חשבון ללקוח בערוצי בנקאות בתקשורת, גם שלא בהמשך לבקשה אקטיבית של הלקוח, יהיה התאגיד הבנקאי פטור מלהודיע או לשלוח דף חשבון ללקוח בדיוור פיזי, בנוסף לדיוור הדיגיטלי (סעיף 31(ב) לכללי גילוי נאות).

<u>עיקרי התיקון להוראה 367</u>

8. עודכן תת סעיף 4 בסעיף התחולה כך שיתאם את הנוסח העדכני של חוק בנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (סעיף 7).

<u>דברי הסבר</u>

בוצע עדכון לסעיף כך שיתאם את הנוסח העדכני של חוק בנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, והמונח "סולק" כהגדרתו בעבר בסעיף 36ט לחוק, הוחלף במונח "בעל רישיון נותן שירותי תשלום בעל חשיבות יציבותית כהגדרתו בסעיף 36ט לחוק וחברות בשליטתו".

9. עודכנה הגדרת "שירותי בנקאות בתקשורת" בסעיף ההגדרות (סעיף 8).

<u>דברי הסבר</u>

הגדרת "שירותי בנקאות בתקשורת" עודכנה והופרדה לשתי הגדרות נפרדות "שירותי בנקאות בתקשורת" ו"ערוצי בנקאות בתקשורת" על מנת לאפשר שימוש במונח "ערוצי בנקאות בתקשורת" בהוראה 501A.

10. נוספה התייחסות למשלוח הודעות ללקוחות בערוצי בנקאות בתקשורת במסגרת מסמך מדיניות של ניהול סיכוני בנקאות בתקשורת (סעיף 10).

<u>דברי הסבר</u>

התווספה לסעיף התייחסות למשלוח הודעות ללקוחות בערוצי בנקאות בתקשורת במסגרת מסמך מדיניות של ניהול סיכוני בנקאות בתקשורת. זאת על מנת להדגיש את הצורך של ההנהלה לדון בהיבטים העולים ממשלוח הודעות בתקשורת, ובפרט בשינוי אופן משלוח ההודעות בתקשורת.

11. בוצעו התאמות בנושא פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו (סעיף 27ב).

<u>דברי הסבר</u>

לאור השינוי שנעשה בהוראה, נמחקה הדרישה לקבלת הסכמה מפורשת של הלקוח לצירוף למשלוח הודעות בתקשורת בחשבון חיסכון ארוך טווח לילד.

12. הפרק העוסק בהסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת עודכן בכל הקשור למשלוח הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת. אין שינוי בכל הקשור לביצוע פעולות (סעיפים 32ג. - 28).

<u>דברי הסבר</u>

לצורך יישום שינוי באופן משלוח הודעות ללקוחות, כך שניתן יהיה לשלוח הודעות באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת ללא צורך בקבלה של בקשת הלקוח לשינוי כאמור, בוצעו התאמות נדרשות בהוראה 367. במסגרת זו נמחקה הדרישה לכריתת הסכם ייעודי עם הלקוח לקבלה ולמסירת מידע בערוצי הבנקאות בתקשורת שהייתה קיימת עד כה. במקום זאת נדרש התאגיד הבנקאי לכלול את התנאים לקבלת ומסירת מידע בערוצי הבנקאות בתקשורת השונים בהסכם למתן שירותים בנקאיים עם הלקוח או בהסכם בנקאות בתקשורת. יחד עם זאת, תשומת הלב לאמור בסעיף 32א. להוראה העוסק, בין היתר, בהדרכת לקוחות ומתן הבהרה אודות הסיכונים העיקריים הכרוכים בקבלת שירותים בבנקאות בתקשורת.

בנוסף, סעיף 29(א) להוראה נמחק, וסעיפים 29(ב) ו - 29(ג) בגרסה 13 של ההוראה (גרסתה הנוכחית של ההוראה), הועברו לסעיפים 32ב. ו – 32ג. בהתאמה בגרסה המעודכנת.

סעיף 32ב. עוסק גם בלקוח המבקש לקבל שירות מידע מזדמן ולא רק בלקוח המבקש לבצע פעולות מזדמנות כגון: משיכת מזומנים, בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי שאינן של התאגיד הבנקאי שהוא לקוח שלו.

סעיף 32ג. עוסק במשלוח הודעות מהלקוח אל המנפיק ולא חל בו שינוי ביחס לנוסח הקודם.

13. עודכן הסעיף העוסק בכריתת הסכם מרחוק בעקבות ביטול חוזר הפיקוח על הבנקים מס' 2528-06 מיום 6.3.17 בנושא: "סוגי חשבונות ותנאים בהתקיימם לא תידרש חתימתו של הלקוח" (להלן: "חוזר 2528-06"), כאמור בסעיף 28 להלן (סעיף 39 להוראה).

14. הסעיף העוסק בעדכון פרטי התקשרות מרחוק עודכן (סעיף 57).

<u>דברי הסבר</u>

בעקבות השינוי באופן משלוח ההודעות ללקוחות עודכנה ההנחיה שבסעיף, ונקבעה חובה על התאגיד הבנקאי להציע ללקוח אפשרות לעדכון פרטי ההתקשרות מרחוק תחת התנאים המפורטים בסעיף, וזאת בשונה מהמצב עד כה שבו היה מדובר באפשרות שעמדה לרשות התאגיד הבנקאי.

15. הסעיף העוסק בהגנה על פרטיות הלקוח עודכן בעקבות מחיקתו מהוראה 420 ושילובו בהוראה זו כמוסבר בסעיף 27 להלן (סעיף 67 להוראה).

<u>עיקרי הוראה 501A</u>

16. סעיפי הוראה 420 הבאים הועברו להוראה 501A. במקרים מסוימים עודכנו חלק מסעיפים אלו כך שיתאמו את ההסדר החדש לפיו הוסר החסם הרגולטורי המונע כיום מהתאגידים הבנקאיים מלשלוח ללקוח הודעות בדיוור דיגיטלי גם שלא בהמשך לבקשת הלקוח:

- סעיף 3(א) – תחולה.
- סעיף 4 – הגדרות.
- סעיפים 7 ו – 8 – אופן משלוח הודעות.
- סעיף 9 – הודעה בטרם סירוב שיק.
- סעיף 11 – הוראות שאינן בכתב.
- סעיף 12 – בקרה על קבלת הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת.
- סעיף 13 - אופן הצגת המידע.
- סעיף 15 – נגישות למידע.

17. סעיף 3(ב) להוראה 420 בוטל ולא הועבר להוראה 501A.

<u>דברי הסבר</u>

הסעיף לא נדרש מאחר והאמור בו מעוגן בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 100 בנושא: "מבוא לקובץ הוראות ניהול בנקאי תקין".

18. הפרק העוסק ב"שירות" נמחק (סעיפים 5 ו-6 להוראה 420), הגדרת "השירות" בסעיף ההגדרות נמחקה (סעיף 4 להוראה 420), ובהתאם לכך נערכו התאמות נדרשות בהוראה.

<u>דברי הסבר</u>

הפרק נמחק במטרה להסיר את החסם הרגולטורי הקיים כיום אשר מונע מהתאגידים הבנקאיים מלשלוח את ההודעות באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת מבלי שהלקוח ביקש זאת באופן אקטיבי, וכל זאת בהתאם לאמור בסעיף 32 להוראה 367. ההנחיה שהופיעה בסיפא לסעיף 6 להוראה 420, ולפיה לקוח יכול לבקש בכל עת, כי הודעה מסוימת תימסר לו בסניף, בנוסף לשליחתה בערוצי תקשורת הועברה לסעיף 13(ב) להוראה 501A.

19. הסעיף העוסק בקביעת נהלים (סעיף 18 להוראה 420) הועבר לתחילת ההוראה והורחב (סעיף 5 להוראה 501A).

<u>דברי הסבר</u>

התאגיד הבנקאי נדרש לשלב את נושא שליחת ההודעות ללקוחות בתהליכי הממשל התאגידי, כחלק מיישום החובות שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין 501, ולקבוע מדיניות לביצוע האמור בהוראה, בשים לב בפרט לסעיפים המחייבים הפעלת שיקול דעת וקבלת החלטות. למען הסר ספק יובהר שעל המדיניות לכלול, בין היתר, התייחסות מפורטת לקבוצות הלקוחות לגביהם יתבצע שינוי באופן משלוח ההודעות בהתאם לסעיף 12 להוראה, ולתקופות הזמן הנדרשות במסגרת הבקרה בהתאם לסעיף 15(ב) – 15(ד) להוראה. עוד יובהר כי כל שינויי ביישום הדרישות בהוראה 501A מחייב עדכון במסמך המדיניות של התאגיד הבנקאי.

20. הדרישה מהתאגיד הבנקאי לבחור את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח הודעה מסוימת ללקוח שהצטרף לשירות (סעיף 7 להוראה 420) הוחלפה בדרישה לבחור את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח סוגי הודעות (סעיף 6 להוראה 501A).

<u>דברי הסבר</u>

משלוח הודעות בדיוור דיגיטלי ביוזמת התאגיד הבנקאי צפוי להיות רחב היקף ממשלוח הודעות בדיוור דיגיטלי לבקשת הלקוח. בהתאם לכך ועל מנת לפשט את התהליך, ניתנה לתאגיד הבנקאי האפשרות להתאים כל קבוצת הודעות (סוגי הודעות) לערוץ תקשורת בהתאם לרמת מהותיות המידע והמהירות הנדרשת למסירת אותה קבוצת הודעות, וזאת במקום התאמת כל הודעה בנפרד לערוץ תקשורת בהתאם לרמת מהותיות המידע והמהירות הנדרשת למסירתה, כפי שהיה עד כה.

21. הדרישה לכלול קישור בסעיפים 8(א)(7)-(8) להוראה 420 הוחלפה בדרישה ליידע את הלקוח כי באפשרותו לקבל מידע נוסף באתר בנק ישראל (סעיפים 7(א)(7)-(8) להוראה 501A).

<u>דברי הסבר</u>

בשל תופעת ההונאות העושות שימוש, בין היתר, באמצעות קישורים, עודכן נוסח הסעיפים במטרה לאפשר לתאגיד הבנקאי לשקול דרכים חלופיות להפניית לקוח לעיון במידע רלבנטי.

22. בסעיף 7(א) להוראה 501A התווספו:

ס"ק (9) "הודעה על מועד שינוי ריבית בהלוואה לדיור בהתאם לסעיף 16א(ד) להוראת ניהול בנקאי תקין 451.".

ס"ק (10) " הודעה ובה מידע מרוכז וסיכום כל סכומי העמלות שגבה תאגיד בנקאי שאינו בנק מלקוח, בהתאם לסעיף 5א(ג)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

<u>דברי הסבר</u>

בשל חשיבות קבלת הודעה לפני מועד שינוי ריבית בהלוואה בריבית משתנה בהתאם לסעיף 16א(ד) להוראת ניהול בנקאי תקין 451 'נהלים למתן הלוואות לדיור', שולבה ההודעה ברשימת ההודעות המנויות בסעיף 7(א) לגביהן קיימת חובה לשלחן הן בערוץ תקשורת המאפשר ללקוח מעקב, שמירה והדפסה של ההודעה, והן בערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעות באופן מידי ונגיש, כדוגמת מסרונים.

סעיף קטן 10 התווסף כדי לשפר את אופן משלוח ההודעה על עמלות ששולחים תאגידים בנקאים שאינם בנקים מידי שישה חודשים בהתאם לסעיף 5א(ג)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

יודגש כי אין בתוספת הודעות אלו בכדי לגרוע מסעיף 6 להוראה 501A וכי רשימת ההודעות המנויות בסעיף זה אינה בגדר של רשימה סגורה.

