



ירושלים, י"ט חשוון, תשע"ט

28 אוקטובר, 2018

חוזר מס' ח-06 – XXXX

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: משלוח הודעות בתקשורת (דואר "ירוק")

(הוראת ניהול בנקאי תקין 420)

מבוא

1. המהפכה הטכנולוגית המתרחשת בענף הבנקאות בשנים האחרונות מאפשרת לתאגידים הבנקאיים להעניק שירות בנקאי איכותי, זמין, ויעיל, הכולל מגוון ערוצים לקבלת השירות והמידע הבנקאי.

כיום הודעות רבות הנוגעות לניהול החשבון, נשלחות ללקוחות התאגיד הבנקאי באמצעים שונים (חשבון הלקוח באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, באפליקציה בסלולר, באמצעות הדואר וכו'). לאור ההתקדמות הטכנולוגית, התומכת בשיפור השירות ללקוח ובהוזלת עלויות הכרוכות בהפקת ובמשלוח הודעות, והעולה בקנה אחד עם המגמה העולמית לצמצום השימוש בנייר ומעבר לדואר "ירוק", נקבע בהוראה זו כי תאגיד בנקאי יציע ללקוחותיו, המנויים על הסכם בנקאות בתקשורת, להצטרף לשירות משלוח הודעות בערוצי התקשורת הדיגיטליים חלף משלוח בדואר בפיזי, בתנאים המפורטים בהוראה ובכפוף לדין.

ההצטרפות לשירות קבלת הודעות בתקשורת דיגיטלית מקבלת משנה חשיבות נוכח העובדה, כי במהלך חייו של חשבון בנק יכולים להתרחש אירועים מהותיים, שביכולתם להשפיע באופן משמעותי על מצב החשבון ועל מצבו הפיננסי של לקוח. עדכון מהיר של הלקוח על התרחשותם, יסייע ללקוח לנהל את חשבונו בצורה מושכלת ואחראית. ההוראה מגדירה, בין היתר, את הדרישה מתאגידים בנקאיים למפות אירועים משמעותיים בחשבון, בהם תישלחנה ללקוחות הודעות, שיסייעו להם בניהול חשבונם בצורה מושכלת, ויאפשרו להם להיות מודעים ולפעול מבעוד מועד, למניעת הדרדרות במצבם הפיננסי.

2. לאור האמור, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, תיקנתי הוראה זו.

התיקונים להוראה

3. סעיף 4 להוראה - עודכנה ההגדרה של המונח "ערוצי תקשורת", והורחבה לכלל הערוצים המוגדרים בהוראה 367 שעניינה "בנקאות בתקשורת". כמו כן, חודדה ההגדרה של המונח "הודעות". בנוסף, התווספו ההגדרות למונחים: "אירוע מהותי", ו"שירות בכתב מרחוק".

דברי הסבר

ההגדרות עודכנו על מנת להתאימן לתכולת ההוראה לאחר תיקונה.

נבקש להבהיר כי שירות משלוח הודעות בערוצי התקשורת (להלן: השירות), מתייחס לכלל ההודעות בכתב אותן שולח תאגיד בנקאי ללקוחותיו שהינן מכוח הוראות ניהול בנקאי תקין וכל דין אחר, או כל מידע בכתב אחר שבחר תאגיד בנקאי לשלוח ללקוחותיו הכולל מידע אודות חשבון הלקוח.

4. סעיף 5 להוראה – בסעיף זה נקבע כי תאגיד בנקאי המעמיד לרשות לקוחותיו את השירות, יציע ללקוחות המצורפים להסכם בנקאות בתקשורת, שאינם מנויים לשירות, להצטרף לשירות זה חלף משלוח ההודעות באמצעות הדואר.

דברי הסבר

שינוי סעיף זה נועד לפשט וליעל את אופן צירוף לקוחות המערכת הבנקאית לשירות משלוח הודעות בערוצי התקשורת, ולהרחיב את שיעורי ההצטרפות לשירות ההודעות בערוצי התקשורת, בקרב לקוחות המצורפים להסכם בנקאות בתקשורת. כל זאת, במטרה לצמצם את השימוש של המערכת הבנקאית בדואר הפיזי ובנייר - שיטת משלוח פחות יעילה ופחות בטוחה בהיבטי אבטחת מידע, ובהיבטי שמירה על פרטיות הלקוחות, ושאינה עולה בקנה אחד עם המגמה העולמית של מעבר לשימוש בערוצים הדיגיטליים וצמצום השימוש בנייר.

