



ירושלים, ט"ז בסיוון תשע"ה

3 ביוני 2015

חוזר מס' ח-06-2459

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי

(ניהול בנקאי תקין, הוראה מספר 308)

1. מבוא

הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308 בנושא "קצין ציות", פורסמה ביום 17.1.2002, ומאז לא נעשו בה עדכונים או התאמות כלשהם (להלן - "ההוראה הקיימת"). בשנים האחרונות חלו התפתחויות בתחום ניהול הסיכונים בכלל וניהול סיכון הציות בפרט כדוגמת מסגרת העבודה של ועדת באזל.

לאור האמור לעיל, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, ובאישור הנגידה, תיקנתי את הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308 ששמה ישונה ל"ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי" (להלן - "ההוראה החדשה"). חוזר זה סוקר את מבנה ההוראה החדשה ואת עיקרי השינויים בהשוואה להוראה הקיימת.

2. דברי הסבר

עיקרי השינויים מתבססים על המקורות הבאים:

- 2.1. **הנחיות ועדת באזל** - מסמך ועדת באזל מחודש אפריל 2005, בנושא "ציות ופונקציית הציות בתאגידים הבנקאיים"¹ (להלן - "מסמך באזל") וסקר שנערך על-ידי ועדת באזל מחודש אוגוסט 2008 בנושא "יישום עקרונות הציות"²;
- 2.2. **רשויות בחו"ל** - מקורות בינלאומיים רלבנטיים של רגולטורים בעולם נבחנו והותאמו למציאות הקיימת בישראל;
- 2.3. **רגולציה מקומית** - ההוראה הקיימת היוותה בסיס ונקודת מוצא להוראה החדשה. ההוראה החדשה הותאמה גם לאמור בהוראות ניהול בנקאי תקין מתחום ניהול הסיכונים והממשל התאגידי.

¹ Compliance and the compliance function in banks, April 2005, www.bis.org.

² Implementation of the compliance principles, August 2008, www.bis.org.

3. הגדרות (סעיף 9)

לסעיף ההגדרות נוספו ההגדרות הבאות:

3.1 תאגיד בנקאי, כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, לרבות תאגיד בנקאי שהוא חברת שירותים משותפת, תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי וכן סולק כהגדרתו בסעיף 36ט לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. שינוי זה בוצע לצורך אחידות עם הוראות ניהול סיכונים אחרות.

3.2 סיכון ציות, פונקציית ציות, קצין ציות ראשי ועובדי פונקציית ציות, הותאמו להגדרות במסמך באזל. עוד נקבע, כי עובדי פונקציית הציות הם עובדים המבצעים משימות ציות, בכפיפות לקצין ציות ראשי, ומהווים חלק מקו ההגנה השני. בנוסף, הורחבה ההגדרה של הוראות ציות מעבר להוראות צרכניות ובהתאם למסמך באזל, הקובעת כי "סיכון הציות" נגזר מחוקים, תקנות, הוראות רגולציה, נהלים פנימיים והקוד האתי החלים על הפעילויות של התאגיד הבנקאי. בנוסף נכללו גם עמדות הפיקוח על הבנקים, שנקבעו במסגרת טיפול בפניות הציבור, בין אם פורסמו ובין אם ניתנו לאותו תאגיד בנקאי.

4. תפקידי הדירקטוריון (סעיף 10)

בהוראה החדשה הודגשה וחודדה אחריות הדירקטוריון לפקח על ניהול סיכון הציות של התאגיד הבנקאי. על הדירקטוריון לנקוט באמצעים הנדרשים לצורך מילוי תפקידו: אישור מדיניות הציות והתווית הדרכים להטמעתה; פיקוח על יישום המדיניות; הערכת מידת האפקטיביות של ניהול סיכון הציות וקביעת ערוצי הדיווח בנושא ציות.

5. תפקידי ההנהלה הבכירה (סעיף 11)

בהוראה החדשה נקבעה האחריות של ההנהלה הבכירה לניהול אפקטיבי של סיכון הציות. על ההנהלה הבכירה, לנקוט באמצעים הנדרשים לצורך מילוי תפקידה בהתאם לנדרש בהוראה החדשה, ביניהם: גיבוש מדיניות ציות כתובה; פיקוח על עבודת פונקציית הציות; זיהוי והערכה של נושאי סיכון הציות המרכזיים בתאגיד הבנקאי; קיום ערוצי דיווח אל מול הדירקטוריון ונקיטת פעולות משמעותיות או מתקנות ביחס להפרות של מדיניות ציות אשר זוהו.

6. מדיניות הציות (סעיפים 12 - 14)

בהוראה החדשה החלפנו את המינוח המופיע בהוראה הקיימת "תכנית הציות" ב-"מדיניות הציות". המדיניות מתייחסת בכלליות, לאופן בו ייערך התאגיד הבנקאי ליישום ההוראה החדשה, לרבות התהליכים המרכזיים בהם יזוהו וינהלו סיכונים הציות, בפעילויות ובתהליכים המהותיים בתאגיד הבנקאי. מדיניות הציות תיקבע על בסיס קבוצתי.