23. נקבע סעיף העוסק בהגנות הצרכניות שעל התאגיד הבנקאי ליישם בעת ביצוע שינוי באופן משלוח הודעות ללקוחות (סעיף 12 להוראה 501A)

<u>דברי הסבר</u>

הסעיף קובע הגנות צרכניות לגבי קבוצות מסוימות של לקוחות שהתאגיד הבנקאי מעוניין לשנות את אופן קבלת ההודעות אצלם מדיוור פיזי לדיוור באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת. הסעיף מאפשר לתאגיד הבנקאי לבצע שינוי באופן משלוח הודעות לקבוצת לקוחות בתנאים שנקבעו לשם כך בהוראה, ובכלל זאת בחינת מאפייני הלקוחות וצרכיהם, הגדרת קבוצות לקוחות בהתאם לרלבנטיות שלהם לשינוי, בדיקת עדכניות ותקינות פרטי ההתקשרות למשלוח הודעות, עדכון

הלקוחות אודות השינוי והצגת תנאי השירות וזכות הלקוח לשנות את ההסדר החדש ולבחור לקבל הודעות באמצעות דואר פיזי. לצורך בחינת מאפייני הלקוחות וצרכיהם והגדרת קבוצות הלקוחות הרלבנטיות, יעשה התאגיד הבנקאי שימוש בכלים שונים, כגון כלים המתבססים על המידע הקיים בתאגיד הבנקאי, על מדדי שביעות רצון הלקוחות, סקרים וניתוחי התנהגות וכדומה.

סעיף 12(א)(2) קובע שקבוצת הלקוחות שאינה מתאימות לביצוע השינוי כאמור לעיל תכלול לכל הפחות:

- לקוחות אשר מלאו להם 70 שנה או יותר במועד ביצוע השינוי כאמור. למען הסר ספק יובהר כי אין מניעה להמשיך ולשלוח הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת ללקוחות שמלאו להם 70 שנה או יותר וקיבלו הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת קודם לכן, מכוח בקשתם או מכוח סעיף 12(ג) להוראה **501A**.
- לקוחות אשר לא השתמשו באתר האינטרנט או באפליקציה של התאגיד הבנקאי במשך שנה ממועד ביצוע השינוי.
- לקוח אשר התאגיד הבנקאי חזר לשלוח אליו הודעות בדיוור פיזי בהתאם לסעיף 15(ד) להוראה.

יודגש כי כל שינוי באופן משלוח הודעות לקבוצת הלקוחות הקיימים יהיה כפוף לבחינה של כל תאגיד בנקאי בהתאם לדיני החוזים.

24. זכות הלקוח לקבל הודעות באמצעות דואר פיזי או בסניף (סעיף 13 להוראה 501A)

<u>דברי הסבר</u>

מאחר שמשלוח הודעות, גם באמצעות דיוור דיגיטלי וגם באמצעות דיוור פיזי, יציף את הלקוח בדיוור כפול תוך גרימת בלבול וקשיים בהבנה ובביצוע בקרה מתאימה על הפעילות בחשבונו (בין היתר בשל הפער בעיתוי בין קבלת ההודעות), הרי שבמקביל לשינוי אופן משלוח הודעות לקבוצת לקוחות המתאפשר מביטול סעיף 5 להוראה 420, יוכל התאגיד הבנקאי להפסיק ולשלוח לאותם הלקוחות את אותן ההודעות בדיוור פיזי. עם זאת, ועל מנת לשמור על זכותו של הלקוח לשנות את ההסדר החדש, ולבקש לקבל הודעות באמצעות דואר פיזי חלף קבלת הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת, נקבע כי התאגיד הבנקאי יאפשר ללקוח בכל עת ובאמצעות מגוון ערוצי בנקאות בתקשורת להודיע כי הוא מעוניין בכך.

עוד נקבע כי יש לאפשר ללקוח שנוכח בסניף לבקש כי הודעה מסוימת שנשלחה לו בערוצי תקשורת תימסר לו גם בסניף. הובהר כי האמור לא יחול על הודעות אשר מטבען נשלחות באופן מיידי ונגיש (דוגמת: OTP).

25. קביעת הוראות בנושא משלוח הודעות בחשבונות משותפים (סעיף 14 להוראה 501A)

<u>דברי הסבר</u>

התאגיד הבנקאי נדרש לשלוח לכל אחד מהשותפים בחשבון משותף הודעות בהתאם לאמור בהוראה זו, וכן לאפשר לכל אחד מהם לקבל הודעות כאמור בסעיף 14(א) להוראה. סעיף זה יביא לשינוי הפרקטיקה הנוהגת כיום, לפיה ישנה רק כתובת אחת בחשבון למשלוח דואר פיזי. יובהר כי בחשבונות משותפים שבהן בחרו השותפים להגדיר את אותה הכתובת למשלוח דואר, די במשלוח הודעה אחת לכתובת הנ"ל.

26. הסעיף העוסק בבקרה על קבלת הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת הועבר לסוף ההוראה והוא עודכן בהתאם (סעיף 15 להוראה 501A).

<u>דברי הסבר</u>

הסעיף קובע תהליכי בקרה לקבלת אינדיקציות אודות לקוחות שאינם נוהגים להתעדכן בהודעות הנשלחות אליהם בערוצי הבנקאות בתקשורת (בין אם הן נשלחות ביוזמת התאגיד הבנקאי ובין אם הן נשלחות בהתאם לבקשת הלקוח) ואת דרכי הפעולה הנדרשות. אגב כך התווספו הנחיות חדשות, שנועדו לחזק את אפקטיביות הבקרות המתבצעות.

בהתאם להנחיות אלו, ככל שבוצע שינוי באופן משלוח הודעות ללקוח (בין אם ביוזמת התאגיד הבנקאי ובין אם ביוזמת הלקוח), ובידי התאגיד הבנקאי אין אינדקציות שהלקוח מתעדכן בהודעות הנשלחות אליו במשך תקופה רציפה של שישה חודשים, ישלח התאגיד הבנקאי ללקוח הודעה (להלן: "ההודעה הראשונה") באמצעות ערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעות ללקוח באופן מיידי ונגיש לדוגמא: באמצעות מסרונים, ובאמצעות דואר פיזי, המבהירה לו את חשיבות המידע הבנקאי הנשלח אליו והצורך להתעדכן בו.

יצויין כי כאשר מדובר בלקוח המקבל הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת בהתאם לסעיף 12(ג) להוראה דהיינו ביוזמת התאגיד הבנקאי, תתווסף להודעה כאמור הבהרה ללקוח לפיה ככל שהוא יבחר שלא להתעדכן בהודעות הנשלחות אליו בערוצי בנקאות בתקשורת במשך שישה חודשים נוספים, יחזור התאגיד הבנקאי לשלוח אליו את ההודעות באמצעות דואר פיזי.

היה ועדיין אין בידי התאגיד הבנקאי אינדקציות שהלקוח מתעדכן בהודעות הנשלחות אליו, גם לאחר שנשלחה אליו ההודעה הראשונה, עליו לעשות מאמץ סביר לצורך יצירת קשר עם הלקוח לצורך קבלת הנחיותיו לעניין אופן משלוח ההודעות בהמשך.

ככל שהתאגיד הבנקאי לא הצליח ליצור קשר עם הלקוח במשך שישה חודשים נוספים מעבר למועד בו נשלחה אליו ההודעה הראשונה, יפעל התאגיד הבנקאי כדלקמן:

- לגבי לקוח שביקש לקבל הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת – ישלח אליו התאגיד הבנקאי את ההודעה האמורה בסעיף 15(ב) (המבהירה ללקוח את חשיבות המידע הבנקאי הנשלח אליו והצורך להתעדכן בו), באמצעות ערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעות ללקוח באופן מידי ונגיש ובדואר פיזי, וכן מדי שנה, וזאת עד אשר יהיו בידי התאגיד הבנקאי אינדיקציות שהלקוח מתעדכן בהודעות הנשלחות אליו בערוצי בנקאות בתקשורת.
- לגבי לקוח שהועבר לקבלת הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת ביוזמת התאגיד הבנקאי (בהתאם לסעיף 12 להוראה) –

  ישוב התאגיד הבנקאי לשלוח אליו את ההודעות באמצעות דואר פיזי. יודגש, כי אין בכך כדי למנוע מהתאגיד הבנקאי להמשיך ולשלוח אל הלקוח במקביל, גם הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת.

27. הסעיף העוסק בהגנה על פרטיות הלקוח (סעיף 14.א. בהוראה 420) נמחק ושולב בסעיף 67 להוראה 367.

<u>ביטול חוזר 06-2528</u>

28. חוזר 06-2528 בטל החל ממועד כניסת עדכון זה לתוקף.

<u>דברי הסבר</u>

מרבית סעיפי החוזר אינם נדרשים לאור ההנחיות בחוק חתימה אלקטרונית, תשס"א-2001. יתר הסעיפים שולבו בסעיף 39 להוראה 367.

<u>תחילה</u>

29. תחילת העדכון לפי חוזר זה במועד פרסומו.

<u>עדכון הקובץ</u>

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

<u>להוציא עמוד</u>	**<u>להכניס עמוד</u>**
420-1-5	
367-1-27	

בכבוד רב,

דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים

כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), תשנ"ב-1992

פרק ז': הוראות וסמכויות שונות

29. הוראות כללים אלה בדבר משלוח הודעות ללקוח אינן חלות על הודעות ללקוח שמקום מושבו מחוץ לישראל ואשר לא מסר כתובת בישראל למשלוח הודעות, אלא אם כן ביקש הלקוח במפורש כי יישלחו לו הודעות כאמור לחו"ל ומסר כתובת בחו"ל למשלוח הודעות, או אם ~~ביקש לקבל את ההודעות באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי~~ הוא מקבל את ההודעות בערוץ בנקאות בתקשורת בהתאם להוראות שקבע המפקח על הבנקים.

31. (א) תאגיד בנקאי המאפשר ללקוחותיו לקבל הודעה או דף חשבון באמצעות מסוף של מחשב, והלקוח אכן קיבל את כל המידע באמצעות המסוף לפני היום שבו על התאגיד הבנקאי לשלוח לו הודעה או דף חשבון בהתאם לכללים אלה, לא יהיה חייב להודיע או לשלוח דף חשבון לאותו לקוח.

(ב) ~~ביקש הלקוח לקבל משלוח ה~~התאגיד הבנקאי הודעות או דפי חשבון באמצעי אלקטרוני בהתאם להוראות שקבע המפקח על הבנקים~~שקבע המפקח~~, לא יהיה התאגיד הבנקאי חייב להודיע או לשלוח דף חשבון לאותו לקוח נוסף על משלוח ההודעות ודפי החשבון באמצעי האלקטרוני כאמור.

בנקאות בתקשורת

תוכן העניינים

שם הפרק		עמוד
פרק א'	**כללי**	
	מבוא	3
	תחולה	4
	הגדרות	4
פרק ב'	**ממשל תאגידי**	
	דירקטוריון	6
	הנהלה בכירה	7
פרק ג'	**פתיחת חשבון מקוון והצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת**	
	פתיחת חשבון מקוון וניהולו	8
	פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו	12
	הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת	13
	הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת	13
	כריתת הסכם מרחוק	14
פרק ג'1	צירוף וגריעת בעל חשבון ומורשה חתימה מרחוק	15
פרק ד'	**זיהוי ואימות**	16
פרק ה'	**הגנה על לקוחות**	
	ניטור חריגים ופעולות ברמת סיכון גבוהה	17
	התראות ללקוחות	17
	הדרכת לקוחות	18
	מוקד תמיכת לקוחות	18
פרק ו'	**בקרות בבנקאות בתקשורת**	
	עדכון פרטי חשבון	19
	העברות, תשלומים ופעולות אחרות	19
	~~אבטחת ערוצי התקשורת~~אבטחת ערוצי בנקאות בתקשורת	19
פרק ז'	**בקרות במכשירים ובערוצים ספציפיים**	
	פעילות בדואר אלקטרוני	20
	שמירה על פרטיות הלקוח ומשלוח מסרונים	20
	שימוש במכשירים ניידים	20
	עמדות אוטומטיות לשירות עצמי	21
	הוראות לביצוע פעולות בטלפון ע"י מענה אנושי	21
פרק ח'	**ריכוז מידע**	21
פרק ח'1	**העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב**	22

פרק ט'	**דיווחים ואישורים**	23
	נושאים שנדרש לגביהם דיווח	23
	נושאים שנדרש לגביהם אישור	23
פרק י'	**הוראת מעבר**	23
נספח א'	**הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת – הרחבות למקרים נוספים**	בטל
נספח ב'	**פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו**	בטל
נספח ג'	**פורמט קובץ העברת המידע בדבר יתרת לקוח בחשבון עובר ושב**	27

פרק א': כללי

מבוא

1. בשנים האחרונות, לקוחות התאגידים הבנקאיים עושים שימוש הולך וגובר בטכנולוגיה ובערוצים ישירים על מנת לצרוך שירותי בנקאות. תופעה זו ניכרת גם בעולם. הרחבת שירותי הבנקאות בתקשורת וסוגי השירותים ובכללם בנקאות באמצעות האינטרנט, הטלפון ובאמצעות עמדות אוטומטיות לשירות עצמי, מאפשרת להוזיל את מחירי השירותים ללקוחות, וכן מקלה עליהם לנהל את פעילותם באופן עצמאי ונוח מכל מקום, בכל זמן, בערוצים שונים וללא תלות בשעות הפעילות של סניפי התאגיד הבנקאי. בנוסף, פיתוח והרחבת שירותי בנקאות בתקשורת צפויים לאפשר לתאגידים הבנקאיים להתייעל לאורך זמן.