נציין, כי הצעה של תאגיד בנקאי ללקוחותיו להצטרף לשירות ההודעות בערוצי התקשורת, יכולה להתבצע בערוצים ובאופנים שונים, כגון: הודעה במסך הכניסה הראשי לחשבון הלקוח באתר התאגיד הבנקאי, או באפליקציה, בה יבחר הלקוח את האופן בו הוא מעוניין לקבל הודעות בטרם יועבר להמשך פעילות באתר או באפליקציה, או בכל דרך אחרת בה יבחר התאגיד הבנקאי להציע את השירות ללקוחותיו.

5. סעיף 7 להוראה - הסעיף, אשר במסגרתו חלה הדרישה למשלוח הודעות מסוימות שנדרשות מכח דין באמצעות הדואר, בטל.

דברי הסבר

הסעיף אינו נדרש מהסיבות הבאות:

בסעיף 7(א) ו-7(ב) חלה כפילות מול החקיקה הקיימת לפיה-

- הודעות הנוגעות לנקיטת פעולה משפטית מוסדרות בסעיף 1א5 לחוק הבנקאות שירות ללקוח, הדורש מסירה אישית/ דואר רשום, והודעות הנוגעות ליידוע ערבים מוסדרות בסעיף 26 לחוק הערבות.

- סעיפים 7(ג) ו-7(ד) שעסקו בהודעת מנפיק על סיום חוזה כרטיס חיוב, וכן בהשעיית זכות הלקוח להשתמש בכרטיס חיוב, הינם דוגמאות לאירועים מהותיים, כמפורט בסעיף 9. במקרים אלו ההודעות בערוצי התקשורת, כמפורט בסעיף 10.א. יחליפו את המשלוח בדואר.

6. סעיף 8 להוראה - בטל.

דברי הסבר

הוסרה ההגבלה שנקבעה בסעיף זה, לפיה הודעות מכח דין יכלו להישלח על ידי תאגיד בנקאי באמצעות מסרונים, רק אם נקבע כך מפורשות בדין, הואיל והדבר הגביל את יכולת ההתקשרות המהירה של תאגיד בנקאי עם לקוחותיו במקרים מהותיים. במקביל להסרת סעיף זה, וביטול הדרישה כאמור, הוסדר אופן משלוח הודעות מכח דין ללקוח בסעיפים 10א, ו-10.ד.

7. סעיפים 9-9.א. להוראה - התווספה הדרישה מתאגיד בנקאי למפות את המקרים אשר מהווים אירוע מהותי בחשבון הלקוח, ולשלוח במקרים אלו הודעה ללקוח בערוץ תקשורת (דוגמת מסרון), והן הודעה באתר התאגיד הבנקאי עם חיווי מודגש לגבי מהותיות ההודעה.

דברי הסבר

נקבעה הדרישה מהתאגידים הבנקאים לבחון את המקרים המהווים אירוע מהותי בחשבון לקוח, בשל היתרונות הטמונים ביידוע מידי של הלקוח ותגובתו לאירועים מהותיים בחשבון, במטרה לאפשר לו למנוע את הדרדרות מצב החשבון. במקרים אלו תשלח הודעה מיידית ללקוח בערוץ תקשורת (SMS, ווטסאפ וכדומה). כאמור בסעיף 50 להוראה 367. אירוע מהותי יחשב ככזה, כאשר מתקיימת סבירות גבוהה כי ביכולתו להשפיע באופן משמעותי על מצב החשבון ועל מצבו הפיננסי של לקוח, וכן כי התרחשותו מצריכה עדכון מידי של הלקוח. יודגש, כי האמור בסעיף 9.א. אינו רשימה סגורה, וכי מצופה מתאגיד בנקאי לקיים חשיבה מעמיקה ומיפוי של אירועים מהותיים נוספים המצריכים עדכון מידי של הלקוח. כך לדוגמא ישנה חשיבות בהודעה מהירה על סיום חוזה כרטיס חיוב, או על השעיית זכות הלקוח להשתמש בכרטיס חיוב.

