



ירושלים, י"ט תמוז, תשע"ו

25 יולי, 2016

**חוזר מס' ח-06-2508**

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי**

**הנדון: משלוח הודעות בתקשורת**

(הוראת ניהול בנקאי תקין 420)

**מבוא**

1. לאור האמצעים הטכנולוגיים המצויים כיום בשימוש הלקוחות, ולאור החשיבות הרבה שמייחס הפיקוח על הבנקים להתייעלות המערכת הבנקאית, פועל הפיקוח על הבנקים להמשיך לשפר ולייעל את אופן מסירת המידע ללקוחות התאגידים הבנקאיים. התיקון דן מאפשר לתאגידים הבנקאיים, למסור את מרבית ההודעות, שנשלחו בעבר באמצעות הדואר, באופן דיגיטלי בערוצי תקשורת, ובכלל זה למסור הודעות ומסמכי הוראה לביצוע פעולה הניתנים בסניף, בערוצים אלו.
2. בנוסף, מאפשר התיקון לתאגידים הבנקאיים להציע ללקוחות שירותי התראה, באמצעות הודעות לערוצי תקשורת (כדוגמת מסרונים לטלפון הנייד (הודעות SMS)), שיסייעו להם בניהול חשבונם 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 בחשבונם חמישה שיקים, במקביל לחובת שליחת הודעה בדואר, ואם הוטלה הגבלה על חשבונם. זאת, על מנת לסייע ללקוחות להימנע מהגבלת חשבונם, ולדעת בהקדם על הגבלה שהוטלה על חשבונם.
3. לאור האמור, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, תיקנתי הוראה זו.

**התיקונים להוראה**

4. שם ההוראה תוקן מ"מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים" ל"משלוח הודעות בתקשורת". נעשו התאמות לאורך ההוראה לצורך החלפת המונחים "מידע" ו"אמצעים אלקטרוניים" במונחים "הודעות" ו"ערוצי תקשורת" בהתאמה.
5. עודכן המבוא להוראה בהתאם לשינויים שבוצעו. המבוא פוצל לשני סעיפים, יתר הסעיפים מוספרו בהתאמה.

## דברי הסבר

לתיקון דגן מספר מטרות עיקריות:

- לאפשר ללקוח לקבל בערוצי תקשורת גם מידע שנהוג לקבלו בסניף בלבד, ובכלל זה מסמכי הוראות לביצוע פעולה, בכפוף למגבלות הקבועות בהוראה ובדין. ההוראה בנוסחה הקודם אפשרה זאת רק לגבי מידע הנשלח ללקוח באמצעות דואר.
- לאפשר מתן שירותי התראה ללקוחות במטרה לסייע להם בניהול חשבונם.
- לחייב משלוח התראה, לכלל הלקוחות, במקרה של סירוב של חמישה שיקים ובמקרה של הגבלה שהוטלה על החשבון.

6. סעיף 4 "הגדרות" –

- א. הגדרת "אמצעים אלקטרוניים" נמחקה ובמקומה התווספה הגדרת "ערוצי תקשורת".
- ב. הגדרת "הודעות" עודכנה והתווספו לה "הודעות שאינן מכוח דין".
- ג. הגדרת "השירות" התווספה להוראה; בסעיף 5 נמחקו המילים "להלן – השירות" בהתאמה.
- ד. הגדרת "שיק שסורב" התווספה להוראה.

## דברי הסבר

- על פי הגדרת "ערוצי תקשורת" שנקבעה, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח הודעות באמצעות ערוצי אינטרנט, כהגדרתם בסעיף 8(א) להוראת ניהול בנקאי תקין 367, למעט תוכנות למסרים מידיים (Instant Messaging Services), המאפשרים משלוח הודעות בכתב, תיעודן באמצעים אלקטרוניים והדפסתן על ידי הלקוח, ומסרונים.
- הגדרת "הודעות" עודכנה על מנת לאפשר שירותי התראה ללקוחות לצורך סיוע בניהול חשבונם;
- הוספת הגדרת "שירות" הינה תיקון טכני אשר נועד להעביר את ההגדרה שהופיעה במקור בסעיף 5 לסעיף "הגדרות";
- הגדרת "שיק שסורב" התווספה להוראה במטרה לפשט את סעיף 8 להוראה.