2. במקביל ליתרונות הבנקאות בתקשורת כאמור, הגידול בהיקף השירותים הבנקאיים באמצעים טכנולוגיים ומתן אפשרות ללקוחות לבצע פעילות בנקאית מרחוק, טומנים בחובם גידול בסיכונים הייחודיים הגלומים בפעילות זו וביניהם: סיכוני אבטחת מידע וסייבר, סיכוני פגיעה בפרטיות, סיכוני מעילות והונאות, סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין.

3. על מנת להתמודד עם סיכונים אלו, התאגידים הבנקאיים נדרשים לחזק ולהתאים את המסגרת לניהול הסיכונים לסביבת הפעילות הטכנולוגית המתקדמת ולעדכן אותה באופן שוטף ודינאמי בשל המהירות בה הטכנולוגיה משתנה. זאת, תוך הקפדה, כל העת, על עקרונות אבטחת המידע הכוללים, בין היתר: שמירה על סודיות המידע של הלקוח והגנה על הפרטיות, שלמות המידע וזמינות שירותי הבנקאות בתקשורת. יובהר כי תאגיד בנקאי אשר חלות עליו הוראות ניהול בנקאי תקין: הוראה מספר 310 בנושא "ניהול סיכונים", הוראה מספר 350 בנושא "ניהול סיכונים תפעוליים", והוראה מספר 364 בנושא "ניהול סיכוני טכנולוגיית המידע, אבטחת המידע והגנת הסייבר" נדרש לעשות כן בהתחשב בהוראות האמורות.

4. בנוסף, נדרשים התאגידים הבנקאיים לפתח ולשכלל את השיטות לאיתור מעילות והונאות, למניעה של הלבנת הון ולטיפול בצורה מהירה ונכונה בכשלים, על מנת למזער פגיעה בלקוח, סיכונים משפטיים וסיכוני מוניטין שכרוכים בפעילות בתקשורת ונובעים גם מתוך הגידול בכמות והיקף מאגרי המידע.

5. הוראה זו מסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים במתן שירותי בנקאות בתקשורת ללקוחות. ההוראה מאפשרת לתאגידים הבנקאיים להציע ללקוחותיהם שירותים בנקאיים, החל מפתיחת חשבון מרחוק ללא הגעה לסניף התאגיד הבנקאי, הנפקת כרטיס חיוב בכפוף להוראות כל דין, הצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת באופן מקוון גם בחשבון קיים, וכלה בפעילות שוטפת, ללא צורך בהגעה לסניף. בכך ההוראה מאפשרת ללקוחות ולתאגידים הבנקאיים להרחיב את הפעילות הדיגיטלית וליהנות מיתרונותיה כאמור, וכמו כן, מקלה על שחקנים חדשים, להם אין רשת סניפים, להיכנס לתחום הפעילות הפיננסית ובכך להגביר את התחרות. עם זאת, הרחבת האפשרויות לפעילות בנקאית מרחוק מותנית בחיזוק ושכלול ניהול הסיכונים, והבקרות על-ידי התאגידים

הבנקאיים וביניהן: בקרות לזיהוי ואימות הלקוח, ייזום והעברת התראות ללקוחות, ניטור אנומליות בפעילות מסוג זה ברמת הלקוח וברמת הבנק, ועוד.

6. על מנת לתת מענה לפעילות בנקאית מלאה ולצמצם את הצורך בהגעת הלקוח לסניף, תאגידים בנקאיים נדרשים לבחון אפשרויות להציע ללקוחותיהם שירותים משלימים והכל במסגרת המגבלות הקבועות בדין.

תחולה

7. (א) הוראה זו תחול על התאגידים הבאים כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א 1981 (להלן: "תאגיד בנקאי"):

(1) תאגיד בנקאי;

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

(3) תאגיד כאמור בסעיף 11 (ב);

(4) בעל רישיון נותן שירותי תשלום בעל חשיבות יציבותית כהגדרתו בסעיף 36ט וחברות בשליטתו.

(ב) בטל.

הגדרות

8.

"בעל חשבון" כהגדרתו בסעיף 1 לצו.

"בעל רישיון מנהל תיקים" מי שמחזיק ברישיון מנהל תיקים לפי חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה–1995.

"גורם אימות" אחד מאלה:

(א) פריט הנמצא ברשות המשתמש (לדוגמה: סיסמה חד פעמית זמנית (**OTP-One Time Password**) הנוצרת על ידי רכיב חומרה הנמצא בידי המשתמש ומקושר לחשבון שלו, סיסמה חד פעמית זמנית הנוצרת על ידי התאגיד הבנקאי ומועברת ללקוח על ידי מסרון, ולעניין זה לרבות מסרון קולי, או תעודה דיגיטלית הנשמרת בכרטיס חכם או רכיב אחר אשר ברשות המשתמש);

(ב) פריט הידוע רק למשתמש (לדוגמה: סיסמה קבועה);

(ג) פריט שהוא המשתמש (לרבות מאפיין ביומטרי, כגון: זיהוי קולי, טביעת אצבע וזיהוי פנים).

"הצו" צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001.

"חברת כרטיסי אשראי" תאגיד עזר, כאמור בסעיף 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א- 1981.

"חשבון מקוון"	חשבון כהגדרתו בצו, שנפתח בהתאם להוראה זו.
"חשבון ניכיון"	ריכוז חיובים וזיכויים מכוח הסכם התקשרות למתן שירותי ניכיון בעסקאות שנעשו באמצעות כרטיס חיוב; לעניין זה "כרטיס חיוב" – כהגדרתו בצו.
"חשבון סליקה"	ריכוז חיובים וזיכויים מכוח הסכם התקשרות לסליקת עסקאות שנעשו באמצעות כרטיס חיוב; לעניין זה "כרטיס חיוב" – כהגדרתו בצו.
"חתימה אלקטרונית"	כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, תשס"א – 2001.
"מוטב"	למעט מוטב שמוקם בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439.
"מורשה חתימה"	כהגדרתו בסעיף 1 לצו.
"מכשיר נייד"	לרבות מחשב נייד, מחשב לוח, טלפון נייד.
"מסרון קולי"	הודעת SMS המתקבלת במכשיר הטלפון הנייד של הלקוח כהודעה קולית.
"~~שירותי~~ ערוצי בנקאות בתקשורת"	~~שירותים בנקאיים הניתנים באחד או יותר מהערוצים הבאים:~~ (א) ערוצי האינטרנט, לרבות: (1) אתר האינטרנט; (2) יישומון (אפליקציה); (3) דואר אלקטרוני; (4) תוכנות למשלוח מסרים מידיים (Instant Messaging Services); (ב) ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית, לרבות: (1) מענה אנושי; (2) מענה קולי אינטראקטיבי (IVR - Interactive Voice Response); (3) מסרונים (הודעות SMS); (4) פקס; (ג) עמדות אוטומטיות לשירות עצמי.
"שירותי בנקאות בתקשורת"	שירותים בנקאיים הניתנים באחד או יותר מערוצי הבנקאות בתקשורת.
"שירותים בנקאיים"	כהגדרת "שירות" בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הבנקאות (שירות ללקוח)"), לרבות קבלת מידע, ריכוז מידע, ביצוע פעולות ומתן הוראות לביצוע פעולות.
"שירותי ניכיון"	כהגדרתם בסעיף 7א. (א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981.

"תאגיד" כהגדרתו בסעיף קטן (1) להגדרת תאגיד בסעיף 1 לצו.

פרק ב': ממשל תאגידי

דירקטוריון

הדירקטוריון אחראי:

9. לוודא כי מכלול הסיכונים הגלומים בבנקאות בתקשורת, ובכלל זה סיכוני אבטחת מידע וסייבר, סיכוני פגיעה בפרטיות, סיכוני מעילות והונאות, סיכונים משפטיים, סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון, סיכוני מוניטין וסיכונים אסטרטגיים, מנוהל בהתאם לעקרונות המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 בנושא "ניהול סיכונים" ובהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350 בנושא "ניהול סיכונים תפעוליים" וכן בהתאם להוראות הייעודיות השונות וביניהן, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 364 בנושא "ניהול סיכוני טכנולוגיית המידע, אבטחת המידע והגנת הסייבר".

10. לסקור ולאשר מסגרת לניהול סיכוני בנקאות בתקשורת שתעוגן במסמך מדיניות. המדיניות תכלול התייחסות, בין היתר, לנושאים הבאים:

(א) ערוצי בנקאות ~~התקשרות~~ בתקשורת וכן מוצרים וסוגי שירותים מותרים בכל אחד מערוצי ההתקשרות, לרבות משלוח הודעות ללקוחות;

(ב) עקרונות ופרמטרים לסיווג הפעולות בבנקאות בתקשורת לפי רמת סיכון, הן ברמת העסקה הבודדת והן בראייה רוחבית, שעל בסיסם ייקבעו, בין היתר, אמצעי הזיהוי וגורמי האימות שיידרשו, בכפוף לדין;

(ג) פתיחת חשבון מקוון וניהולו בהתייחס, בין היתר, לבקרות, למגבלות ולמסמכים הנוספים על הקבוע בהוראה זו, בהתאם לגישה מבוססת סיכון, על מנת להפחית את הסיכונים הכרוכים בפעילות זו, ברמת החשבון הבודד וברמת התאגיד הבנקאי.

(ד) בקרות בבנקאות בתקשורת, לרבות:

(1) זיהוי ואימות של לקוחות, בין היתר, לפי סוג הלקוח, סוג הפעולה ורמת הסיכון הגלום בה;

(2) ניטור פעילות חריגה (אנומליות), ברמת הלקוח וברמת הבנק, פעולות ברמת סיכון גבוהה ומתן התראות ללקוחות;

(3) הגברת מודעות לקוחות והדרכתם;

(4) בקרות בערוצים ספציפיים;

(5) עקרונות אבטחת מידע בתקשורת בין הלקוח לתאגיד הבנקאי.

11. לוודא כי ניהול סיכוני בנקאות בתקשורת בקווי ההגנה הראשון והשני יבחן באופן תקופתי על ידי הביקורת הפנימית על בסיס ההנחיות המפורטות בהוראה 307 "פונקציית הביקורת הפנימית", ככל שהוראה זו חלה על התאגיד.

12. לקבוע דיווחים נדרשים בנושא בנקאות בתקשורת, לרבות: כשלים מהותיים במתן שירותים והטיפול בהם.

הנהלה בכירה

ההנהלה הבכירה אחראית:

13. לגבש ולהטמיע מדיניות שתעגן את המסגרת לניהול סיכוני בנקאות בתקשורת.
14. לוודא כי נקבעו תחומי אחריות ברורים והוקצו משאבים נאותים לניהול סיכוני בנקאות בתקשורת, לרבות מנהלים ועובדים בעלי כישורים וניסיון מתאימים.
15. ליישם תהליכים לפיקוח על הטמעת המסגרת לניהול סיכונים בבנקאות בתקשורת, ולרבות: דיווחים על תוצאות הערכת סיכונים והטמעת בקרות מתאימות, תוצאות תהליכי ניטור במערכות מרכזיות וכשלים משמעותיים בזמינות מערכות בבנקאות בתקשורת.
16. להגדיר תכנית לביצוע פעולות שוטפות להגברת מודעות הלקוחות לסיכונים הגלומים בפעילות בבנקאות בתקשורת.
17. לעקוב אחר התפתחויות טכנולוגיות בתחום הבנקאות בתקשורת והסיכונים הכרוכים בהן.

<u>פרק ג': פתיחת חשבון מקוון והצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת</u>

פתיחת חשבון מקוון וניהולו

<u>עקרונות לפתיחת חשבון מקוון</u>

18. תאגיד בנקאי רשאי לאפשר פתיחת חשבון מקוון בהתאם לכללים שלהלן:

(א) המבקש לפתוח חשבון יהיה יחיד תושב ישראל שמלאו לו 16 שנה או תאגיד.