8. סעיף 10 להוראה – אשר הגדיר יחד עם סעיף 8 את המקרים בהם ניתן לשלוח מסרונים ללקוח – בטל.

דברי הסבר

ההוראה מתירה לשלוח הודעות בערוצי התקשורת השונים, בכפוף לקיום הדרישות השונות שנוספו להוראה בסעיפים השונים.

9. סעיפים 10.א.-10.ד. להוראה מחדדים את אופן שליחת ההודעות.

דברי הסבר

סעיפים אלו מתייחסים לערוצי התקשורת בהם יישלחו ההודעות, ולאופן שליחתן, תוך שימת הדגש למהותיות ההודעה, למהירות הנדרשת לקבלתה, ולצורך במתן אפשרות תיעוד ללקוח. בהתייחס להודעות מכוח דין, האמור בסעיפים אלו, מתווסף לאמור בדין, ואינו גורע ממנו. נבהיר כי קיימת חשיבות לשליחת ההודעות מכח דין ללקוח בפורמט המאפשר שמירה והדפסה, על מנת לאפשר ללקוח גישה לעיון עתידי, בלתי מוגבל בזמן, במידע הנשלח. כמו כן,

נקבע סעיף 10.א. על מנת שהלקוח יוכל לעקוב בצורה מרוכזת אחר הודעותיו. יובהר כי אין האמור מונע שליחת ההודעה גם בערוצים נוספים (למשל SMS), בהתאם לצורך.

10. סעיף 11 – נוסח סעיף זה להוראה נותר ללא שינוי.

דברי הסבר

הדרישה כי לאחר ביצוע הוראה טלפונית, תישלח ללקוח הודעה בכתב נותרה על כנה, עם זאת, יובהר כי דרישה זו אין משמעה הטלת חובה למשלוח ההודעה בדואר פיזי והודעה זו יכולה להישלח גם בערוצי תקשורת דיגיטליים, כדוגמת שליחת מסרון (SMS).

11. סעיף 11א להוראה – סעיף חדש שהתווסף להוראה. הסעיף קובע כי שירות בכתב מרחוק, תועד במערכות התאגיד הבנקאי, ויכלול גילוי מראש ללקוח אודות תיעוד השיחה.

דברי הסבר

תיעוד השיחה כאמור, שמירת תוכנה, והגילוי ללקוח, נועד להגביר את אמון הלקוחות בשירותים הבנקאיים הניתנים בערוצים הדיגיטליים בכתב, לרבות : "צ'אט" עם בנקאי.

12. סעיף 12(א) להוראה- במסגרת עדכון הסעיף הוסרה הדרישה מתאגיד בנקאי לוודא כי ההודעות הנשלחות בערוצי התקשורת נקראות על ידי הלקוח, ונקבעה במקומה הדרישה לוודא כי ההודעה נשלחה ללקוח באופן תקין.

דברי הסבר

לאור הקושי המיכוני במעקב אחר פתיחת ההודעות שנשלחות ללקוחות בערוצים התקשורת, אשר הביא בין היתר, לניתוק של לקוחות אשר כן נוהגים לעשות שימוש בהודעות הנשלחות בערוצים אלו, הוחלט להסיר דרישה זו, ולקבוע במקומה את הדרישה כי תאגיד בנקאי יודא תקינות משלוח ההודעה ללקוח בערוצי התקשורת. בדיקת תקינות משלוח ההודעה, יכולה להתבצע באמצעים שונים, בהתאם לשיקול דעת התאגיד הבנקאי, ובכפוף להליך ניהול הסיכונים שלו, ותקבע בנהלי הבנק. כך למשל ניתן לבצע בדיקת תקינות מספר הספרות של הטלפון הסלולרי אליו נשלחת הודעת ה-SMS, קבלת חיווי כי "שליחת ההודעה נכשלה" או כל אמצעי אחר העומד לרשות התאגיד הבנקאי לוודא תקינות. תאגיד בנקאי אשר קיבל אינדיקציה לכך שההודעה לא הגיעה לנמען, עליו ליצור קשר עם הלקוח, ולוודא תקינות פרטי ההתקשורת מול הלקוח למשלוח הודעות, ולעדכן במידת הצורך.