7. מאפייני הפונקציה (פרק ג', סעיפים 16 - 21)

בפרק זה מפורטים המאפיינים הנדרשים כדי שפונקציית הציות תוכל למלא את תפקידיה בצורה יעילה ואפקטיבית, ביניהם: פונקציית הציות צריכה להיות קבועה; פונקציית הציות תהיה בלתי תלויה בפעילויות הנבדקות על ידה; המעמד של פונקציית הציות יעוגן בכתב מינוי (צ'ארטר); פונקציית הציות תמוקם במעמד ארגוני שאינו יוצר או עלול ליצור ניגוד עניינים פוטנציאלי עם האחריות שלה לנושא הציות; תגמול עובדי הפונקציה יהיה עקבי עם יעדי

הפונקציה באופן שלא ייצור תמריצים לעובדים לפעול בניגוד למטרות ולמאפייני הפונקציה; הקצאת משאבים וכוח אדם הולמים לפונקציה לצד כשירות מקצועית של עובדי הפונקציה ושל העומד בראשה, כך שלפונקציית הציות כמכלול תהיה הבנה רחבה ומקיפה בנושאי ציות.

8. תפקידי הפונקציה (פרק ד', סעיפים 22 - 23)

פרק זה מפרט את התחומים שהפונקציה צריכה לעסוק בהם, על מנת לסייע להנהלה הבכירה בניהול סיכוני הציות בתאגיד הבנקאי. בהוראה החדשה נקבע כי פונקציית הציות תהיה אחראית לפחות על ניהול סיכון הציות הנגזר מהוראות הליבה, כאמור בסעיף 22(ב) להוראה החדשה (כגון: הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו, הלבנת הון ומימון טרור, ייעוץ ללקוח, ניגוד עניינים, הגנה על הפרטיות, היבטי מיסוי רלוונטיים למוצרים או לשירותים ללקוחות ועוד). הסיכון הנגזר מיתר ההוראות החלות על התאגיד הבנקאי, יוכל להיות מנוהל על ידי פונקציות אחרות מקו ההגנה השני; חלוקת התפקידים והאחריות בין הפונקציות תוגדר במדיניות הציות.

9. תכנית העבודה של פונקציית הציות (סעיפים 24 - 27)

בהוראה החדשה המינוח "תכנית העבודה של פונקציית הציות" משמש לתיאור מפורט יותר של ניהול סיכון הציות בתאגיד הבנקאי. התכנית תהיה מבוססת, בין היתר, גם על תוצאות סקר סיכוני ציות שיכול להתבצע כחלק מסקר הסיכונים התפעוליים שבסעיף 27 להוראת ניהול בנקאי תקין 350 בנושא "ניהול סיכון תפעולי".

10. היקף פעילות (פרק ה', סעיפים 28 - 30)

היקף עבודת פונקציית הציות תתפרש על פני כל פעילויות וישויות התאגיד הבנקאי לרבות חברות בנות או סניפים בתחום שיפוט מסוים. כדי למלא את תפקידה, לפונקציית הציות תהיה גישה מלאה למידע הקיים בתאגיד הבנקאי.

11. קצין ציות ראשי (פרק ו', סעיפים 31 - 36)

בראש פונקציית הציות עומד קצין ציות ראשי; לקצין ציות ראשי תפקיד חשוב בדאגה לתפקודה התקין של פונקציית הציות ולשמירה על עדכניותה וכשירותה המקצועית. כדי לשמר את עצמאותו ולחזק את מעמדו של קצין ציות ראשי נקבע כי קצין ציות ראשי לא ימלא בתאגיד הבנקאי תפקיד נוסף, וזאת כדי לא לפגוע בעיסוקו העיקרי.

12. תחילה

תחילתו של חוזר זה לא יאוחר מיום 1.1.2016.

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
300-2-5 [37] (6/15)	300-2-4 [36] (12/12)
308-1-14 [2] (6/15)	308-1-7 [1] (1/02)

בכבוד רב,



דוד זקן

המפקח על הבנקים

ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי

תוכן העניינים

עמוד בהוראה	סעיפים	נושא
3-2	9-1	כללי
6-4	15-10	ממשל תאגידי
8-7	21-16	מאפייני הפונקציה
10-9	27-22	תפקידי הפונקציה
11	30-28	היקף פעילות
12	36-31	קצין ציות ראשי
13	38-37	מיקור חוץ
14	39	בנק חוץ