(ב) המבקש או המבקשים לפתוח חשבון יהיו הבעלים, ולא יהיו נהנים בחשבון זולת הבעלים.

(ג) תאגיד בנקאי, שאינו חברת כרטיסי אשראי, ישייך את החשבון שנפתח לסניף וישלח הודעה ללקוח עם פרטי הסניף אליו שויך חשבונו.

(ד) נוסף על האמור בס"ק (א)-(ג), פתיחת חשבון ליחיד תושב ישראל שטרם מלאו לו 18 שנה (להלן: "קטין") תהיה בכפוף לתנאים הבאים:

(1) בתהליך פתיחת חשבון לקטין, התאגיד הבנקאי יוודא כי טרם פתיחת החשבון תינתן לקטין האפשרות לקבל הסברים ומענה לשאלות העולות אצלו בקשר להליך זה מנציג התאגיד הבנקאי, תוך כדי אינטראקציה חזותית או טלפונית בזמן אמת. במהלך תהליך פתיחת חשבון לקטין כאמור, ייתן התאגיד הבנקאי הסבר חזותי לקטין על אופן ניהול חשבון בדגש על המאפיינים המיוחדים של חשבון קטין.

(2) ימולאו כל ההנחיות הרלבנטיות בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 416 בנושא "חשבונות קטינים" (להלן: "הוראה 416"), בהתאמות הבאות:

ההסכמה מראש ובכתב של נציגו של הקטין לעניין משיכת יתר בחשבונו של הקטין כנדרש בסעיף 6(א) להוראה 416, ולצורך הנפקת כרטיס אשראי לקטין כנדרש בסעיף 11 להוראה 416, תוכל להינתן לאחר ביצוע הבדיקות הבאות:

א) זיהוי ואימות נציגו של הקטין אשר יבוצעו באחת מהדרכים המפורטות בסעיף 19 להוראה זו.

ב) אימות כי מי שזוהה ואומת כאמור, מוסמך לשמש כנציגו של הקטין.

(ה) תאגיד בנקאי יתעד באופן דיגיטלי את כל תהליכי הזיהוי והאימות החזותיים של יחיד המבקש לפתוח חשבון מקוון, ושל מורשה החתימה הפועל מטעם תאגיד המבקש לפתוח חשבון, וכן של נציגו של קטין במקרה שנדרשת הסכמתו בהתאם לס"ק (ד)(2) לעיל, את הליך "הכר את הלקוח" שביצע, את הצהרת הנהנים בחשבון, את ההצהרה על בעל שליטה בתאגיד, ואת כל המסמכים שהוצגו במסגרת זו. תיעוד זה ייחשב כ"מסמכי זיהוי" לעניין סעיף 7 לצו שכותרתו "שמירת מסמכי הזיהוי".

(ו) בנוסף לאמור בסעיף 50 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 בנושא "מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות", תאגיד בנקאי שמזהה, אגב פתיחה או ניהול של חשבון מקוון, כי מדובר בלקוח בסיכון גבוה, רשאי שלא לפתוח חשבון מקוון או לחסום את הפעילות בחשבון קיים, לפי העניין.

(ז) התאגיד הבנקאי ימפה את הסיכונים הייחודיים הטמונים בתהליך פתיחת חשבון מקוון הן לתאגיד הבנקאי והן ללקוחותיו, יחיד או תאגיד, ובכלל זה צירוף או גריעה מרחוק של בעל חשבון או מורשה חתימה, ויקבע דרכים לצמצום החשיפה לתאגיד הבנקאי וללקוח, לרבות הפסקת התהליך המקוון והפניית הלקוח לסניף במידת הצורך.

<u>זיהוי ואימות המבקש לפתוח חשבון מקוון</u>

19. זיהוי המבקש לפתוח חשבון מקוון, ובמקרה של תאגיד גם של מורשה החתימה בחשבון, ואימות פרטי זהותו יכולים להתבצע באחת מהדרכים הקבועות להלן:

(א) על פי תעודת הזהות שלו אשר תוצג לבנק במעמד פתיחת החשבון, תוך שימוש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק כמפורט בסעיף 27א. להלן.

(ב) על פי תעודת זהות ומסמך זיהוי נוסף שהנפיקה מדינת ישראל הנושא את שם הלקוח, מספר תעודת זהות שלו ותאריך לידה, שהוצגו במעמד פתיחת החשבון, ובשילוב:

(1) שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית (Video Conference).

(2) ביצוע העברה בנקאית באמצעות חשבון על שם המבקש לפתוח חשבון, בתאגיד בנקאי בישראל, זאת למעט במקרים הבאים:

א) פתיחת חשבון מתוך אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, באמצעות חשבון קיים, ולאחר אימות הלקוח באמצעות שני גורמי אימות לפחות.

ב) פתיחת חשבון מקוון שהוא חשבון הלוואה, בסכום של עד 50,000 ש"ח, ובלבד שסכום ההלוואה יועבר לחשבון על שם המבקש לפתוח את חשבון ההלוואה, בתאגיד בנקאי בישראל.

(ג) מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק (א), בעת פתיחת חשבון מקוון לפי ס"ק (ב), שהוא חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 50,000 ש"ח, או שהוא חשבון ניכיון שההיקף השנתי של העסקאות לגביהן ניתנים באמצעותו שירותי ניכיון לא עולה על 50,000 ש"ח, רשאי תאגיד בנקאי שלא לעשות שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית על אף האמור בס"ק (ב)(1) לסעיף זה, ובלבד שסכום כספי הסליקה או כספי הניכיון לפי העניין, יועבר לחשבון על שם המבקש לפתוח את חשבון הסליקה או את חשבון הניכיון לפי העניין, בתאגיד בנקאי בישראל.

עלה היקף הסליקה השנתי על 50,000 ש"ח, או עלה היקף העסקאות לגביהן ניתנו שירותי הניכיון על 50,000 ש"ח, יקבע התאגיד הבנקאי סף אשר עד אליו ימשיך לתת שירותי סליקה או שירותי ניכיון ללקוח לפי העניין, ויפעל להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח ככל שלא עשה זאת קודם לכן, תוך זמן סביר בנסיבות העניין באמצעות שניים אלו:

(1) שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית.

(2) העברה של סכום אקראי לחשבון בתאגיד בנקאי בישראל על שם המבקש לפתוח חשבון סליקה או חשבון ניכיון, מתוך סכום כספי הסליקה או מתוך סכום כספי הניכיון בהם נדרש התאגיד הבנקאי לזכות את הלקוח במועד הזיכוי הקרוב.

במידת הצורך יערוך התאגיד הבנקאי הליך "הכר את הלקוח" כמפורט בסעיפים 20 ו - 21 להלן, כשהוא מעודכן בהתאם לפעילות הצפויה בחשבון.

(ד) לגבי תאגיד, על פי תעודת הרישום של התאגיד שנחתמה אלקטרונית על ידי רשות התאגידים או העתק מאושר שלה כהגדרתו בסעיף 3(ב)(2) לצו החתום בחתימה אלקטרונית העונה על תכליות הוראות הצו בעניין זה, ואשר הוצג במעמד פתיחת החשבון.

אין באמור בס"ק (א) - (ג) לעיל, כדי לגרוע משאר החובות המפורטות בסעיף 3(א)(1) לצו.

<u>דרישת מסמכי תאגיד</u>

19א. במעמד פתיחת החשבון, יקבל התאגיד הבנקאי את המסמכים הנדרשים בסעיף 3(א)(3) לצו ויתעד אותם ; העתק מאושר כהגדרתו בסעיף 3(ב)(2) לצו ואישור עורך דין כאמור בסעיפים 3(א)(3)(ד) ו – 3(א)(3)(ה) לצו יכול שיתקבלו גם באופן מקוון כשהם חתומים בחתימה אלקטרונית העונה על תכליות הוראות הצו בעניין זה.

<u>הכר את הלקוח</u>

20. בוטל

21. תאגיד בנקאי רשאי לבצע הליך "הכר את הלקוח" באמצעים טכנולוגיים שונים מאלו המשמשים אותו לצורך זיהוי ואימות, ובלבד שנקט באמצעים לוודא כי המשיב לשאלון "הכר את הלקוח" והלקוח המזוהה והמאומת בהתאם לסעיף 19 להוראה זו, חד הם, ובחשבון תאגיד כי המשיב לשאלון הוא מורשה החתימה בו.

<u>הצהרה על נהנה ובעל שליטה בחשבון מקוון</u>

22. התאגיד הבנקאי ידרוש מלקוח או ממורשה חתימה מטעם התאגיד המבקש לפתוח חשבון מקוון לחתום על הצהרת נהנים באופן מקוון, ובנוסף יתעד את הלקוח או מורשה החתימה מטעם התאגיד מצהיר בקולו כי אין בחשבון נהנים מלבד בעל החשבון.
במקרה של פתיחת חשבון לתאגיד, ידרוש בנוסף התאגיד הבנקאי ממורשה החתימה, לחתום באופן מקוון על טופס הצהרה על בעל שליטה, ויתעד את מורשה החתימה מצהיר בקולו בדבר נכונות הטופס.

<u>סימון חשבון מקוון וניטורו</u>

23. חשבון מקוון, לרבות חשבון בו בוצעה מרחוק פעולת צירוף של בעל חשבון, יסומן ויזוהה כחשבון מקוון במערכות המחשב של התאגיד הבנקאי לצורך ניטור סיכונים וביצוע מעקב מוגבר למשך תקופה שתיקבע על ידי התאגיד הבנקאי ובהתאם להערכת סיכונים.

24. בוטל.

25. בוטל.

26. בוטל.

27. בוטל.

<u>טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק</u>

27א. תאגיד בנקאי אשר מבצע זיהוי ואימות של המבקש לפתוח חשבון לפי סעיף 19(א) להוראה זו, יפעל בהתאם לסעיפים שלהלן:

(א) תאגיד בנקאי ישתמש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק באמצעות שימוש באינטראקציה חזותית בזמן אמת או באמצעות צילום וידאו שלא בזמן אמת, ואשר משלבת לכל הפחות בקרות מהסוגים הבאים:

(1) בדיקת מקוריות התעודה המוצגת לצורך אימות, על סמך המאפיינים הקבועים של אותה תעודה.

(2) אימות שהתעודה המוצגת הינה אכן התעודה של המזדהה באמצעות הטכנולוגיה, ובכלל זה אימות באמצעות השוואת התמונה שבתעודה לתמונת המזדהה באמצעות הטכנולוגיה.

(3) אימות פרטי המזדהה באמצעות הטכנולוגיה, כפי שנקראו מתוך התעודה המוצגת, אל מול מאגרי מידע רלבנטיים, ובכלל זה הבדיקות הנדרשות בסעיף 3(א) לצו.

(4) במקרה של שימוש בטכנולוגיה כאמור, אשר אינה מחייבת אינטראקציה חזותית עם נציג הבנק בזמן אמת, יש לשלב בנוסף לאמור לעיל, את הבקרות הבאות:

א. בדיקות חיות.

ב. ביצוע הליך בקרה שוטף על מדגם של חשבונות שנפתחו וזאת בהקדם האפשרי לאחר מועד פתיחת החשבון. במקרה של חשבון שסווג כחשבון בסיכון גבוה בהיבטי איסור הלבנת הון ומימון טרור, יבוצע הליך הבקרה בטרם יתאפשר ללקוח לפעול בחשבון;

לעניין זה:

"הליך בקרה" - בדיקה בידי נציג התאגיד הבנקאי שתתייחס לנאותות התהליך המיושם ובכלל זה תקינות הנתונים שנמסרו על ידי הלקוח במסגרת פתיחת החשבון;

"מדגם" – מדגם שיכלול את כל החשבונות שסווגו כחשבונות בסיכון גבוה בהיבטי איסור הלבנת הון ומימון טרור וכן חשבונות נוספים מתוך כלל החשבונות שנפתחו שייבחרו בגישה מבוססת סיכון; שיעור המדגם לא יפחת מעשרים אחוזים מכלל החשבונות שנפתחו.

(א1) סוגי הבקרות המפורטים בסעיף קטן (א)(2) ובסעיף קטן (א)(4)א. לעיל, יבוצעו כמקשה אחת, ללא הפסקה ביניהם.