13. סעיף 13 להוראה – הנוסח עודכן על מנת להבהיר כי הצטרפות לשירות או שינוי בפרטיו עבור אחד מהשותפים יעשה תוך יידוע כלל השותפים אודות הפעולה.

דברי הסבר

בהתייחס לחשבון משותף, הואיל ויכולים להתקיים מקרים בהם רק אחד מהשותפים הצטרף לשירות, יובהר כי, גם במקרים אלו נדרש ליידע אודות ההצטרפות או השינוי בפרטיו את כלל השוצפים בחשבון.

14. בסעיף 14 להוראה חודדה הדרישה מתאגיד בנקאי לוודא כי ההודעה תישלח באופן המגן על פרטיות הלקוח, וכן נקבע כי הודעות הנשלחות בערוצי תקשורת לא יכללו בכותרת פרטים מזהים מלאים אודות 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.

דברי הסבר

הרחבת שירותי ההודעות בערוצים הדיגיטליים השונים, מצריכה מתאגיד בנקאי לנקוט באמצעים הנותנים מענה לפרטיות הלקוח, באופן המותאם לערוץ התקשורת באמצעותו הן נשלחות, תוך שימת דגש לפרטיות הלקוח בפרטים שעלולים להוות מידע רגיש עבורו, הכלולים בתוכן ההודעה.

15. סעיף 17 להוראה – הוסרה הדרישה לשלוח את עיקרי הוראה זו במסגרת ההודעה ללקוח בסמוך למועד ההצטרפות הראשונית.

דברי הסבר

העדכון בוצע על מנת לאפשר הודעה ברורה ותמציתית אודות הצירוף לשירות או עדכון פרטי השירות.

תחילה

16. תחילתה של הוראה זו ביום XX.XX.XX

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד

(10/18) [6] 420-1-6

להוציא עמוד

(3/18) [5] 420-1-5

בכבוד רב,

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

משלוח הודעות בתקשורת (דואר "ירוק")**מבוא**

1. המהפכה הטכנולוגית המתרחשת בענף הבנקאות בשנים האחרונות מאפשרת לתאגידים הבנקאיים להעניק שירות בנקאי איכותי, זמין, ויעיל, הכולל מגוון ערוצים לקבלת השירות והמידע הבנקאי.

כיום הודעות רבות הנוגעות לניהול החשבון, נשלחות ללקוחות התאגיד הבנקאי באמצעות דואר באמצעים שונים (חשבון הלקוח באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, באפליקציה בסלולר, באמצעות הדואר, בסניף וכו'). לאור ההתקדמות הטכנולוגית אשר מאפשרת את התומכת בשיפור השירות ללקוח, זמינות המידע, יעילות, ולצורך בהזלת עלויות הכרוכות בהפקתן ומשלוחן של הודעות אלו, והעולה בקנה אחד עם המגמה העולמית לצמצום השימוש בנייר ומעבר לדואר "ירוק", נקבע בהוראה זו כי ניתן יהיה לשלוח ללקוחות התאגיד הבנקאי יציע ללקוחותיו, המנויים על הסכם בנקאות בתקשורת, להצטרף לשירות משלוח את מרבית ההודעות באופן דיגיטלי באמצעות ערוצי התקשורת הדיגיטליים חלף משלוח בדואר הפיזי, בתנאים המפורטים בהוראה ובכפוף לדין.