פרק א': כללי

מבוא

1. מורכבותה והתפתחותה של הפעילות הבנקאית מחייבים את התאגיד הבנקאי למשנה הקפדה על הוראות הציות כהגדרתן להלן. אי הקפדה על קיום הוראות הציות עלולה לחשוף את הבנק להפסדים מהותיים ופרסומים שליליים, אשר עלולים להוביל לפגיעה בתדמית ובמוניטין של התאגיד.
2. תאגידים בנקאיים צריכים לציית להוראות ציות בכל תחום שיפוט בו הם מנהלים עסקים. מבנה וארגון פונקציית הציות ותחומי אחריותה צריכים להתאים לדרישות החוק והרגולציה במדינות בהן הם פועלים.
3. הציות מתחיל בדירקטוריון ובהנהלה הבכירה ובפרט בדוגמה האישית של הדרג הבכיר; ולכן כדי להבטיח ציות הולם ואפקטיבי, על הגורמים הבכירים בתאגיד הבנקאי ליצור סביבה ותרבות ארגונית, אשר שמה דגש על סטנדרטים גבוהים של יושר ויושרה, בניהול עסקי, ועליהם בכל עת למלא אחר לשון ורוח הוראות הציות.
4. תאגיד בנקאי שביודעין לוקח חלק בעסקות שנועדו על ידי לקוחות להימנע מדרישות דיווח רגולטוריות או כספיות, להתחמק מתשלום מס או לאפשר התנהגות לא חוקית חושף את עצמו לסיכון ציות משמעותי.
5. הציות הוא חלק מהתרבות הארגונית של התאגיד הבנקאי ואיננו רק עניינה של פונקציית הציות, כהגדרתה להלן, אלא חל על כל גורם בתאגיד הבנקאי ויש להתייחס אליו כחלק בלתי נפרד מהפעילויות העסקיות של התאגיד הבנקאי.
6. פונקציית הציות כפונקציה בלתי תלויה מהווה חלק מקו ההגנה השני; תפישה זו עקבית עם שלושת קווי ההגנה המפורטים בסעיף 4 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 310 בנושא - "ניהול סיכונים" ("הוראה 310").
7. על פונקציית הציות לפעול בהתאם לעקרונות המפורטים להלן.

תחולה

8. הוראות אלו יחולו על תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, לרבות תאגיד בנקאי שהוא חברת שירותים משותפת, תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי וכן סולק כהגדרתו בסעיף 36 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981 ("תאגיד בנקאי"). המפקח על הבנקים רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגידים מסוימים.

הגדרות

9. "הוראות ציות" - חוקים, תקנות, הוראות רגולציה (לעניין זה, לרבות עמדות שנקבעו על ידי הפיקוח על הבנקים בטיפול בפניות הציבור), נהלים פנימיים והקוד האתי, החלים על הפעילויות הבנקאיות של התאגיד הבנקאי;

- "סיכון ציות" -**
הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר התאגיד הבנקאי עלול לספוג כתוצאה מכך שאין הוא מקיים את הוראות הציות;
פונקציה בלתי תלויה האחראית על ניהול סיכון הציות בתאגיד הבנקאי;
ראש פונקציית הציות בתאגיד הבנקאי;
- "פונקציית ציות" -**
"קצין ציות ראשי" -
"עובדי פונקציית הציות" -
עובדי התאגיד הבנקאי המבצעים משימות ציות וכפופים לקצין ציות ראשי;
- "פונקציית הביקורת הפנימית" -**
כהגדרתה בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא -
"פונקציית ביקורת פנימית" ("הוראה 307");
- "הסדר מיקור חוץ של ציות" -**
הסכם בין התאגיד הבנקאי לבין ספק מיקור חוץ לצורך הספקת שירותי ציות.

פרק ב' : ממשל תאגידי

דירקטוריון

10. הדירקטוריון אחראי לפקח על ניהול סיכון הציות של התאגיד הבנקאי, ובכלל זה על הדירקטוריון :

- (א) לאשר את מדיניות הציות כמפורט בסעיפים 12-14 להלן, לרבות כתב מינוי (צ'ארטר) המסדיר קיומה של פונקציית ציות קבועה ואפקטיבית ;
- (ב) להתוות את הדרכים שבהן יש להביא לידיעת העובדים את עיקרי מדיניות הציות, ואת החשיבות שהוא מייחס לה ;
- (ג) להבטיח כי נושאי ציות מטופלים באפקטיביות ובמהירות על ידי ההנהלה הבכירה בסיוע פונקציית הציות ופונקציית אחרות כמפורט בסעיף 22(ב) להלן ;
- (ד) להעריך, לפחות אחת לשנה, את מידת האפקטיביות של ניהול סיכון הציות על ידי התאגיד הבנקאי ;
- (ה) לקבוע את סוג, תוכן ותדירויות הדיווחים שיועברו אליו בנושאי ציות ;
- (ו) לקיים פגישה עם קצין ציות ראשי לבדו, לפחות אחת לשנה, כדי לסייע לדירקטוריון בביצוע הערכת האפקטיביות של ניהול סיכון הציות בתאגיד הבנקאי. פגישה כאמור גם יכולה להתקיים עם אחת מוועדותיו, כאמור בסעיף 35(ה)(3) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301 בנושא - "דירקטוריון".

ההנהלה הבכירה

11. ההנהלה הבכירה אחראית לניהול אפקטיבי של סיכון הציות, ובכלל זה :
- (א) לגבש מדיניות ציות כתובה, הכוללת את העקרונות הבסיסיים על פיהם יפעלו ההנהלה והעובדים כמפורט בסעיפים 12-14 להלן ;
 - (ב) לנקוט בכל הצעדים הדרושים כדי להבטיח שהתאגיד הבנקאי יוכל להסתמך על פונקציית ציות קבועה ואפקטיבית ; צעדים אלה כוללים הקצאת משאבים, לרבות כוח אדם, המתאימים לפונקציית הציות לצורך השגת יעדיה ;
 - (ג) לזהות ולהעריך, לפחות אחת לשנה, את נושאי סיכון הציות המרכזיים העומדים בפני התאגיד הבנקאי, ולקבוע תכניות לניהול ולטיפול בסיכונים אלו. התכניות יתייחסו לחוסרים במדיניות, בנהלים, ביישום או בביצוע, הקשורים לאפקטיביות בה מטופלים סיכונים ציות קיימים ; כמו גם לצורך במסמכי מדיניות או בנהלים נוספים לטיפול בסיכונים ציות חדשים שזוהו כתוצאה מההליך השנתי של הערכת סיכונים הציות, לרבות כאמור בסעיף 23(ט) להלן ;
 - (ד) לדווח לדירקטוריון או לאחת מוועדותיו (ועדת ניהול סיכונים או ועדת הביקורת), לפחות אחת לשנה, על ניהול סיכון הציות בתאגיד הבנקאי, באופן שיסייע לדירקטוריון לבצע הערכה מבוססת של מידת האפקטיביות בו מנהל התאגיד הבנקאי את סיכון הציות שלו ;