(ב) תאגיד בנקאי יקבע ספים טכנולוגיים מינימליים שטכנולוגיה כאמור תידרש לעמוד בהם, על מנת שניתן יהיה להסתמך עליה לצורך פתיחת חשבון מקוון.

(ג) טכנולוגיה כאמור, תאפשר שמירת התיעוד הדיגיטלי כמפורט בסעיף 18(ה) לעיל, לתקופה הקבועה בסעיף 7 לצו, לכל הפחות.

פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו

27ב. בחשבון חיסכון ארוך טווח לילד (להלן: "חשבון חיסכון"), הנפתח מכוח סימן ה' לפרק ד' לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה 1995- (להלן: "החוק"), ותקנות הביטוח הלאומי (חיסכון ארוך טווח לילד), התשע"ו– 2016, שהותקנו מכוחו (להלן: "התקנות"), לא יחולו הסעיפים הבאים בהוראה זו: סעיפים 27א-18, סעיפים 39-~~29~~31(~~ב~~) למעט סעיף 32א., סעיף 42(ד) לעניין שינוי פרטי ההתקשרות, וסעיף 57. במקומם יחולו ההוראות הבאות:

(א) תאגיד בנקאי יהיה רשאי לפתוח חשבון חיסכון ולצרף את החשבון לשירותי בנקאות בתקשורת בהתבסס על פרטי הזיהוי המועברים אליו ברשומה ממוכנת על ידי המוסד לביטוח לאומי, ללא צורך בפרטי זיהוי נוספים.

(ב) (1) בפתיחת חשבון חיסכון התאגיד הבנקאי רשאי לצרף את הלקוח לשירותי בנקאות בתקשורת, כאמור בסעיף 28, בערוץ או במקבץ ערוצים לפי בחירת התאגיד הבנקאי מעת לעת, וזאת ללא צורך בבחירת הלקוח. הלקוח יכול להפסיק את ההתקשרות לקבלת שירות, ערוץ או מקבץ ערוצים בכל עת.

(2) התאגיד הבנקאי יציג בהסכם הבנקאות בתקשורת את השירותים המותרים בכל ערוץ, את הסיכונים הקשורים בשימוש בשירותים אלו, ויביא לידיעת הלקוח את עקרונות אבטחת המידע והגנת הפרטיות המומלצים ליישום בידי הלקוח, על מנת למזער סיכונים אלה.

(3) ~~לעניין צירוף החשבון לשירות משלוח הודעות בתקשורת, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא: "משלוח הודעות בתקשורת" (להלן: "הוראה 420"), נדרשת בקשה מפורשת של הלקוח.~~ בוטל.

(ג) בכריתת הסכם חשבון חיסכון, לרבות הסכם בנקאות בתקשורת, רשאי התאגיד הבנקאי לראות בהודעת המוסד לביטוח הלאומי בדבר פתיחת החשבון משום אישור של הלקוח כי ניתנה לו אפשרות לקרוא את ההסכם וכי הסכים לתנאיו. נוסח ההסכם שנכרת עם הלקוח יהיה זמין לעיונו בכל עת בצורה בהירה וקריאה וניתן יהיה להדפיסו.

(ד) תאגיד בנקאי יאפשר ללקוח לעדכן מרחוק את פרטי ההתקשרות שלו ~~שינוי בפרטי התקשרות יתאפשר~~ תוך שימוש בגורם אימות אחד לפחות או שימוש בפרטי זיהוי ומספר שאלות אשר להערכת התאגיד הבנקאי המענה עליהן מאפשר אימות של הלקוח.

(ה) "הורה" ו"ילד זכאי" בנספח זה, כהגדרתם בחוק ובתקנות.

הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת

28. תאגיד בנקאי יתקשר עם לקוח בהסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת לצורך ביצוע פעולות ומתן הוראות לביצוע פעולות (להלן: "הסכם בנקאות בתקשורת").

29.

~~בטל~~ על אף האמור בסעיף 28 לעיל:

~~(א) תאגיד בנקאי רשאי למסור מידע ללקוח על חשבונותיו באמצעות מענה אנושי, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת.~~

~~תאגיד בנקאי רשאי לשלוח הודעות כמפורט להלן, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת באותו ערוץ:~~

~~(1) הודעות באמצעות מסרונים, לרבות מסרון קולי, לצורך משלוח סיסמה חד פעמית זמנית;~~

~~(2) התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיפים 48-51 שלהלן;~~

~~(3)~~(1) הודעות בדבר שירות העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב, כאמור ~~בסעיף 73~~א(4) שלהלן.

(ב) ~~תאגיד בנקאי לא יידרש להתקשר בהסכם בנקאות בתקשורת עם מי שעושה שימוש בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי של התאגיד לקבלת שירות מזדמן, כדוגמת תשלום שוברים או משיכת מזומנים.~~

30. ~~בטל~~ לעניין מסירת הודעות של לקוח למנפיק, יש לפעול בהתאם לחוק שירותי תשלום, ~~התשע"ט-2019, והתקנות מכוחו, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת.~~

31. התאגיד הבנקאי רשאי להציע ללקוח חבילת ערוצים ושירותים במסגרת ~~ה~~הסכם בנקאות בתקשורת, 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.

32. לפני קבלת אישור הלקוח להסכם בנקאות בתקשורת יציג התאגיד הבנקאי את שירותי הבנקאות בתקשורת המותרים בכל ערוץ, את הסיכונים הקשורים בשימוש בשירותים אלו, ויביא לידיעת הלקוח את עקרונות אבטחת המידע והגנת הפרטיות המומלצים ליישום בידי הלקוח, על מנת למזער סיכונים אלה ואת זכות הלקוח להפסיק את ההתקשרות לקבלת השירותים בכל עת. במקרה בו התקשר הלקוח בהסכם בנקאות בתקשורת הכולל שירותים או ערוצים עתידיים שיציע התאגיד הבנקאי והשירות או הערוץ לא הוצע ללקוח במועד ההתקשרות והסיכונים הקשורים בשימוש בשירות או בערוץ זה לא הובאו לידיעתו, יקיים התאגיד הבנקאי את הוראות סעיף זה בטרם שימוש ראשון של הלקוח בשירות או בערוץ.

32.א. תאגיד בנקאי יכלול את התנאים לקבלת ומסירת מידע בערוצי הבנקאות בתקשורת השונים בהסכם למתן שירותים בנקאיים עם הלקוח. לחלופין, תאגיד בנקאי רשאי לכלול את התנאים האמורים בהסכם בנקאות בתקשורת. בעת כריתת הסכם כאמור או שינויו יציג התאגיד הבנקאי ללקוח את הסיכונים, עקרונות אבטחת המידע, והגנת הפרטיות הקשורים לקבלת ומסירת מידע בערוצי הבנקאות בתקשורת השונים.

32.ב. תאגיד בנקאי לא יידרש להתקשר בהסכם בנקאות בתקשורת עם מי שעושה שימוש בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי של התאגיד לקבלת שירות מזדמן, כדוגמת תשלום שוברים או משיכת מזומנים.

32.ג. לעניין מסירת הודעות של לקוח למנפיק, יש לפעול בהתאם לחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019, והתקנות מכוחו, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת.

הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת

33.~~32.~~ תאגיד בנקאי יצרף את הלקוח לשירותי בנקאות בתקשורת תוך שימוש באמצעי זיהוי ואימות בהתאם להערכת סיכונים ולמדיניות שאושרה על ידי הדירקטוריון, ובלבד ששימוש כאמור יהיה עקבי עם הוראות פרק ד' שלהלן.

34.~~33.~~ בטל.

35.~~34.~~ בטל.

~~35.~~36. בטל.

~~36.~~37. בטל.

~~37.~~38. סיום התקשרות לקבלת שירות בערוצי בנקאות בתקשורת ייעשה באותה רמת זיהוי ואימות שמשמשת לצורך קבלת השירות בהתאם לסעיף 40 להלן.

כריתת הסכם מרחוק

39. בכריתת הסכם מרחוק יחולו העקרונות הבאים:

(א) התאגיד הבנקאי רשאי לכרות הסכם בנקאות בתקשורת, והסכם הוראות טלפוניות כאמור בסעיף 3(א)(9) לכללי גילוי נאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), תשנ"ב-1992 (להלן: "כללי גילוי נאות"), באמצעות שיחה מוקלטת או באמצעות מענה טלפוני ממוחשב ומתועד, ובלבד שההסכם בכתב, יישלח ללקוח בסמוך למועד הכריתה.

(ב) דרישת החתימה לגבי ההסכמים המנויים בסעיף 3(א) לכללי גילוי נאות, יכולה להתקיים באמצעות חתימה אלקטרונית העונה על תכליות דרישת החתימה בכללים אלו.

~~(א)~~(ג) יפעיל התאגיד הבנקאי אמצעי על מנת לוודא שהלקוח אישר כי ניתנה לו אפשרות לקרוא את ההסכם והסכים לתנאיו. נוסח ההסכם אותו אישר הלקוח, יהיה זמין לעיונו בכל עת בצורה בהירה וקריאה וניתן יהיה להדפיסו.

פרק ג1: צירוף וגריעת בעל חשבון ומורשה חתימה מרחוק

39א. תאגיד בנקאי רשאי לאפשר ללקוחותיו צירוף או גריעה מרחוק של בעל חשבון או מורשה חתימה בהתאם לכללים שלהלן:

(א) זיהוי ואימות פרטי זהותם של כל אחד מאלו בהתאם לעניין: המבקש לצרף בעל חשבון או מורשה חתימה (להלן: "המצרף"), המבקש לגרוע בעל חשבון או מורשה חתימה (להלן: "הגורע"), המבקש להצטרף כבעל חשבון או כמורשה חתימה (להלן: "המצטרף") או המבקש להיגרע מחשבון בו הוא רשום כבעלים או כמורשה חתימה (להלן: "הנגרע"), יהיה בהתאם להנחיות סעיפים 19(א)-(ב) להוראה זו, למעט סעיף 19(ב)(2) שיחול רק על המצטרף כבעל חשבון או כמורשה חתימה.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל:

(1) בעת צירוף או גריעת מורשה חתימה בחשבון תאגיד, לא תחול חובה לזהות את המצרף או הגורע וכן את הנגרע. תחת זאת יציג התאגיד העתק מאושר של החלטת האורגן המוסמך בתאגיד כהגדרתו בסעיף 3(ב)(2) לצו או אישור עורך דין על צירוף או גריעה של מורשה חתימה בחשבון, ואלו יכולים להתקבל גם באופן מקוון כשהם חתומים בחתימה אלקטרונית העונה על תכליות הוראות הצו בעניין זה.

(2) זיהוי ואימות פרטי זהותו של המבקש לצרף או לגרוע מורשה חתימה אשר מוטלים עליו סייגים המונעים ממנו ביצוע העברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים וכן של מיופה כוח לניהול תיקי השקעות שהינו בעל רישיון מנהל תיקים, יכול להתבצע גם באמצעות שני גורמי אימות לפחות.

(ג) זיהוי המצרף או הגורע ואימות פרטי זהותם, וכן זיהוי המצטרף או הנגרע ואימות פרטי זהותם, אינו חייב להתבצע באותו מעמד, ובלבד שהתאגיד הבנקאי נקט באמצעים לוודא כי מי שהזדהה ואומת כמבקש להצטרף או להיגרע מחשבון כאמור, הוא אכן מי שבקשת הצירוף או הגריעה התייחסה אליו.

(ד) כל האמור על מבקש לפתוח חשבון מקוון בפרק ג' לעיל, יחול בשינויים המתחייבים ובהתאם להוראות כל דין על המצרף, הגורע, המצטרף והנגרע.

(ה) צירוף או גריעת בעל חשבון מרחוק, לא יתאפשר בחשבון המתנהל על שם תאגיד. בסעיף זה "תאגיד" כהגדרתו בצו.

(ו) לעניין מיופה כוח לניהול תיקי השקעות – לא יתאפשר צירוף מרחוק של מי שאינו בעל רישיון מנהל תיקים.

פרק ד': זיהוי ואימות

~~38.~~40. תאגיד בנקאי יקבע אמצעי זיהוי ואימות אישיים בפעילות בבנקאות בתקשורת בהתאם להערכת סיכונים ולמדיניות שאושרה על-ידי הדירקטוריון.