7. סעיף 5 עודכן על מנת להוסיף את האפשרות לשלוח מסמכים הנמסרים בסניף בערוצי תקשורת. התנאים למתן השירות הינם עמידה בדרישות הוראות ניהול בנקאי תקין הנוגעות לאבטחת מידע ולבנקאות בתקשורת ובכלל זה כריתת הסכם בנקאות בתקשורת בין הלקוח לתאגיד הבנקאי.

## דברי הסבר

תכלית התנאים היא להבטיח, בין היתר, כי השירות יינתן ללקוח בהסכמתו, כי הוא יוכל להפסיקו בכל עת, וכי יישמרו כללי אבטחת המידע.

8. סעיף 6 התווסף להוראה, יתר הסעיפים מוספרו בהתאם.

#### דברי הסבר

מטרת הסעיף לקבוע כי בהתייחס להודעות שהן מידע שנמסר ללקוח בסניף, לרבות מסמך הוראה לביצוע פעולה, התאגיד הבנקאי רשאי להעניק ללקוחותיו את השירות, במידה והמסמך כולל גילוי אודות עלות השירות, בהתאם לקבוע בסעיף 4(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992. כמו כן, נקבע בסעיף כי על התאגיד הבנקאי להבהיר ללקוח כי בקשתו לקבל את ההודעות בבנקאות בתקשורת תחול, על פי שיקול דעתו של התאגיד הבנקאי, על כל ההודעות שיערכו בנוכחותו בעתיד, וכי הוא רשאי לבקש לקבל בנוסף העתק מההודעה, כך שלא נמנעת ממנו האפשרות לקבל הודעה ספציפית גם בנייר, אם יהיה מעוניין בכך, ללא עלות נוספת.

9. תחת הכותרת "משלוח באמצעות מסרונים" התווספו סעיפים 8-10 להוראה. יתר הסעיפים מוספרו בהתאם.

#### דברי הסבר

- על פי סעיף 8 רשאי התאגיד הבנקאי לשלוח הודעות מכוח דין באמצעות מסרונים רק במקרים בהם נקבע משלוח הודעות בדרך זו בדין.

- על פי סעיף 9 הוטלה חובה על הבנקים להודיע, באמצעות מסרונים, ללקוח אשר סורבו חמישה שיקים בחשבונו, או שהוטלה הגבלה על חשבונו. עם זאת, במידה ולקוח אינו מנוי על השירות, או שהוא מנוי אך בחר שלא לקבל הודעות במסרונים, נוסח ההתראה יהיה כללי ויפנה את הלקוח לבירור מול הבנק בלבד. מטרת הסעיף הינה לסייע ללקוחות שלא להגיע למצב של לקוח מוגבל ולדעת בהקדם על הגבלה שהוטלה על החשבון. כמו כן, נקבע כי במידה והתאגיד הבנקאי אינו יכול לשלוח מסרונים ללקוח בשל מגבלות טכניות (התאגיד אינו יודע את מספר הטלפון הנייד של הלקוח, הלקוח מחזיק מכשיר שאינו תומך במסרונים וכדומה), יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח את ההודעות המיוחדות שנקבעו בסעיף זה באמצעות ערוץ תקשורת מהיר אחר (למשל טלפון נייד), ככל הניתן, ועל פי נהלי התקשורת פנימיים שיקבע.

יובהר, כי הודעות מיוחדות אלו אינן שירות הנכלל בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008, ועל כן אין לגבות בעבורן עמלה מהלקוח.

- על פי סעיף 10 רשאי התאגיד הבנקאי לשלוח הודעות שאינן מכוח דין גם באמצעות מסרונים, לדוגמא: מסר בדבר חריגה צפויה ממסגרת האשראי בחשבון וכן מסר המיידיע אודות משלוח הודעה ללקוח באתר האינטרנט של הבנק.

יובהר כי הודעות הנשלחות באמצעות מסרונים לא יכללו פרטים מלאים מזהים על החשבון או על הלקוח, מכוח סעיף 67 להוראת ניהול בנקאי תקין 367.