2. ההצטרפות לשירות קבלת הודעות בתקשורת דיגיטלית מקבלת משנה חשיבות נוכח העובדה, כי במהלך חייו של חשבון בנק יכולים להתרחש אירועים מהותיים, שביכולתם להשפיע באופן משמעותי על מצב החשבון ועל מצבו הפיננסי של לקוח. עדכון מהיר של הלקוח על התרחשותם, יסייע ללקוח לנהל את חשבונו בצורה מושכלת ואחראית. ההוראה מגדירה, בין היתר, את הדרישה מתאגידים בנקאיים למפות אירועים משמעותיים בחשבון, בהם תישלחנה ללקוחות הודעות, שיסייעו להם בניהול חשבונם בצורה מושכלת, ויאפשרו להם להיות מודעים ולפעול מבעוד מועד, למניעת הדרדרות במצבם הפיננסי.

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

תחולה

3-1. הוראות אלו יחולו על תאגיד בנקאי לרבות חברת כרטיסי אשראי, שהיא תאגיד עזר, כאמור בסעיף 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

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) (א3) ו-1(ב3);

3) תאגיד כאמור בסעיף 11 (ב);

4) סולק כהגדרתו בסעיף 36 ט.

הגדרות

4. "ערוצי תקשורת"

ערוצי אינטרנט, כהגדרתם בסעיף 8(א) להוראה 367, למעט תוכנות למסרים מידיים (Instant Messaging Services), המאפשרים משלוח הודעות בכתב, תיעודן באמצעים אלקטרוניים והדפסתן על ידי הלקוח, ומסרונים כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 שעניינה "בנקאות בתקשורת".

"הודעות"

"הודעות מכוח דין" – מידע בכתב הנשלח ללקוח מכוח הוראות ניהול בנקאי תקין, ומכוח כל דין אחר, לרבות חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, לרבות נכללים שהותקנו מכוחו, או מכוח חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו – 1986, לרבות תקנות שהותקנו מכוחו (להלן – "הודעות מכוח דין").

"הודעות שאינן מכוח דין" – וכן כל מידע בכתב אחר שבחר התאגיד הבנקאי לשלוח ללקוחותיו ואשר מיועד לסייע בנייהול אודות החשבון הלקוח.

"אירוע מהותי"

אירוע בו מתקיימת סבירות גבוהה כי ביכולתו להשפיע באופן משמעותי על מצב החשבון ועל מצבו הפיננסי של לקוח, והתרחשותו מצריכה עדכון של הלקוח, למעט התראות ללקוחות אודות פעילות חריגה בחשבון, הנדרשות בהתאם למפורט בסעיפים 48-51 להוראה 367.

"השירות"

משלוח הודעות בערוצי תקשורת.

"שירות בכתב מרחוק"

כל שיחה כתובה ברשת האינטרנט, באמצעות תוכנה למסרים מידיים, לרבות צ'אט (Chat) באמצעות מכשיר סלולרי.

"שיק שסורב"

כהגדרתו בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981 (להלן: חוק שיקים ללא כיסוי).

הצטרפות להשירות

5. תאגיד בנקאי רשאי לספק המעמיד לרשות לקוחותיו את השירות ללקוח, יציע ללקוחות המצורפים להסכם בנקאות בתקשורת, שאינם מנויים לשירות, להצטרף לשירות זה – חלף משלוח ההודעות באמצעות הדואר – או באמצעות מסירתן בסניף, ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים, ובכפוף לכל דין:

(א) בטל הלקוח ביקש להצטרף לשירות. לעניין סעיף זה, "בקשה" – לרבות באמצעות שימוש בכל אחד מערוצי התקשורת כהגדרתם בסעיף 8 להוראה 367.

(ב) בטל התאגיד הבנקאי עומד בכל דרישות הוראות ניהול בנקאי תקין הנוגעות לאבטחת מידע ולבנקאות בתקשורת.

6. היו ההודעות מידע או העתק מסמך הוראה לביצוע פעולה, הנמסר ללקוח בסניף, והמסמך כולל גילוי אודות עלות השירות, רשאי התאגיד הבנקאי להעניק ללקוחותיו את השירות, בהתאם לקבוע בסעיף 4(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992. כמו כן, יבהיר התאגיד הבנקאי ללקוח, כי בקשתו לקבל הודעות אלו בערוצי תקשורת יחולו, על פי שיקול דעתו של התאגיד הבנקאי, על כל ההודעות שיערכו בנוכחותו בסניף בעתיד וכי הוא יהיה רשאי לבקש בכל עת, כי הודעה מסוימת תימסר לו בסניף, בנוסף לשליחתה בערוצי תקשורת.