~~39.~~41. תאגיד בנקאי ימסד תהליכים לאופן היצירה, המסירה, ההפעלה וההחלפה של כל אמצעי הזיהוי והאימות, שיאפשרו לו לוודא, בין היתר, כי מידע רגיש לא ייחשף בתהליך היצירה והמסירה. בשימוש בסיסמאות יקבעו כללים לאופן קביעת הסיסמה מבחינת אורך והרכב, מגבלות לשימוש חוזר, תדירות החלפתה, חסימה ושחרור סיסמה.

~~40.~~42. פעולות, שיוגדרו ברמת סיכון גבוהה, בהתאם לעקרונות שאושרו על-ידי הדירקטוריון, יתאפשרו רק לאחר אימות באמצעות לפחות שני גורמי אימות.
פעולה ברמת סיכון גבוהה תכלול, לכל הפחות:

(א) העברות, תשלומים ופעולות מעל לתקרת הסכום הראשונה שתיקבע ע"י התאגיד הבנקאי בהתאם לסעיף 60 (א) שלהלן;

(ב) בטל.

(ג) משיכת מזומנים מעמדה אוטומטית לשירות עצמי.

(ד) שינוי פרטי התקשרות או שם בעל החשבון בהתאם לסעיפים 58-57 שלהלן.

(ה) צירוף או גריעה של מורשה חתימה אשר מוטלים עליו סייגים המונעים ממנו העברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים, בהתאם לסעיף39א.(ב) להוראה זו.

(ו) צירוף או גריעה של מיופה כוח לניהול תיקי השקעות שהינו בעל רישיון מנהל תיקים, בהתאם לסעיף39א.(ב) להוראה זו.

~~41.~~43. כאשר נדרשת הסכמה של כל השותפים בחשבון לביצוע פעולה או מתן הוראה לביצוע פעולה תידרש הסכמה כאמור גם במסגרת שירותי בנקאות בתקשורת.

~~42.~~44. על אף האמור בסעיף 43 לעיל, תאגיד בנקאי רשאי להגיע להסכמה עם לקוח שהינו תאגיד, כי מי שהורשה על ידי הלקוח יפעל לבדו במסגרת שירותי בנקאות בתקשורת, גם במקום בהן ההרשאות לפעול בחשבון שלא במסגרת שירותי בנקאות בתקשורת הינן שונות, בכפוף לקבלת אישור מאומת מהגורם המוסמך לכך בתאגיד.
בסעיף זה "תאגיד" כהגדרתו בצו.

פרק ה' – הגנה על לקוחות

ניטור חריגים ופעולות ברמת סיכון גבוהה

~~43.~~45. תאגיד בנקאי יישם מנגנון אוטומטי לזיהוי וניטור פעילות חריגה (אנומליות) בחשבונות של לקוחות ובפרט בפעולות ברמת סיכון גבוהה לצורך איתור של פעילות חשודה בזמן אמת.

~~44.~~46. באיתור הפעילות החריגה ייעשה שימוש גם בפילוח לפי קבוצות של לקוחות או חשבונות כגון: חשבונות מקוונים וחשבונות שצורפו לשירותי בנקאות בתקשורת באופן מקוון.

46א. (1) תאגיד בנקאי ימסור לתאגיד בנקאי אחר מידע מבוסס שיכול לסייע להערכתו בזיהוי ומניעת הונאה בתאגיד הבנקאי האחר, לרבות שימוש לרעה בחשבון (לרבות חשבון תשלום) או שימוש לרעה באמצעי תשלום; מסירת המידע האמור תעשה בהקדם האפשרי.

(2) איסוף המידע כאמור בסעיף קטן (1), העברתו לתאגיד בנקאי אחר, שמירת המידע והשימוש בו יתבצעו בהתאם להוראות הדין, לרבות דיני הגנת הפרטיות וחוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988.

בסעיף זה - "חשבון תשלום" ו"שימוש לרעה באמצעי תשלום" - כהגדרתם בחוק שירותי תשלום, התשע"ט – 2019.

~~45.~~47. תאגיד בנקאי יעקוב אחר התפתחות שיטות הונאה ואיומים לבנקאות בתקשורת בארץ ובעולם ויעדכן במידת הצורך את מנגנון הניטור. לצורך כך, יעשה התאגיד הבנקאי שימוש במידע שהוא מקבל ממקורות פנימיים וחיצוניים (לרבות תאגיד בנקאי אחר, משטרה ומנגנוני בטחון וחברות לאבטחת מידע).

התראות ללקוחות

~~46.~~48. תאגיד בנקאי יתריע ללקוח על פעילות חריגה שזוהתה כאמור בסעיף 45 לעיל, על פעולות בהתאם לשיקול דעתו של התאגיד הבנקאי, ובכל מקרה על הוספת ערוץ ושירות שלא למידע בלבד. כמו כן ישקול נקיטת אמצעים באופן מידי כדוגמת השעיית עסקה או קבלת אשרור מהלקוח לעסקה.

~~47.~~49. ההתראות ובקשות האישורים ימסרו בערוץ אחר או במכשיר אחר מזה שבו בוצעה הפעולה, יכללו את פרטי העסקה המינימליים הנדרשים לצורך זיהויה, אך לא יכללו פרטים מזהים מלאים על החשבון או הלקוח או כרטיס החיוב.

~~48.~~50. בחירת הערוץ תיעשה תוך מתן משקל למהירות הנדרשת לקבלת ההתראה על ידי הלקוח, בהתאם לרמת הסיכון בעסקה, וכן לרמת אבטחת המידע הנדרשת בהתאם לרמת הרגישות של המידע המועבר, אלא אם כן בחר הלקוח ערוץ או מכשיר ספציפי לקבלת התראות ובקשת אישורים ובתנאי שסעיף 49 לעיל מתקיים. עם זאת, בהתראות ללקוחות על פעילות חריגה שזוהתה כאמור בסעיף 45 לעיל, ובכפוף לאמור בסעיף 49 לעיל, יוכל התאגיד הבנקאי לפנות אל הלקוח בערוץ או במכשיר לפי בחירתו, וזאת בנוסף לערוץ או המכשיר שבחר הלקוח.

51.~~49.~~ בחשבון בו מספר שותפים ישלח התאגיד הבנקאי התראה על פעילות חריגה לכלל השותפים.

הדרכת לקוחות

52.~~50.~~ תאגיד בנקאי יבהיר ללקוחותיו את הסיכונים העיקריים הכרוכים בקבלת שירותים בבנקאות בתקשורת ואת המלצותיו לנקיטת צעדי אבטחה סבירים בעת שימוש בשירותים אלה.

53.~~51.~~ ההבהרה תינתן במגוון ערוצים, כגון: אתר הבנק, הודעות בעת כניסה לשירותי בנקאות בתקשורת, דוא"ל ודפי מידע.

54.~~52.~~ התאגיד הבנקאי ינהל את הסיכון הכרוך באתרים או באפליקציות מתחזות וכאשר עולה חשד לתרמיות אחרות שמטרתן לגרום ללקוחות למסור מידע רגיש כגון: מספר חשבון, סיסמאות או מידע על כרטיס אשראי, לגורמים בלתי מורשים.

55.~~53.~~ התעורר חשד לתרמית בשירותי בנקאות בתקשורת העלולים להשפיע על מספר רב של לקוחות בפרק זמן קצר, במקביל לפעילות התגובה להסרת האיום וצמצום הנזק הפוטנציאלי, ימסור התאגיד הבנקאי הודעה ללקוחותיו שנמצאים בסיכון וכן ישקול מסירת הודעה לציבור הרחב לפי העניין.

מוקד תמיכת לקוחות

56.~~54.~~ תאגיד בנקאי יפעיל מוקד, שכולל מענה אנושי, לתמיכה בפעילות לקוחות בבנקאות בתקשורת.

פרק ו': בקרות בבנקאות בתקשורת

עדכון פרטי חשבון

57.~~55.~~ תאגיד בנקאי יאפשר ללקוח לעדכן מרחוק את פרטי ההתקשרות שלו (כגון: מספר טלפון נייד, כתובת דואר אלקטרוני וכתובת פיזית). שינוי פרטי התקשרות ~~(כגון: מספר טלפון נייד, כתובת דואר אלקטרוני וכתובת פיזית)~~, יתאפשר לאחר אימות באמצעות לפחות שני גורמי אימות.

58.~~56.~~ עדכון שם בעל החשבון יתאפשר לאחר אימות באמצעות לפחות שני גורמי אימות והצגת העתק של מסמכי זיהוי ואימות, לפי העניין, הנדרשים לפי סעיף 3 לצו.

59.~~57.~~ תאגיד בנקאי יבצע מעקב מוגבר אחר חשבונות בהם בוצעה פעילות חריגה שנוגעת לעדכון מרחוק של פרטי חשבון, למשך תקופה שתיקבע ובהתאם להערכת סיכונים.

העברות, תשלומים ופעולות אחרות

60.~~58.~~ תאגיד בנקאי יקבע תקרות סכומים להעברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים, כדלקמן:

(א) תקרת סכום במסגרתה יידרשו אמצעי זיהוי ואימות אישיים שיקבעו על ידי התאגיד הבנקאי בהתאם להערכת סיכונים ולמדיניות שאושרה על ידי הדירקטוריון כמצויין בסעיף 40 לעיל;

(ב) תקרת סכום, אשר מתקרת הסכום כאמור בסעיף (א) לעיל ועד אליה, יידרש שימוש בשני גורמי אימות;

(ג) מעל תקרת הסכום בסעיף (ב) לעיל, יידרש שימוש בטכנולוגיה המשלבת זיהוי ואימות של המשתמש, סודיות ושלמות הנתונים ומניעת הכחשה.

61.~~59.~~ קביעת הסכומים כאמור, תתבסס על הערכת סיכונים שתתייחס, בין היתר, לזהות המוטב, סוג הלקוח ומאפייני פעילותו.

62.~~60.~~ תאגיד בנקאי יקבע מדיניות ובקרות נאותות למזעור הסיכון להעברות בלתי מורשות, וביניהן, עבור לקוחות עסקיים אפשרות לבקרה המחייבת אישור של שני גורמים לביצוע כל העברה.

אבטחת ערוצי ~~התקשורת~~בנקאות בתקשורת

63.~~61.~~ תאגיד בנקאי יעשה שימוש באלגוריתם הצפנה על מנת להגן על המידע של לקוחותיו העובר ברשתות חיצוניות לרבות האינטרנט ולמעט רשתות טלפוניה.

64.~~62.~~ על אף האמור בסעיף 63 לעיל:

(א) תאגיד בנקאי רשאי לשלוח התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיפים 48 ו- 49 לעיל, ללא שימוש באלגוריתם הצפנה.

(ב) בטל.

65.~~63.~~ תאגיד בנקאי יבחן את הצורך ביישום אמצעים להבטחת השלמות של תוכן המסר ומניעת הכחשה בהעברת מידע.

פרק ז': בקרות במכשירים ובערוצים ספציפיים

פעילות בדואר אלקטרוני

~~64.~~66. על אף האמור בסעיף 63 לעיל, ובכפוף לביצוע הערכת סיכונים מתאימה, אין התאגיד הבנקאי מחויב להשתמש באלגוריתם הצפנה על מנת להגן על המידע של לקוחותיו העובר בדואר אלקטרוני ממנו אל הלקוח ולהיפך. במסגרת הערכת סיכונים זו, יקבע התאגיד הבנקאי את רמת האבטחה הנדרשת עבור סוגי המידע והפעילויות שהוגדרו על ידו מראש כניתנים להעברה ולביצוע באמצעות דואר אלקטרוני, והכל בהתאם לעקרונות הבאים:

(א) הערכת הסיכונים תתייחס, בין היתר, להיבטים הבאים: סוג הלקוח, רגישות וסודיות המידע, תדירות משלוח המידע והיקפו, ובנוסף הערכת רמת האבטחה של שירות הדואר האלקטרוני שברשות הלקוח ככל שהדבר ניתן.

(ב) רמת האבטחה הנדרשת תתייחס, בין היתר, להיבטים הבאים: הצורך בהצפנת המידע וחוזק ההצפנה הנדרש, מידת הצורך בזיהוי חד משמעי של לקוח השולח דואר אלקטרוני, הכללת פרטים מזהים מלאים של הלקוח או החשבון במידע הנשלח.

(ג) הטמעת בקרות מתאימות שוטפות ותקופתיות, בנוגע לפעילויות וסוגי המידע שאישר התאגיד הבנקאי להעברה באמצעות דואר אלקטרוני, המתייחסות בין היתר, להיבטים שונים של אבחון, מניעה וטיפול בדלף מידע במקרה שזוהה.