- (ה) לדווח באופן מיידי לדירקטוריון או לאחת מוועדותיו (ועדת ניהול סיכונים או ועדת הביקורת) על כשלי ציות מהותיים כגון: כשלים שקיים בהם סיכון משמעותי ועלולים להביא להטלת סנקציות משפטיות או רגולטוריות, להפסד פיננסי או לנזק תדמיתי ;
- (ו) לנקוט בפעולות משמעתיות או בפעולות מתקנות אחרות כדוגמת הוספת בקורות ואף הפסקת פעילות, ביחס להפרות של מדיניות הציות אשר זוהו.

מדיניות הציות

12. (א) המדיניות תפרט את האופן שבו ייערך התאגיד הבנקאי ליישום הוראה זו, לרבות התהליכים המרכזיים בהם יזוהו וינהלו סיכוני הציות בכל רמות התאגיד ;
- (ב) מדיניות הציות תיקבע על בסיס קבוצתי, בשינויים המחויבים ;
- (ג) כדי להגביר את הבהירות והשקיפות של המדיניות יש להפריד, במקרים המתאימים, בין סטנדרטים החלים על כל עובדי התאגיד הבנקאי לבין כללים החלים על קבוצות עובדים מסוימות.
13. מדיניות הציות תכלול, בין היתר, את הנושאים הבאים :
- (א) הגדרות אחידות להבטחת עקביות בזיהוי, בדירוג החשיפות ובמטרות ניהול הסיכונים ;
- (ב) הגדרת תחומי הסמכות והאחריות של פונקציית הציות, כמפורט בסעיפים 22-23 להלן ;
- (ג) הקשרים בין פונקציית הציות לפונקציות אחרות המהוות את קו ההגנה השני ובינה לבין פונקציית הביקורת הפנימית, כמפורט בסעיף 4(ב) להוראה 310 ;
- (ד) חלוקת האחריות בנוגע למשימות ציות בין המחלקות השונות בתאגיד הבנקאי, כאמור בסעיף 22(ב) להלן ;
- (ה) תיאור המתודולוגיה והכלים שיועמדו לרשות עובדי התאגיד הבנקאי, אשר יתמכו בבקרה פנימית שוטפת בנושא הציות, ובכלל זה נהלי עבודה, דו"חות מחשב, הכשרה והדרכה שוטפים של מנהלים ועובדים בתחומים הרלוונטיים לתפקידם ;
- (ו) סוגי הדיווחים ומנגנוני הדיווח שיועמדו לרשות קצין ציות ראשי על-מנת לאפשר לו לוודא היערכות התאגיד הבנקאי לציות להוראות הציות טרם התחלת פעילות חדשה ולקראת קביעת הוראת ציות חדשה ;
- (ז) סוגי הדיווחים, מתכונתם ותדירותם, שעל קצין ציות ראשי לדווח להנהלת התאגיד הבנקאי ולדירקטוריון ;
- (ח) סוגי אמצעים משמעתיים שיינקטו כנגד עובדי התאגיד הבנקאי שהפרו הוראות ציות.
14. מסמך המדיניות ייסקר לפחות אחת לשנה ויעודכן לנוכח התפתחויות ושינויים בסביבת הפעילות החיצונית, באסטרטגיה, במוצרים, בפעילויות ובמערכות התאגיד הבנקאי.

הקשר עם הביקורת הפנימית

15. (א) פונקציית הציות היא חלק מקו ההגנה השני, ולפיכך היא נתונה לביקורת בלתי תלויה של פונקציית הביקורת הפנימית המהווה את קו ההגנה השלישי ;
- (ב) מתודולוגית הערכת הסיכונים של פונקציית הביקורת הפנימית תכלול סיכון ציות. פונקציית הביקורת הפנימית תערוך מפרט ביקורת לבחינת נאותות ואפקטיביות פונקציית הציות, ובכלל זה בדיקת הבקורות בהתאם לרמה הנאמדת של הסיכון ;
- (ג) התאגיד הבנקאי יסדיר בכתב את האופן בו תבוצע החלוקה של תפקידי הערכת הסיכונים וביצוע הבדיקות בין פונקציית הציות לבין פונקציית הביקורת הפנימית ;
- (ד) פונקציית הביקורת הפנימית תעדכן את קצין ציות ראשי אודות ממצאי ביקורת הנוגעים לציות.

פרק ג' : מאפייני הפונקציה

פונקציה קבועה

16. תאגיד בנקאי חייב להיות בעל פונקציית ציות קבועה כחלק ממדיניות הציות של התאגיד הבנקאי.