7. בטל. על אף האמור בסעיפים 5 ו-6 לעיל, התאגיד הבנקאי נדרש לשלוח ללקוח הודעות באמצעות הדואר, במקביל למשלוחן בערוצי תקשורת, במקרים הבאים:

(א) הודעות הקשורות לנקיטת פעולה משפטית כנגד הלקוח, או העלולות להביא לנקיטת הליך משפטי נגדו, כגון הודעה על חוב פיגורים, התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים, הודעה על ביטול, הקטנה או אי חידוש מסגרת אשראי, הודעת קיוויו או עיכבו.

(ב) הודעות לערבים אודות החיוב הנערב.

(ג) הודעת מנפיק על סיום חוזה כרטיס חיוב.

(ד) הודעת מנפיק על השעיית זכות הלקוח להשתמש בכרטיס חיוב.

משלוח הודעות באמצעות מסרונים ללקוח אודות אירועים מהותיים בחשבון

8. בטל. תאגיד בנקאי ישלח הודעות מכוח דין באמצעות מסרונים רק במקרים בהם נקבע משלוח ההודעות בדרך זו בדין.

9. חובת משלוח הודעות מיוחדות תאגיד בנקאי ימפה את המקרים אשר מהווים אירוע מהותי בחשבון הלקוח ומצריכים משלוח הודעה ללקוח.

9.א. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 9, גם המקרים הבאים ייחשבו לאירוע מהותי:

(א) מבלי לגרוע מחובת משלוח התראה לפי סעיף 2(א1) לחוק שיקים ללא כיסוי, והתקנות שהותקנו מכוחו, על התאגיד הבנקאי לשלוח לכלל לקוחותיו התראה באמצעות מסרונים במקרה בו סורבו חמישה שיקים בחשבון. ההתראה ההודעה תיידע את הלקוח אודות הסירוב ותכלול פרטי התקשרות עם התאגיד הבנקאי וקישור למדריך שיקים ללא כיסוי באתר האינטרנט של בנק ישראל.

(ב) מבלי לגרוע מחובת משלוח הודעה על הגבלה לפי סעיפים 3א ו-3(ב) לחוק שיקים ללא כיסוי, על התאגיד הבנקאי לשלוח לכלל לקוחותיו התראה באמצעות מסרונים במקרה בו הוטלה הגבלה על חשבון, אשר תכלול מידע אודות סוג ההגבלה (רגילה, חמורה, מיוחדת), בהתאם להגדרות חוק שיקים ללא כיסוי, ובמקרה של הגבלה מיוחדת, יצוין אף הגורם אשר הורה על הטלת ההגבלה ופרטי ההתקשרות עימו. כמו כן, תכלול ההתראה ההודעה פרטי התקשרות עם התאגיד הבנקאי וקישור לאתר האינטרנט של המערכת למידע ואישורים בנושא לקוחות וחשבונות מוגבלים בבנק ישראל.

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

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

אופן משלוח הודעות מכוח דין באמצעות דואר אלקטרוני

10.א. משלוח הודעה מכוח דין ללקוח, המנוי על השירות, תשלח לו, לחשבונו באתר התאגיד הבנקאי, או לכתובת הדואר האלקטרוני שלו, כפי שמופיעה ברישומי התאגיד הבנקאי, ובלבד שמשלוח כל ההודעות יישלח לפחות באחד מהערוצים האמורים. באמצעות דואר אלקטרוני, לא יחליף את משלוח ההודעה במקביל, גם לתיבת הדואר של הלקוח באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, ובלבד שהלקוח מצורף לשירות משלוח הודעות באתר.

10.ב. תאגיד בנקאי ישלח הודעה, אודות אירוע מהותי תוך מתן חיווי מודגש למהותיות ההודעה.

10.ג. בחירת ערוץ התקשורת בו תשלח הודעה אודות אירוע מהותי ללקוח, תיעשה על ידי התאגיד הבנקאי תוך התייחסות למהירות הנדרשת לקבלת ההודעה על ידי הלקוח.