יובהר כי האמור בסעיף זה לא יחול לגבי התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיף 64 לעיל.

שמירה על פרטיות הלקוח ומשלוח מסרונים

67. (א) ~~העברת מידע באמצעות מסרונים~~ תאגיד בנקאי יוודא כי הודעה הנשלחת בערוצי בנקאות בתקשורת תישלח ללקוח באופן המגן על פרטיות הלקוח, ולא תכלול פרטים מזהים מלאים על הלקוח ועל פרטי חשבון הלקוח (כגון: שם הלקוח, מספר חשבון הלקוח, מספר כרטיס חיוב) או כל מידע אחר שעלול להיות רגיש עבור הלקוח לפי שיקול דעת התאגיד הבנקאי.

(ב) תאגיד בנקאי המשתמש בסיסמה חד פעמית זמנית הנשלחת באמצעות מסרונים כגורם אימות, ייתן מענה לאותם לקוחות שאין באפשרותם לקבל מסרון, או שאין באפשרותם לקוראו, באמצעות משלוח מסרון קולי.

שימוש במכשירים ניידים

68. תאגיד בנקאי יזהה ויעריך את הסיכונים הספציפיים הגלומים בשימוש במכשיר נייד לרבות אובדן או גניבה של המכשיר ויקבע אמצעי אבטחה לטיפול בסיכונים אלה.

69. תאגיד בנקאי ידריך את לקוחותיו לעניין השימוש במכשירים ניידים, לרבות הצורך באבטחה פיזית ולוגית שלהם והצורך בנעילת המכשיר. במסגרת זו יונחו הלקוחות כיצד לפעול במקרה של גניבה, אובדן או שימוש לרעה במכשיר נייד, ובמיוחד, כאשר המכשיר

משמש לקבלת התראות ובקשות לאשור פעולות. תאגיד בנקאי ימסור ללקוחותיו מספר טלפון לדיווח במקרה הצורך, על מנת שהבנק יוכל לחסום שליחת התראות בערוץ זה.

70. בקרות נוספות ייקבעו על מנת לאפשר ללקוחות לקבל או ליצור סיסמה חד פעמית זמנית **(OTP)** משום שהאפקטיביות של **2FA** פוחתת כאשר אותו מכשיר משמש הן להתקשרות והן לקבלה או יצירה של **OTP**.

עמדות אוטומטיות לשירות עצמי

71. תאגיד בנקאי יישם אמצעי בקרה אשר יסייעו, בין היתר, למניעה ולזיהוי הונאות בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי וביניהם:

(א) נתיב בקרה מספק לרבות תיעוד מתאים של המערכת;

(ב) תמיכה פונקציונלית מלאה לביצוע עסקאות בכרטיס חכם בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי המשמשות למשיכת מזומן.

הוראות לביצוע פעולות בטלפון ע"י מענה אנושי

72. הוראות לביצוע פעולות בטלפון באמצעות מענה אנושי יירשמו ברשומות שיכללו, בין היתר, את מועד מתן ההוראה, פרטי הפקיד שקיבל את ההוראה וסימן מיוחד שההוראה ניתנה טלפונית.

<u>פרק ח': ריכוז מידע</u>

73. תאגיד בנקאי רשאי להציע ללקוחותיו שירות של "ריכוז מידע" (**Account Aggregation**) (להלן: "השירות") בתנאים הבאים:

(א) השירות מוגבל לריכוז מידע בלבד.

(ב) לתאגיד הבנקאי ולעובדיו לא תהיה גישה למידע הלקוחות המתקבל מתאגידים בנקאיים אחרים (להלן: "מידע הלקוחות"), והם לא יעשו בו שימוש. לשם כך יישם התאגיד הבנקאי פתרונות טכנולוגיים שיתמכו בחסיון ובהגנה על המידע של לקוחותיהם, ויספק נתיב ביקורת לניסיונות גישה למידע, לרבות המידע על אמצעי הגישה לחשבונות התאגידים האחרים.

(ג) על אף האמור בסעיף (ב) לעיל, רשאי תאגיד בנקאי לעשות שימוש במידע הלקוחות בתנאי שקיבל מהלקוח אישור מפורש לעשות זאת ושהמידע יועבר לידיעת הלקוח בלבד.

(ד) תאגיד בנקאי יפעיל את השירות רק ביוזמת הלקוח לאחר שניתנה הסכמתו לכך.

(ה) תאגיד בנקאי ימחק מהמאגרים הרלוונטיים את המידע המאפשר גישה לחשבונות של לקוח המבקש להתנתק מהשירות.

(ו) תאגיד בנקאי לא יתנה את מתן השירות בהסכמת הלקוח לאמור בסעיף (ג) לעיל.

פרק ח'1: העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב

73א. ביקש לקוח מתאגיד בנקאי למסור מידע בדבר היתרה בחשבון העובר ושב שלו בתאגיד בנקאי, לגוף הפיננסי, לשם מתן אשראי, יימסר המידע המבוקש, ויחולו הוראות אלו:

(1) בקשת הלקוח תוגש לתאגיד הבנקאי באמצעות שירותי בנקאות בתקשורת המוסכמים בין התאגיד הבנקאי לבין הלקוח לשם ביצוע פעולות, או בפניית הלקוח לסניף התאגיד הבנקאי. הבקשה תתועד על ידי התאגיד הבנקאי.

(2) בבקשת הלקוח יצוינו פרטי הגוף הפיננסי אליו מעוניין הלקוח להעביר את המידע, וכן יצוינו בה תדירות העברת המידע, התקופה במהלכה יימסר המידע ופרטי ההתקשרות עם הגוף הפיננסי לצורך העברת המידע.

(3) תאגיד בנקאי יאפשר ללקוח לבחור את תדירות העברת המידע מבין ארבע האפשרויות הבאות: יומית, כל שלושה ימים, שבועית, חודשית.

(4) תאגיד בנקאי ישלח הודעה, באחד או יותר מערוצי בנקאות בתקשורת, ובמידה והדבר אינו אפשרי, בדואר, לכל לקוח אשר לא הגיש את הבקשה בעצמו לתאגיד הבנקאי. ההודעה תכלול את כל הפרטים המהותיים הנדרשים ללקוח, ובכלל זאת, שם הגוף הפיננסי אליו ביקש הלקוח להעביר את המידע, תדירות העברת המידע, תוקף ההרשאה, ואת הדרכים העומדות בפני הלקוח לצורך אישור הבקשה בפני התאגיד הבנקאי. בחשבון תאגיד, יפעל התאגיד הבנקאי בהתאם להחלטת התאגיד בנושא כפי שתומצא לתאגיד הבנקאי.

(5) בקשה להעברת מידע בדבר היתרה, כמבוקש על ידי הלקוח, תבוצע לא יאוחר משלושה ימי עסקים ממועד קבלת אישור כל בעלי החשבון, וזאת בתנאי שהגוף הפיננסי הסדיר מבעוד מועד את הממשק עם התאגיד הבנקאי, בהתאם לפורמט הקבוע בסעיף קטן 8 להלן. הסדרת הממשק עם התאגיד הבנקאי תארך עד ארבעה עשר ימי עסקים מקיום מחויבותו של הגוף הפיננסי להעמדת הצד שלו לממשק. התאגיד הבנקאי יודיע בכתב לכל בעלי החשבון על ביצוע הבקשה, ועל כל שינוי בה, ויציין את פרטיה.

(6) יועבר מידע ביחס ליתרה בחשבון העובר ושב של הלקוח, והיא תהיה מעודכנת לסיום יום העסקים הקודם למועד העברה. בנוסף, לצורך העברת המידע יועברו גם הנתונים הבאים: ת.ז. הלקוח (או מספר דרכון, עבור תושב חוץ), פרטי חשבון הלקוח – מספר חשבון, סניף ובנק, תאריך עדכניות היתרה, מטבע.

(7) הלקוח יהיה רשאי לבטל את בקשתו בכל עת בהודעה לתאגיד הבנקאי, באופן האמור בסעיף קטן 1 לעיל, והביטול יכנס לתוקפו לא יאוחר משלושה ימי עסקים לאחר קבלת בקשת הביטול בתאגיד הבנקאי.

(8) המידע יועבר מהתאגיד הבנקאי לגוף הפיננסי בפורמט המפורט בנספח ג, באמצעות כספת וירטואלית או בכל דרך מאובטחת אחרת המוסכמת בין התאגיד הבנקאי לגוף הפיננסי.

(9) תאגיד בנקאי המבקש לוודא כי גוף פיננסי מפוקח על פי דין לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק או כנותן אשראי, רשאי לבצע זאת באמצעות פרסומים עדכניים באתרים של הגורמים המפקחים על גופים אלו.

בסעיף זה ובנספח ג', "גוף פיננסי" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), ואשר מפוקח על פי דין לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק או כנותן אשראי כקבוע בסעיף 7ה(ג) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

פרק ט': דיווחים ואישורים

נושאים שנדרש לגביהם דיווח

74. בטל.

נושאים שנדרש לגביהם אישור

75. תאגיד בנקאי המבקש לבצע פעילות מהותית חדשה במערכת הבנקאית בישראל בתחום הבנקאות בתקשורת, המובאת לאישור הדירקטוריון של הבנק, יפנה לפיקוח על הבנקים, תוך הצגת ניתוח מכלול הסיכונים והדרכים לניהולם, ויקבל את אישור הפיקוח על הבנקים לכך.

76. תאגיד בנקאי המבקש ליישם טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק לצורך פתיחת חשבון מקוון או להציע ללקוחותיו שירותי ריכוז מידע, יודיע מראש לפיקוח על הבנקים, תוך הצגת מכלול הסיכונים והדרכים שינקוט לניהולם, ויקבל את אישור הפיקוח על הבנקים לכך.

פרק י': הוראת מעבר

77. לקוח שהתקשר עם התאגיד הבנקאי בהסכם לקבלת מידע וביצוע פעולות באמצעות הפקס קודם למועד יישום תיקון מספר 7 להוראה לעניין זה, לא יידרש להתקשר בהסכם למתן שרותי בנקאות בתקשורת לעניין ערוץ הפקס, כאמור בסעיף 28 להוראה, והדרישה בסעיף 32 לעיל לא תחול ביחס להסכמים אלו.

* * *

עדכונים

חוזר 06 מס'	גרסה	פרטים	תאריך
2507	1	חוזר מקורי	21/7/16
2529	2	עדכון	6/3/17
2547	3	עדכון	25/12/17
2557	4	עדכון	22/03/18
2570	5	עדכון	04/10/18
2578	6	עדכון	13/11/18
2588	7	עדכון	07/5/19
2599	8	עדכון	29/12/19
2645	9	עדכון	29/12/20
2667	10	עדכון	25/07/21
2669	11	עדכון	30/09/21
2825	12	עדכון	17/07/25
2847	13	עדכון	17/06/26
XXXX	14	עדכון	**YYYY**

נספח א - הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת – הרחבות למקרים נוספים

בטל.

נספח ב - פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו

בטל.

נספח ג – פורמט קובץ העברת המידע בדבר יתרת לקוח בחשבון עובר ושב

בהתאם לסעיף 73א (8) להוראה, התאגיד הבנקאי יעביר לגוף הפיננסי קובץ בפורמט **CSV** במבנה הבא (בסוגריים יופיע סוג השדה ואורכו):

1. מספר בנק מלא (נומרי,2), מספר סניף (נומרי,3), מספר חשבון (נומרי,10), ת.ז. הלקוח או מספר דרכון עבור תושב חוץ (אלפאנומרי, 20), יתרה (אלפאנומרי,17 (13 ספרות משמאל לנקודה, שדה אחד לסימון נקודה עשרונית, 2 ספרות מימין לנקודה עבור אגורות, שדה אחד לסימון יתרה ("+/-")), תאריך עדכניות היתרה במבנה YYYYMMDD (נומרי,8), מטבע (אלפאנומרי,3).
2. בין השדות יפריד הסימן ;. כל שורה בקובץ תייצג רשומה עבור לקוח מסוים עבור חשבון מסוים.
3. שם הקובץ יהיה: BALANCE_BBBBB_YYYYMMDD כאשר:

   BBBBB – מייצג את מספר הבנק;

   YYYYMMDD – מייצג את תאריך שליחת הקובץ.