פונקציה בלתי תלויה

17. פונקציית הציות של התאגיד הבנקאי תהיה בלתי תלויה בפעילויות הנבדקות על ידה. אי התלות נשענת על הרכיבים הבאים, המפורטים בהוראה זו: מתן מעמד רשמי לפונקציה, מינוי קצין ציות ראשי, מניעת ניגודי עניינים של הפונקציה ושל העומד בראשה, מתן משאבים וגישה רחבה למידע.

כתב מינוי (צ'ארטר)

18. לפונקציית הציות יינתן מעמד פורמלי בתוך התאגיד הבנקאי כדי להעניק לה מעמד ראוי, סמכויות ואי תלות. המעמד של פונקציית הציות יעוגן בכתב מינוי (צ'ארטר) אותו יש להפיץ לכלל עובדי הארגון. כתב המינוי יעגן את הסוגיות הבאות:

- (א) תפקיד פונקציית הציות ותחומי אחריותה;
- (ב) האמצעים להבטחת אי התלות;
- (ג) הזכות לקבל מידע הנדרש למילוי תפקידה, והחובה של עובדי התאגיד הבנקאי לשתף פעולה במסירת המידע;
- (ד) הזכות לערוך בדיקות בנוגע להפרות אפשריות של מדיניות הציות, ובמידת הצורך, למנות מומחים חיצוניים לביצוע משימה זו;
- (ה) חובת הדיווח הפורמאלית להנהלה הבכירה, כמפורט בסעיף 23(ט) להלן;
- (ו) הזכות לדווח באופן עצמאי על ממצאיה להנהלה הבכירה אודות אי סדרים או הפרות אפשריות, ובמידת הצורך לפנות ישירות לדירקטוריון או לאחת מוועדותיו תוך עקיפה של מסלול הדיווח הרגיל;
- (ז) כתב המינוי יעגן את יכולת פונקציית הציות לבצע את תפקידה, בהתאם לשיקול דעתה, בכל אחת ממחלקות התאגיד הבנקאי, ותהיה לה הזכות לבצע בדיקות בדבר הפרות אפשריות של מדיניות הציות, וכן לקבל תמיכה מקצועית ממומחים בתוך התאגיד הבנקאי או מחוצה לו, לביצוע המשימה מקום שהדבר נדרש;
- (ח) לפונקציית הציות תהיה גישה מלאה לכל הרשומות והתיקים של התאגיד הבנקאי וכן לכל עובד בתאגיד, ככל שהדבר דרוש, על פי שיקול דעתה, לביצוע תפקידה;
- (ט) התאגיד הבנקאי יקבע מנגנון חולם לשיתוף פעולה בין המחלקות השונות, לרבות גורמים העוסקים בנושאי ציות בקו ההגנה הראשון (קו העסקים), ובינן לבין קצין ציות ראשי, שיוכל להבטיח שקצין ציות ראשי ימלא את תפקידו באופן אפקטיבי;
- (י) התאגיד הבנקאי יסדיר קווי דיווח או קשרים פונקציונאליים אחרים בין עובדים המבצעים משימות ציות בקו ההגנה הראשון לבין פונקציית הציות.

ניגוד עניינים

19. (א) עובדי פונקציית הציות וקצין ציות ראשי, צריכים להיות ממוקמים, במעמד ארגוני שאינו יוצר או עלול ליצור ניגוד עניינים פוטנציאלי עם האחריות שלהם לנושא הציות;
- (ב) במצבים המפורטים בסעיף 33 להלן, יש להימנע מניגודי עניינים בין המטלות האחרות שממלאים עובדי פונקציית הציות ולמטלות בתחום הציות;
- (ג) עובדי פונקציית הציות יקבלו הוראות בענייני ציות רק מקצין ציות ראשי או מי מטעמו.
20. תגמול עובדי פונקציית הציות יתבסס בעיקר על השגת מטרות הפונקציה, כאמור בסעיף 10 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301A בנושא - "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי".

משאבים וכשירות מקצועית

21. לפונקציית הציות יהיו המשאבים הנדרשים וההולמים לשם ביצוע אפקטיבי של התפקידים המוטלים עליה. ובפרט את האמור להלן:
- (א) עובדי פונקציית הציות יהיו בעלי הכישורים, הניסיון והאיכויות המקצועיות והאישיות הנדרשים למילוי תקין של תפקידם בתחום הציות;
- (ב) עובדי פונקציית הציות בכללותם יהיו בעלי הבנה מקיפה של הוראות ציות ושל השפעתן היישומית (פרקטית) על פעילויות התאגיד הבנקאי;
- (ג) עובדי פונקציית הציות ישמרו על הכשירות המקצועית, במיוחד בכל הקשור לעדכון בדבר שינויים בהוראות ציות, באמצעות לימוד והכשרה שוטפים ושיטתיים.