10. סעיף 11 שכותרתו "הוראות טלפוניות" התווסף להוראה. יתר הסעיפים מוספרו בהתאמה.

## **דברי הסבר**

הסעיף עוסק בשליחת הודעה ללקוח לאחר ביצוע הוראה טלפונית. הסעיף הופיע בעבר בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 435 "הוראות טלפוניות" והועתק להוראה זו. בוטלה החובה שמשלוח ההודעה יהיה באחריותו של פקיד אחר מאשר אותו פקיד שקיבל את ההוראה הטלפונית. בקשות לקבלת מידע לא ייחשבו כהוראה לעניין זה.

11. לסעיף 12 התווספו סעיפים קטנים (א)-(ב), יתר הסעיפים הקטנים מוספרו בהתאמה. כמו כן התווספה לסעיף כותרת "בקרה על קבלת הודעות מכוח דין".

## **דברי הסבר**

על פי הסעיף על התאגיד הבנקאי להפעיל כלים ממוחשבים המאפשרים לקבוע האם לקוח קיבל הודעות מכוח דין באמצעות ערוצי התקשורת. על הכלים שיופעלו להתאים לערוץ התקשורת בו בחר הלקוח. במידה ומדובר בהודעות שנשלחו בדואר אלקטרוני על התאגיד הבנקאי לוודא כי הלקוח פתח את ההודעות. לגבי הודעות שנשלחו באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי או היישומון (אפליקציה) ניתן להסתפק בקביעה כי הלקוח נכנס לדף האינטרנט בו מוצגות ההודעות ללקוח. מטרת הסעיף היא לבצע בקרה אחר השימוש בשירות.

בסעיף קטן (ב) נקבע כי לא נדרשת בקרה אחר השימוש בשירות בהתייחס להודעות הנשלחות באמצעות מסרונים כמפורט בסעיפים 8 ו-9 להוראה.

12. הסעיף שכותרתו "הפסקת השירות" נמחק מההוראה.

## **דברי הסבר**

סעיף זה מופיע בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357 "ניהול טכנולוגיות המידע" ס'27(ד)(1)(ב), אשר יהיה בתוקף עד ה-1.1.2017, ובסעיף 31 בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 "בנקאות בתקשורת" שתכנס לתוקפה ב-1.1.2017, ועל כן נמחק מהוראה זו.

13. סעיף 13 שכותרתו "חשבון משותף" עודכן.

## **דברי הסבר**

החובה לקבלת הסכמת כל השותפים, במקרה של בקשה שהוגשה לקבלת השירות או לביצוע שינוי בו על ידי אחד מהם, הוחלפה בדרישה למתן הודעה בסמוך להיענות לבקשה, וזאת במטרה להגן על השותפים מחד ולעודד הצטרפות לשירות מאידך.

14. סעיף 14 שכותרתו "אופן הצגת המידע" עודכן והתווספה לו הקביעה כי ככל שהודעה הנשלחת בערוצי תקשורת נושאת כותרת, תשקף הכותרת את תוכן ההודעה, ולא יכללו בכותרת פרטים מזהים מלאים על החשבון או הלקוח.

15. סעיף 15 שכותרתו "נגישות להודעות" עודכן על מנת להבהיר כי סעיף קטן (ב) חל על הוראות מכוח דין שנשלחו אל הלקוח באתר התאגיד הבנקאי וביישומון (אפליקציה) בלבד, וכן על מנת להתאימו למונחים החדשים שנקבעו בהוראה זו. המילים "פעם אחת ללא תשלום עמלה" נמחקו מסעיף קטן (ב), לאור שילובם בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008.

16. סעיף 16 שכותרתו "החרגה מחובת הצפנה" התווסף להוראה.

#### **דברי הסבר**

הסעיף נועד להבהיר כי תאגיד בנקאי רשאי לשלוח הודעות שאינן מכוח דין ללא שימוש באלגוריתם הצפנה, זאת על אף האמור בסעיף 63 להוראת ניהול בנקאי תקין 367, ובלבד שהודעות אלו לא יכללו פרטים מזהים מלאים על החשבון או הלקוח.