10.ד. תאגיד בנקאי ישלח הודעות מכוח דין בפורמט המאפשר שמירה והדפסה.

הוראות טלפוניות ומתן שירות בכתב מרחוק

11. לאחר ביצוע הוראה טלפונית, תשלח ללקוח הודעה בכתב, אשר תכלול את פרטי ההוראה.
11.א. שירות בכתב מרחוק, יתועד במערכות התאגיד הבנקאי, ויכלול גילוי מראש ללקוח אודות תיעוד השיחה.

בקרה על קבלת תקינות משלוח הודעות מכוח דין

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

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

(ג) תאגיד בנקאי אשר קיבל אינדיקציה כלשהי, כי ההודעה נשלחה באופן לא תקין ללקוח, יצור קשר עם הלקוח ויוודא מולו תקינות פרטי ההתקשרות למשלוח הודעות. לא עשה הלקוח שימוש בשירות, או לא נתן הסכמה מתועדת להמשך קבלת השירות, במשך 9 חודשים, תישלח לו בערוץ אחר מזה שבאמצעותו ביקש לקבל את השירות, הודעה המבהירה כי אם לא יעשה שימוש בשירות במהלך תקופה של 3 חודשים נוספים ממועד משלוח ההודעה, יפסק השירות (להלן: "הודעת התראה לפני הפסקת השירות"). לאחר 3 חודשים נוספים, בהם הלקוח לא עשה שימוש בשירות, או לא נתן הסכמה מתועדת להמשך קבלת השירות - יפסק השירות.

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

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

חשבון משותף

13. בחשבון המשותף לשני בעלים ויותר, הפועלים בחשבון ביחד או לחוד, היענות תאגיד בנקאי לבקשה לקבלת השירות, או לבקשה לשינוי פרטי השירות, תעשה יעשה תוך מתן הודעה ליתר השותפים בחשבון, בסמוך למועד ההיענות לבקשה השינוי. ההודעה תכלול מידע אודות מהות השינוי שבוצע, מועד ההיענות לבקשה כניסתו לתוקף, וכן את פרטי ההתקשרות עם התאגיד הבנקאי לצורך קבלת מידע נוסף.

אופן הצגת המידע

14. תאגיד בנקאי יודא כי ההודעה תישלח 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 (להלן: פרטים מזהים מלאים), או כל מידע אחר שעלול להיות רגיש אחר עבור הלקוח לפי שיקול דעת התאגיד הבנקאי.

נגישות למידע

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

(ב) ביקש לקוח לקבל הודעות מכוח דין שנשלחו אליו באתר התאגיד הבנקאי וביישומון (אפליקציה) גם לאחר סיום ההתקשרות עם התאגיד הבנקאי, יאפשר לו התאגיד הבנקאי גישה להודעות מכוח דין שנשלחו אליו במהלך תקופה של שישה חודשים שקדמה למועד סיום ההתקשרות, וזאת לכל הפחות למשך תקופה של שישה חודשים מיום סיום ההתקשרות. לחלופין, ימסור לו התאגיד הבנקאי העתק מכל אחת מההודעות האמורות, במהלך תקופה של שישה חודשים מיום סיום ההתקשרות.

החרגה מחובת הצפנה

16. (א) על אף האמור בסעיף 63 להוראה 367, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח הודעות שאינן הודעות מכוח דין ללא שימוש באלגוריתם הצפנה, ובלבד שהודעות אלה לא יכללו פרטים מזהים מלאים.

(ב) האמור בסעיף (א) לעיל, לא יחול על משלוח הודעות בדואר אלקטרוני שלגביו יחול ההסדר הקבוע בהוראה 367.

גילוי נאות

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

תאריך	פרטים	גרסה	עדכונים
			חוזר 06 מס'
30/01/11	הוראה מקורית	1	2291
04/08/13	עדכון	2	2395
25/07/16	עדכון	3	2508
11/01/18	עדכון	4	2550
22/03/18	עדכון	5	2557
	<u>עדכון</u>	<u>6</u>	

פירוק פסוק