פרק ד': תפקידי הפונקציה

תפקידי הפונקציה

22. (א) פונקציית הציות אחראית לסייע להנהלה הבכירה בניהול אפקטיבי של סיכוני הציות העומדים בפני התאגיד הבנקאי;
- (ב) תאגיד בנקאי יהיה רשאי לנהל את סיכון הציות הנגזר מהוראות הציות שאינן מפורטות להלן, באמצעות פונקציות אחרות בקו ההגנה השני, באופן הקבוע בהוראה זו; במקרה כזה, חלוקת התפקידים בין הפונקציות צריכה להיות ברורה. הוראות הציות האמורות לעניין זה הן מהתחומים הבאים: ניגוד עניינים; הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו; איסור הלבנת הון ומימון טרור; מתן ייעוץ ללקוח; הגנה על הפרטיות (למעט היבטים של טכנולוגיית המידע); היבטי מיסוי רלוונטיים למוצרים או לשירותים ללקוחות או הוראות בעלות אופי דומה.
23. משימות פונקציית הציות כוללות, בין היתר, את המשימות הבאות:
- (א) ליעץ להנהלה הבכירה בנוגע להוראות ציות, לרבות עדכון ההנהלה בהתפתחויות בתחום הציות;
- (ב) לסייע להנהלה הבכירה בהדרכת עובדים כיצד ליישם באופן ראוי את הוראות הציות, באמצעות הסדרת מדיניות ונהלים ומסמכים אחרים כגון: מדריך ציות, כללים פנימיים וקווים מנחים;
- (ג) לתת מענה לעובדים לגבי שאילתות בתחום הציות;
- (ד) לזהות, לתעד ולהעריך באופן פעיל את סיכוני הציות הגלומים בפעילויות העסקיות של התאגיד הבנקאי, ובכלל זה התפתחויות הנוגעות למוצרים חדשים, נוהגים עסקיים, קווי עסקים או לקוחות חדשים, או בשינויים מהותיים בכל אחד מאלה;
- (ה) להשתתף בתהליך אישור מוצר חדש או פעילות עסקית חדשה, כאמור בסעיף 16(ג) להוראה 310;
- (ו) לבחון דרכים למדידת סיכון הציות (למשל באמצעות שימוש במדדי ביצוע) ולהשתמש בתוצאות המדידה, זאת כדי להעצים את הליך הערכת סיכון הציות. ניתן לעשות שימוש בכלים טכנולוגיים לפיתוח מדדי הביצוע, באמצעות איסוף ומיון נתונים שיכולים להצביע על בעיות ציות פוטנציאליות (כגון: גידול בתלונות הציבור, פעילות חריגה של סחר ותשלומים);
- (ז) להעריך התאמת הנהלים והמדריכים בתחום הציות, להצביע מיידית על אי-התאמות שנתגלו, ובמידת הצורך לנסח המלצות לתיקונים בהם;
- (ח) לנטר ולבדוק את הציות בתאגיד הבנקאי על ידי ביצוע דגימות מספיקות ומייצגות. דיווח בדבר תוצאות הדגימות יועבר באמצעות קווי הדיווח של פונקציית הציות, בהתאם לנהלים הפנימיים של התאגיד הבנקאי;
- (ט) קצין ציות ראשי ידווח לפחות פעם בשנה להנהלה הבכירה על נושאי ציות. הדיווח יתייחס להערכת סיכון הציות אשר בוצעה במהלך תקופת הדיווח, ויכלול, בין

השאר, שינויים שחלו בפרופיל סיכון הציות; סיכום ליקויים או הפרות שזוהו וההמלצות לתיקונם ופירוט בדבר אמצעים שכבר ננקטו לתיקון ליקויים.

תכנית העבודה של פונקציית הציות

24. (א) פונקציית הציות תבצע את תפקידיה בהתאם לתוכנית עבודה בה תפורטנה פעילויותיה המתוכננות, כגון: יישום וסקירה של מדיניות ונהלים ספציפיים, הערכת סיכון הציות, עריכת מדגמי ציות והדרכת עובדים בנושאי ציות; תכנית העבודה תכלול את העיתוי והתדירות של עבודת ציות מתוכננת;
- (ב) תכנית העבודה תהיה ממוקדת סיכון, ונתונה לפיקוח קצין ציות ראשי כדי להבטיח כיסוי נאות של הפעילויות העסקיות ותיאום בין פונקציית ניהול הסיכון;
- (ג) על פונקציית הציות לקבוע בכתב את עקרונות מתודולוגיית הערכת הסיכון, ועליה לעדכן את העקרונות באופן שוטף, על מנת לשקף שינויים במערכת הבקרה הפנימית או בתהליכי העבודה, ושילובם של קווי פעילות חדשים;
- (ד) על בסיס תוצאות ניתוח הסיכון, תיקבע תכנית עבודה רב שנתית, אשר תיקח בחשבון את רמת הסיכון המובנה הגלום בפעילויות. התכנית תביא בחשבון גם את ההתפתחויות והחידושים הצפויים ואת הסיכון הגבוה הקיים בדרך כלל בפעילויות חדשות.
25. תכנית העבודה תובא לדיון בהנהלה ולאישור בדירקטוריון; התכנית תיסקר ותתעדכן באופן סדיר בכל עת שנדרש.
26. תכנית העבודה תהיה מבוססת, בין היתר, על:
- (א) מדיניות הציות שנקבעה על ידי הדירקטוריון;
- (ב) תוצאות סקר בנושא סיכוני ציות; יובהר כי סקר זה יכול להתבצע גם כחלק מהסקר המפורט בסעיף 27 בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 350 בנושא - "ניהול סיכונים תפעוליים";
- (ג) ממצאי ביקורת בנושא ציות (של פונקציית הביקורת הפנימית, של רואה החשבון המבקר ושל הפיקוח על הבנקים);
- (ד) תלונות לקוחות;
- (ה) הוראות ציות חדשות ושינויים שוטפים בהוראות קיימות ושינויים בפעילות התאגיד הבנקאי.
27. תכנית העבודה תכלול פרטים בנושאים אלה:
- (א) נושאי הציות;
- (ב) פירוט כוח האדם שיועסק בציות וכשירותו המקצועית הנדרשת ושל משאבים נדרשים אחרים;
- (ג) לוחות הזמנים לביצוע משימות הציות;
- (ד) בקורות שתתבצענה תוך זמן סביר לאחר תיקון הליקוי;
- (ה) תקצוב זמן למטלות ולפעילויות.