17. סעיף 17 שכותרתו "גילוי נאות" עודכן. בסעיף נקבע כי בסמוך למועד ההצטרפות לשירות או עדכון פרטי השירות, ישלח התאגיד הבנקאי ללקוח הודעה בכתב על כך. בסמוך למועד ההצטרפות הראשונית תכלול ההודעה את עיקרי הוראה זו.

#### **18. תחילה**

התיקונים להוראה יכנסו לתוקף ביום פרסום ההוראה. למעט הסעיפים הבאים אשר יכנסו לתוקף באופן מדורג:

א. סעיפים 9(א), 9(ג) ו-9(ד) יכנסו לתוקף ביום 1.4.2017.

ב. סעיפים 9(ב) ו-12 יכנסו לתוקף ביום 1.7.2017.

#### **19. הוראת מעבר**

עד ליישום הוראת ניהול בנקאי תקין 367 על ידי התאגיד הבנקאי, בהתאם לאמור בסעיף 66 בחוזר מספר 2507 (להלן: תקופת המעבר), יישם התאגיד הבנקאי את הוראת ניהול בנקאי תקין 420 בכפוף לתנאים הקבועים בהוראת ניהול בנקאי תקין 357. למען הסר ספק, יובהר כי במקרים בהם ההגדרות בהוראת ניהול בנקאי תקין 420 מבוססות על הגדרות המופיעות בהוראת ניהול בנקאי תקין 367, ניתן להסתמך עליהן אף בתקופת המעבר ובלבד שמתקיימים התנאים הקבועים בהוראת ניהול בנקאי תקין 357.

#### **עדכון הקובץ**

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

#### **להכניס עמוד**

420-1-4 [3] (7/16)

#### **להוציא עמוד**

420-1-3 [2] (8/13)

בכבוד רב,



ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

## משלוח הודעות בתקשורת

### מבוא

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

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

### תחולה

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

### הגדרות

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.

4. "ערוצי תקשורת"

"הודעות מכוח דין" - מידע בכתב הנשלח ללקוח מכוח הוראות ניהול בנקאי תקין, מכוח חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, לרבות כללים שהותקנו מכוחו, או מכוח חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו – 1986, לרבות תקנות שהותקנו מכוחו. "הודעות שאינן מכוח דין" – מידע שבחר התאגיד הבנקאי לשלוח ללקוחותיו ואשר מיועד לסייע בניהול החשבון.

"הודעות"

משלוח הודעות בערוצי תקשורת.

"השירות"

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

"שיק שסורב"

## השירות

5. תאגיד בנקאי רשאי לספק את השירות ללקוח, חלף משלוח ההודעות באמצעות הדואר או באמצעות מסירתן בסניף, ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים, ובכפוף לכל דין :
- (א) הלקוח ביקש להצטרף לשירות. לעניין סעיף זה, "בקשה" – לרבות באמצעות שימוש בכל אחד מערוצי התקשורת כהגדרתם בסעיף 8 להוראה 367.
- (ב) התאגיד הבנקאי עומד בכל דרישות הוראות ניהול בנקאי תקין הנוגעות לאבטחת מידע ולבנקאות בתקשורת.
6. היו ההודעות מידע או העתק מסמך הוראה לביצוע פעולה, הנמסר ללקוח בסניף, והמסמך כולל גילוי אודות עלות השירות, רשאי התאגיד הבנקאי להעניק ללקוחותיו את השירות, בהתאם לקבוע בסעיף 4(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992. כמו כן, יבהיר התאגיד הבנקאי ללקוח, כי בקשתו לקבל הודעות אלו בערוצי תקשורת יחולו, על פי שיקול דעתו של התאגיד הבנקאי, על כל ההודעות שיערכו בנוכחותו בסניף בעתיד וכי הוא יהיה רשאי לבקש בכל עת, כי הודעה מסוימת תימסר לו בסניף, בנוסף לשליחתה בערוצי תקשורת.
7. על אף האמור בסעיפים 5 ו-6 לעיל, התאגיד הבנקאי נדרש לשלוח ללקוח הודעות באמצעות הדואר, במקביל למשלוחן בערוצי תקשורת, במקרים הבאים :
- (א) הודעות הקשורות לנקיטת פעולה משפטית כנגד הלקוח, או העלולות להביא לנקיטת הליך משפטי נגדו, כגון הודעה על חוב פיגורים, התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים, הודעה על ביטול, הקטנה או אי חידוש מסגרת אשראי, הודעת קיזוז או עיכבון.
- (ב) הודעות לערבים אודות החיוב הנערב.
- (ג) הודעת מנפיק על סיום חוזה כרטיס חיוב.
- (ד) הודעת מנפיק על השעיית זכות הלקוח להשתמש בכרטיס חיוב.