משלוח הודעות בתקשורת ללקוחות

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.

1.2. כיום בשנים האחרונות אנו עדים להתפתחות טכנולוגית מהירה בעולם ובישראל, הנוגעת גם בעולמות התוכן הפיננסיים. התפתחות זו משפיעה על הסביבה שבה פועלים תאגידים בנקאיים. חדשנות זו מאפשרת לתאגידים הבנקאיים להעניק ללקוחותיהם שירות מהיר וטוב יותר. קידום החדשנות ואימוץ טכנולוגיות מתקדמות על-ידי המערכת הבנקאית הנו יעד חשוב הצפוי להיטיב עם ציבור הלקוחות והמשק כולו, ומתחבר היטב עם התפיסה השמה את הצרכן במרכז. מגמות שנבחנו בעולם הראו כי מעבר לדיוור דיגיטלי הביא, בין היתר, למחוברות ולהגברת הפעילות של הלקוחות בחשבונותיהם לרבות שיפור תנאי פעילויותיהם. אגב כך, 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 דואר אלקטרוני וכו'.

התועלות העיקריות ללקוחות המערכת הבנקאית, ממשלוח הודעות באמצעים מקוונים: קבלת מידע על התנועות והפעילות בחשבונות, סמוך למועד התרחשותם; זמינות לדיוור בכל מקום; גמישות רבה יותר בביצוע פעולות אגב הדיוור כדוגמת שמירה, הדפסה, העברה וכד'; עידוד אוריינות פיננסית בקרב הלקוחות; קידום והתאמת הדיוור הבנקאי לדפוסי חיים אחרים אליהם התרגל הלקוח והאופן בו הוא עושה שימוש בהם; שמירה על איכות הסביבה והתייעלות; נגישות למידע לאוכלוסיות שכיום מתקשות לקבל דיוור פיזי ועוד.

2. בהקשר זה, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 501 "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות" (להלן: "הוראה 501") שמה דגש, בין היתר, על עקרון "התקשורת המועילה", הקבוע בסעיף 21 להוראה 501, שמטרתו לקדם תקשורת מועילה בין התאגיד הבנקאי והלקוח. במסגרת זו על התאגיד הבנקאי לתכנן ולבחון, אגב ניהול מערך השירות והתמיכה ללקוחות, את המידע המוצג ללקוח על מנת לוודא כי זה מוצג ללקוח בעיתוי המתאים ובאופן אפקטיבי ובהיר, וזאת במטרה להבטיח שהלקוח מקבל את המידע הדרוש לו לצרכיו השונים. הוראה זו קובעת הנחיות פרטניות, כחלק מיישום הנחיות הוראה 501, אשר נועדו לוודא אפקטיביות של אופן משלוח הודעות ולקיים הגנות נדרשות על הלקוח.

תחולה

3. (א) הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "תאגיד בנקאי").

~~(א) 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 בנקאות בתקשורת" ~~כמשמעותם בהגדרת "שירותי בנקאות בתקשורת" בסעיף 8 להוראת~~ כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת", ~~אותם מציע התאגיד הבנקאי~~ (להלן: "הוראה 367").

~~**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.~~

קביעת מדיניות

5. כחלק מיישום החובות שנקבעו בהוראה 501, ישלב התאגיד הבנקאי את נושא שליחת הודעות ללקוחות בתהליכי הממשל התאגידי שהוגדרו בהוראה. בכלל זה, התאגיד הבנקאי יקבע מדיניות לביצוע האמור בהוראה זו, בשים לב בפרט לסעיפים המחייבים הפעלת שיקול דעת וקבלת החלטות.

ערוץ התקשורת המתאים למשלוח אופן משלוח הודעות

6.5. (א) התאגיד הבנקאי יבחר את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח הודעה מסוימת ללקוח שהצטרף לשירות סוגי הודעות, 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 בהוראה 367, כחלופה למסרון כתוב, במקרים בהם ידוע לתאגיד הבנקאי כי הלקוח אינו יכול לקבל או לקרוא מסרון כתוב.

7.6. (א) מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 67, 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 ההודעה תיידע את הלקוח כי באפשרותו לקבל מידע נוסף במדריך שיקים ללא כיסוי באתר האינטרנט של בנק ישראל.
(8) (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 כמו כן, יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח כי באפשרותו לקבל מידע נוסף באתר האינטרנט של המערכת למידע ואישורים בנושא לקוחות וחשבונות מוגבלים בבנק ישראל.
(9) הודעה על מועד שינוי ריבית בהלוואה לדיור בהתאם לסעיף 16א(ד) להוראת ניהול בנקאי תקין 451.
(10) הודעה ובה מידע מרוכז וסיכום כל סכומי העמלות שגבה תאגיד בנקאי שאינו בנק מלקוח, בהתאם לסעיף 5א(ג)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

(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 במידה והלקוח לא ביקש לקבל הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת או שהתאגיד הבנקאי לא שינה לגביו את אופן משלוח ההודעות בהתאם לסעיף 12(ג) להלן, יפעל התאגיד הבנקאי באופן סביר על מנת ליידע את הלקוח בהקדם אודות ההודעות המנויות בס"ק (א) בדרכים העומדות לרשותו ובכפוף לכל דין.

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

הודעה בטרם סירוב שיק

8. 7. 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~~. ביקשו לקבל הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת או שהתאגיד הבנקאי לא שינה לגביהם את אופן משלוח ההודעות בהתאם לסעיף 12(ג) להלן.

(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. בטל.~~

~~10.א. בטל.~~

הוראות שאינן בכתב

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

~~**בקרה על שימוש בשירות וקבלת הודעות**~~

~~11. (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 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.~~

~~12. בטל.~~

אופן הצגת המידע

10. ~~9.~~ (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**~~

~~14א. תאגיד בנקאי יוודא 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

11. ~~10.~~ (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.

ביצוע שינוי על ידי התאגיד הבנקאי באופן משלוח הודעות ללקוחות

12. (א) טרם קבלת החלטה על ביצוע שינוי באופן משלוח הודעות לקבוצת לקוחות, ובמטרה לתמוך בהחלטה זו יבחן התאגיד הבנקאי את מאפייני הלקוחות השונים וצרכיהם, ויגדיר את קבוצות הלקוחות המתאימות לביצוע השינוי ואת אלו שאינן מתאימות לביצוע השינוי האמור, הכל בהתאם להוראות הבאות:

(1) לצורך בחינת מאפייני הלקוחות וצרכיהם והגדרת קבוצות הלקוחות הרלבנטיות, יעשה התאגיד הבנקאי שימוש בכלים שונים, כגון כלים המתבססים על המידע הקיים בתאגיד הבנקאי, על מדדי שביעות רצון הלקוחות, סקרים וניתוחי התנהגות וכדומה.

(2) תאגיד בנקאי לא ישנה את אופן משלוח ההודעות לקבוצות הלקוחות הבאות:

א. לקוח אשר מלאו לו 70 שנה או יותר במועד ביצוע השינוי.

ב. לקוח אשר לא השתמש באתר האינטרנט או באפליקציה של התאגיד הבנקאי במשך שנים עשר החודשים שקדמו למועד השינוי.

ג. כל קבוצת לקוחות אחרת שהתאגיד הבנקאי סבור כי אינה מתאימה לביצוע השינוי.

ד. לקוח אשר התאגיד הבנקאי חזר לשלוח אליו הודעות בדיוור פיזי בהתאם לסעיף 15(ד) להלן.

(ב) טרם ביצוע השינוי באופן משלוח הודעות ללקוח מסוים, יעשה התאגיד הבנקאי מאמץ סביר לוודא את עדכניות ותקינות פרטי ההתקשרות למשלוח הודעות הרשומים אצלו.

(ג) החליט תאגיד בנקאי לשנות את אופן משלוח הודעות ללקוח מסוים, יעדכן אותו אודות השינוי ויציג את תנאי השירות לרבות הסיכונים הקשורים בשימוש בו, עקרונות אבטחת המידע והגנת הפרטיות המומלצים ליישום על ידו בכדי למזער סיכונים אלה, ואת זכות הלקוח לשנות את ההסדר החדש ולבחור להפסיק לקבל הודעות בבנקאות בתקשורת ולקבלן בדואר פיזי. העדכון האמור ישלח ללקוח בכל האמצעים בהם נהג התאגיד הבנקאי לשלוח לו הודעות טרם השינוי.

זכות הלקוח לקבלת הודעות באמצעות דואר פיזי או בסניף

13. 11. (א) התאגיד הבנקאי יאפשר ללקוח לקבל הודעות באמצעות דואר פיזי, חלף קבלת ההודעות בערוצי בנקאות בתקשורת ככל שהלקוח הודיע שהוא מעוניין בכך. התאגיד הבנקאי יאפשר ללקוח להודיע כאמור בכל עת ובאמצעות מגוון ערוצי בנקאות בתקשורת אותם יפרסם התאגיד הבנקאי או בסניף.

(ב) התאגיד הבנקאי יאפשר ללקוח שנוכח בסניף לקבל הודעה מסוימת שנשלחה אליו בערוצי בנקאות בתקשורת גם בסניף. האמור לעיל לא יחול על הודעות אשר מטבען נשלחות באופן מיידי ונגיש.

חשבונות משותפים

14. בחשבון המשותף לשני בעלים ויותר -

(א) ישלח התאגיד הבנקאי לכל אחד מהשותפים הודעות בהתאם לאמור בהוראה זו.

(ב) יאפשר התאגיד הבנקאי לכל אחד מהשותפים לקבל הודעות כאמור בס"ק (א) לעיל, וזאת מבלי להשפיע על אופן שליחת ההודעות ליתר השותפים.

בקרה על קבלת הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת

15. (א) תאגיד בנקאי יפעיל כלים ממוחשבים שיאפשרו לו לקבוע האם הלקוח נוהג להתעדכן בהודעות הנשלחות אליו בערוצי בנקאות בתקשורת.

(ב) תאגיד בנקאי אשר אין בידיו אינדיקציות כי הלקוח מתעדכן בהודעות הנשלחות אליו בערוצי בנקאות בתקשורת במשך תקופה רציפה של שישה חודשים, ישלח ללקוח הודעה על כך באמצעות ערוץ תקשורת המאפשר מסירת הודעות ללקוחות באופן מידי ונגיש ובאמצעות דואר פיזי. במסגרת ההודעה תובהר ללקוח חשיבות המידע הבנקאי הנשלח אליו והצורך להתעדכן בו.

(ג) 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. ככל שהתאגיד הבנקאי לא הצליח ליצור קשר עם הלקוח במשך שישה חודשים נוספים, ישלח התאגיד הבנקאי את ההודעה כאמור בס"ק (ב), וכן מידי שנה.

(ד) לגבי לקוח המקבל הודעות בערוצי בנקאות בתקשורת בהתאם להחלטת התאגיד הבנקאי, כאמור בסעיף 12(ג) לעיל – תכלול ההודעה האמורה בס"ק (ב) הבהרה נוספת לפיה ככל שימשיך הלקוח שלא להתעדכן בהודעות הנשלחות אליו בערוצי בנקאות בתקשורת במשך שישה חודשים נוספים, יחזור התאגיד הבנקאי לשלוח אליו הודעות באמצעות דואר פיזי. בהתאם, ככל שלא הצליח התאגיד הבנקאי ליצור קשר עם הלקוח כאמור בס"ק (ג) במשך תקופה רציפה של 12 חודשים במצטבר, יחזור התאגיד הבנקאי לשלוח אליו הודעות באמצעות דואר פיזי.

~~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

חוזר 06 מס'	גרסה	פרטים	תאריך
XXXX	**1**	**חוזר מקורי + החלפת הוראה 420**	DD/MM/YY

עדכונים הוראה 420 (משלוח הודעות בתקשורת)

חוזר 06 מס'	גרסה	פרטים	תאריך
2291	1	הוראה מקורית	30/01/11
2395	2	עדכון	04/08/13
2508	3	עדכון	25/07/16
2550	4	עדכון	11/01/18

המפקח על הבנקים: ניהול בנקאי תקין [8] (06/22) [1] (11/26)

משלוח הודעות בתקשורת ללקוחות

עמ' 9 420 - 501A

2557	5	עדכון	22/03/18
2653	6	עדכון	25/02/21
2659	7	עדכון	06/06/21
2713	8	עדכון	13/06/22
XXXX	9	ביטול ההוראה	DD/MM/YY