פרק ה': היקף פעילות

28. (א) תאגיד בנקאי המנהל פעילות בינלאומית באמצעות חברות בנות או סניפים בתחום שיפוט מסוים, יציית לחוק ולרגולציה המקומית, וכן להוראות הציות הישראליות החלות עליו;
- (ב) פונקציית הציות של תאגיד האם תוודא כי ניתנו הכלים לחברות הבנות ליישם את מדיניות הציות הקבוצתית ולנהל באופן אפקטיבי את סיכון הציות בהן.
29. (א) קצין ציות ראשי בתאגיד האם יוודא, תוך תיאום עם פונקציית ניהול סיכונים אחרות בתאגיד הבנקאי, שעובדים בעלי ידע וניסיון רלוונטיים בתחום השיפוט בו הן פועלות, ימלאו תפקידים בתחום הציות בסניפים או בשלוחות מחוץ לישראל;
- (ב) קצין ציות ראשי בתאגיד האם יוודא את יישום המדיניות הקבוצתית גם בחברות בנות, ויכלול בתכנית העבודה של פונקציית הציות בדיקה של חברות בנות שההוראה לא חלה עליהן;
- (ג) קצין ציות ראשי בסניף או בשלוחה יהיה כפוף מקצועית לקצין ציות ראשי של תאגיד האם.
30. על התאגיד הבנקאי לקבוע נהלים לזיהוי ולהערכה של גידול אפשרי בסיכון המוניטין היכול לנבוע מכך שהתאגיד הבנקאי מציע, בתחומי שיפוט מסוימים, מוצרים או מנהל פעילות אשר אסורים עליו בישראל.

פרק ו': קצין ציות ראשי

31. (א) קצין ציות ראשי יהיה בעל כישורים, ידע וניסיון ההולמים את תפקידו ואת תחומי אחריותו כפי שעולים מהוראה זו;
- (ב) קצין ציות ראשי יהיה חבר בהנהלה הבכירה של התאגיד הבנקאי או כפוף ישירות לחבר כאמור, שאינו אחראי על תחום בו מבוצעות פעילויות עסקיות.
32. בכל תאגיד בנקאי ימונה קצין ציות קבוצתי אשר יהיה אחראי לזיהוי ולניהול סיכון הציות בקבוצה הבנקאית.
33. (א) קצין ציות ראשי יהיה גם האחראי למילוי חובותיו של תאגיד בנקאי לפי סעיף 8 לחוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000. עם זאת, במקרה בו קצין ציות ראשי הוא חבר הנהלה בתאגיד הבנקאי, האחראי למילוי החובות רשאי להיות בכפיפות ישירה לקצין ציות ראשי, כאמור בסעיף קטן 7(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 - "מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות";
- (ב) קצין ציות ראשי לא ימלא בתאגיד הבנקאי תפקיד נוסף; על אף האמור, קצין הציות יהיה רשאי למלא תפקיד בעל אופי דומה אחר המוגדר בדין מקומי או בדין זר.

מינוי והפסקת כהונה של קצין ציות ראשי

34. מינוי קצין ציות ראשי ייעשה על ידי הנהלת התאגיד הבנקאי.
35. (א) תאגיד בנקאי ימסור דיווח בכתב למפקח על הבנקים על מינוי קצין ציות;
- (ב) במינוי קצין ציות ראשי בסניפים או בחברות בנות מחוץ לישראל, אם נדרש, יינתן דיווח דומה למפקח על הבנקים במדינה המארחת.
36. (א) העברה של קצין ציות ראשי מתפקידו מכל סיבה שהיא תתבצע באישור מוקדם של הדירקטוריון;
- (ב) המפקח על הבנקים יקבל דיווח על סיום כהונתו של קצין ציות ראשי, שיכלול פירוט של נסיבות סיום הכהונה.

פרק ז': מיקור חוץ של פונקציית הציות

37. (א) ציות הוא חלק מליבת פעילות ניהול הסיכונים בתאגיד הבנקאי. עם זאת, מטלות מסוימות של פונקציית הציות ניתנות לביצוע במיקור חוץ ;
- (ב) תאגיד בנקאי המבקש להוציא למיקור חוץ פעילות ציות משמעותית, יידע את הפיקוח על הבנקים מראש תוך מתן הנמקה.
38. (א) על התאגיד הבנקאי לוודא שהסדרים למיקור חוץ של ציות לא יפגמו באפקטיביות יכולת הפיקוח של המפקח על הבנקים ;
- (ב) הדירקטוריון וההנהלה הבכירה של התאגיד הבנקאי אחראים להבטיח כי מטלות של פונקציית ציות מבוצעות באופן הולם ואפקטיבי, גם אם חלקן הועברו למיקור חוץ ;
- (ג) קצין ציות ראשי יפקח על מטלות ציות המבוצעות במיקור חוץ.