## משלוח הודעות באמצעות מסרונים

8. תאגיד בנקאי ישלח הודעות מכוח דין באמצעות מסרונים רק במקרים בהם נקבע משלוח ההודעות בדרך זו בדין.
9. חובת משלוח הודעות מיוחדות -
- (א) מבלי לגרוע מחובת משלוח התראה לפי סעיף 2(א1) לחוק שיקים ללא כיסוי, והתקנות שהותקנו מכוחו, על התאגיד הבנקאי לשלוח לכלל לקוחותיו התראה באמצעות מסרונים במקרה בו סורבו חמישה שיקים בחשבון. ההתראה תיידע את הלקוח אודות הסירוב ותכלול פרטי התקשורת עם התאגיד הבנקאי.
- (ב) מבלי לגרוע מחובת משלוח הודעה על הגבלה לפי סעיפים 3א ו-3ג(ב) לחוק שיקים ללא כיסוי, על התאגיד הבנקאי לשלוח לכלל לקוחותיו התראה באמצעות מסרונים במקרה בו הוטלה הגבלה על חשבון, אשר תכלול מידע אודות סוג ההגבלה (רגילה, חמורה, מיוחדת), בהתאם להגדרות חוק שיקים ללא כיסוי, ובמקרה של הגבלה מיוחדת, יצוין אף הגורם

אשר הורה על הטלת ההגבלה. כמו כן, תכלול ההתראה פרטי התקשורת עם התאגיד הבנקאי.

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

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

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

### הוראות טלפונית

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

### בקרה על קבלת הודעות מכוח דין

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

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

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

לעניין משלוח דף פירוט חודשי באמצעות ערוצי תקשורת של התאגיד הבנקאי, רשאית חברת כרטיסי אשראי חלף האמור לעיל, לשלוח לכל לקוח שביקש לקבל את השירות, בתום כל שנה קלנדרית, הודעה באמצעות הדואר בדבר המשך קבלת דף הפירוט כאמור. (ד) על אף האמור בסעיף קטן (ג), בחשבון עובר ושב המתנהל רק לצורך חשבונות אחרים של הלקוח, תשלח הודעת ההתראה לפני הפסקת השירות בתום תקופה של 15 חודשים.

### חשבון משותף

13. בחשבון המשותף לשני בעלים ויותר, הפועלים בחשבון ביחד או לחוד, היענות תאגיד בנקאי לבקשה לקבלת השירות, או לבקשה לשינוי בפרטי השירות, תעשה תוך מתן הודעה ליתר השותפים בחשבון, בסמוך למועד היענות לבקשה. ההודעה תכלול מידע אודות מהות השינוי



שבוצע, מועד ההיענות לבקשה, וכן את פרטי ההתקשרות עם התאגיד הבנקאי לצורך קבלת מידע נוסף.

#### אופן הצגת המידע

14. ככל שהודעה הנשלחת בערוצי תקשורת נושאת כותרת, תשקף הכותרת את תוכן ההודעה, ולא יכללו בכותרת פרטים מזהים מלאים על החשבון או הלקוח, כגון: שם הלקוח, מספר חשבון, מספר כרטיס חיוב (להלן: פרטים מזהים מלאים).

#### נגישות למידע

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

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

#### החרגה מחובת הצפנה

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

#### גילוי נאות

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

\*\*\*

#### עדכונים

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