



ט"ו בטבת תשפ"א

30 בדצמבר 2020

סימוכין TI-RW-132

**לכבוד**

**התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי – לידי המנהל הכללי**

א.ג.ג.

**הנדון: קובץ שאלות ותשובות ליישום הוראת ניהול בנקאי בנושא "בנקאות בתקשורת" (מס' 367)**

הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" (להלן – ההוראה) מסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים במתן שירותי בנקאות בתקשורת ללקוחותיהם, ועוסקת בין היתר, גם בהנחיות לעניין יישום סעיף 7ה. לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) כנוסחו בסעיף 3(3) לחוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז-2017. קובץ זה מהווה ריכוז של עמדות מסוימות לגבי יישום ההוראה. הקובץ אינו מהווה רשימה מלאה של עמדות הפיקוח על הבנקים לגבי סוגיות שעלו ליישום ההוראה, או לגבי סוגיות אחרות שעשויות לעלות בעת יישומן. התשובות הכלולות בקובץ זה מבטאות את עמדתו ופרשנותו המחייבת של המפקח על הבנקים להוראה. בעתיד, תבחן האפשרות לשלב חלק מהתשובות בגוף ההוראה.

מסמך זה מוצב באתר האינטרנט של בנק ישראל ומתעדכן על ידינו מעת לעת.

בכבוד רב,

דני חחיאשוילי

ראש אגף טכנולוגיה וחדשנות

העתק: המפקח על הבנקים

תאריך עדכון	שאלות ותשובות	
	פרק ג' להוראה: פתיחת חשבון מקוון והצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת:	
	סעיף 29	
	<p><b>האם תאגיד בנקאי רשאי לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת הודעות ללקוחותיו המציעות להם להצטרף לשירותים אלו, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת בערוצים שההודעה נשלחה באמצעותם?</b></p>	<p><b>שאלה 1:</b></p>
30/12/2020	<p>תאגיד בנקאי רשאי לשלוח בערוצי בנקאות בתקשורת הודעות ללקוחותיו המציעות להם להצטרף לשירותים אלו ומנחות אותם כיצד לבצע זאת, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת בערוצים שההודעה נשלחה באמצעותם.</p>	<p><b>תשובה:</b></p>
	סעיף 31	
	<p><b>האם הסכם בנקאות בתקשורת יכול לכלול כבירית מחדל את כל הערוצים והשירותים אותם מציע תאגיד בנקאי ללקוחותיו?</b></p>	<p><b>שאלה 1:</b></p>
30/12/2020	<p>תאגיד בנקאי יכול להתקשר עם לקוח בהסכם בנקאות בתקשורת הכולל כבירית מחדל את הסכמתו של הלקוח לקבלת כל הערוצים והשירותים שמציע התאגיד הבנקאי לרבות אלו שיציע התאגיד הבנקאי בעתיד, ובלבד שהדרישות בסעיף 31 להוראה, ובכלל זה הדרישה בדבר מתן אפשרות ללקוח לבחור בערוצים בהם אינו מעוניין, תשמרנה במסגרת ההתקשרות בהסכם האמור.</p> <p>עם זאת, אופן קבלת הודעות כמשמעותן בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא: "משלוח הודעות בתקשורת", יוצג בהסכם כאמור לעיל בנפרד מיתר הערוצים והשירותים, ויהיה כפוף להנחיות הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420.</p>	<p><b>תשובה:</b></p>
	<p>פרק ד' להוראה: זיהוי ואימות: סעיף 40</p> <p>פרק ו' להוראה: בקורות בבנקאות בתקשורת: סעיף 60</p>	
	<p><b>מהם האמצעים הנדרשים לצורך זיהוי ואימות לקוח המבקש לבצע פעילות בבנקאות בתקשורת שאינה מוגדרת בסיכון גבוה על פי הערכת הסיכונים של התאגיד הבנקאי או על ידי ההוראה?</b></p>	<p><b>שאלה 1:</b></p>
02/05/2019	<p>זיהוי ואימות לקוח המבקש לבצע פעילות בבנקאות בתקשורת, לרבות בקשה לקבלת מידע וביצוע פעולות, שאינה מוגדרת על ידי התאגיד הבנקאי או על ידי ההוראה כפעילות בסיכון גבוה, יבוצע בהתאם להערכת הסיכונים של הבנק.</p>	<p><b>תשובה:</b></p>

	אין חובה לעשות שימוש במקרים אלו, באחד או יותר מגורמי האימות כהגדרתם בהוראה לצורך זיהוי ואימות הלקוח, וניתן להסתפק באמצעי זיהוי ואימות אחרים ככל שהערכת הסיכונים של התאגיד הבנקאי תומכת בכך.	
	פרק ח'1 להוראה: העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב	
	<b>שאלה 1:</b> סעיף 73א. (3) להוראה קובע כי תאגיד בנקאי נדרש לאפשר ללקוח לבחור את תדירות העברת המידע מבין ארבע אפשרויות, וביניהן תדירות חודשית. מה הכוונה במונח "תדירות חודשית"?	
05/07/2018	אחת לחודש ולא דווקא בראשון לחודש.	<b>תשובה:</b>
	<b>שאלה 2:</b> סעיף 73א. (3) להוראה קובע כי תאגיד בנקאי נדרש לאפשר ללקוח לבחור את תדירות העברת המידע מבין ארבע אפשרויות. כיצד יש לנהוג במקרה שמועד העברת המידע כפי שנדרש ע"י הלקוח חל ביום שאינו נחשב יום עסקים כהגדרתו בהוראות בנקאות (שירות ללקוח) (מועד זיכוי וחיוב בשיקים), התשנ"ב - 1992?	
05/07/2018	המידע יועבר ביום העסקים הקרוב.	<b>תשובה:</b>
	נספח ג – פורמט קובץ העברת המידע בדבר יתרת לקוח בחשבון עובר ושב	
	<b>שאלה 1:</b> נספח ג' להוראה קובע את מבנה הקובץ שיועבר לגוף הפיננסי. כיצד יש לדווח על לקוח שלו מספר חשבונות המנוהלים במטבעות שונים?	
05/07/2018	סעיף 2 לנספח ג' קובע כי: "...כל שורה בקובץ תייצג רשומה עבור לקוח מסוים עבור חשבון מסוים". לפיכך הדיווח עבור לקוח שלו מספר חשבונות המנוהלים במטבעות שונים יעשה כך שכל רשומה תייצג חשבון במטבע מסוים. במידה וללקוח חשבון ובו יתרות במטבעות שונים, תוצג היתרה בכל מטבע בשורה נפרדת.	<b>תשובה:</b>
	<b>שאלה 2:</b> סעיף 1 לנספח ג' קובע שבקובץ המועבר יופיע שדה "מטבע". באיזה טבלת ערכים יש להשתמש על מנת לדווח קוד מטבע?	
05/07/2018	רשימת קודי מטבעות החוץ על פי תקני סוויפט (תקנים בינלאומיים ISO). בהתאם לכך, סוג השדה של שדה "מטבע" יעודכן לאלפאנומרי.	<b>תשובה:</b>