פרק ח': בנק חוץ

39. הוראה זו תחול על בנק חוץ בהתאמות המתחייבות, בין היתר :
- (א) בביצוע תפקידיה המפורטים בסעיף 23 רשאית פונקציית הציות להסתייע בפונקציית הציות של בנק האם ;
- (ב) בקביעת תכנית העבודה של פונקציית הציות, כאמור בסעיפים 24 - 27 רשאית פונקציית הציות להסתמך על מתודולוגיות הערכת סיכון הציות שנקבעו בבנק האם, אך עליה לוודא התאמתם ועדכנותם לפעילות הסניף בישראל ;
- (ג) במקרים חריגים בנק חוץ, הסבור כי סעיפים מסוימים בהוראה זו אינם ישימים לגביו, רשאי לפנות למפקח על הבנקים על מנת לתאם את תחולתם או דרך יישומם לגביו.

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
17/01/02	הוראה מקורית	1	2064
3/6/15	עדכון	2	2459

תוכן עניינים כללי

<u>עמוד</u>	<u>כללי</u>
300-1	מבוא
300-2	תוכן עניינים כללי

<u>הוראה</u>	<u>ניהול ובקרה</u>
301	דירקטוריון
301A	מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי
302	רואה החשבון המבקר של תאגיד בנקאי תקשורת של רואה חשבון מבקר עם הגורמים המופקדים על בקרת העל בתאגיד הבנקאי
303	רואה החשבון והמידע הנלווה לדוחות כספיים
304	רואה החשבון המבקר- עריכת ביקורת וסקירה בהתאם לתקנים
304A	מסוימים שנקבעו בארה"ב
305	חשבונאי ראשי
306	שליטה או בעלות עניין בתאגידים לא ריאליים בחו"ל פונקציית ביקורת פנימית
	307
308	קצין ציות
308A	טיפול בתלונות הציבור
309	בקורות ונהלים לגבי הגילוי ובקרה פנימית על דיווח כספי
310	ניהול סיכונים

אשראי והשקעות

311	יחס הון מזערי
312	עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים
313	מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים
314	טיפול בחובות בעייתיים
315	הפרשה נוספת לחובות מסופקים
318	מאגר מידע על בטחונות
320	הבטחת תשואה על השקעות
321	חיתום הנפקות של ניירות ערך
322	פעילות מערכת הבנקאות בשוק ההון
323	מימון רכישת אמצעי שליטה בתאגידים
325	ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב
326	ליווי פיננסי
327	ניהול הלוואות ממונפות
329	מגבלות למתן הלוואות לדיור

סיכונים פיננסיים

331	חלוקת דיבידנד על ידי תאגידי בנקאיים
332	רכישה עצמית על ידי תאגידי בנקאיים
333	ניהול סיכון ריבית
335	עסקאות עתידיות
336	מגבלות על שעבוד נכסי תאגיד בנקאי
337	פעילות בשוק מעו"ף
339	ניהול סיכונים
342	ניהול סיכון נזילות

סיכוני ניהול

350	ניהול סיכון תפעולי
351	מעילות של עובדים ונושאי משרה
352	ביטוח בנקאי
353	בקרה על הוצאת ערבויות על ידי תאגיד בנקאי
354	אימות חשבונות של לקוחות
355	ניהול המשכיות עסקית
356	הוצאת מסמכים משרדי התאגידי הבנקאיים
357	ניהול טכנולוגיית המידע
358	ניהול עסקים מחוץ למשרדי התאגיד הבנקאי
359	קשרי תאגידי בנקאיים עם מתווכים
360	רוטציה וחופשה רציפה
361	ניהול הגנת הסייבר

בין הבנק לבין הלקוח

כללי

401	ימי פתיחה של משרדי התאגידי הבנקאיים
402	יום עסקים בתאגידי בנקאיים
403	הטבות ללקוחות
404	הטבות לעובדים של לקוח
405	חקירות משטרתיות
406	שירותים בנקאיים לעולים חדשים
407	השקעה על חשבון לקוח ללא הסכמתו המפורשת
408	שיקים בנקאיים נושאי ריבית
409	חיוב לקוחות בשכר טרחה של עורך דין

410	התרמת לקוחות על ידי עובדי התאגידים הבנקאיים
411	מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות
413	ניתוק הקשר עם שוכרי כספות
414	גילוי עלות שירותים בניירות ערך
415	נהלים בנושא עמלות
416	חשבונות קטינים
417	פעילות תאגיד בנקאי במערכת סגורה
418	פתיחת חשבונות באמצעות האינטרנט
419	שמירת מסמכים
420	מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים
421	הפחתה או תוספת בשיעורי ריבית
422	פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהולו
425	דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים

חשבונות לקוחות

431	פנקסי שיקים
432	העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח
433	רישום שגוי בחשבון הלקוח
434	חשבונות משותפים - סעיף "היותרות בחיים"
435	הוראות טלפוניות
437	חיוב במס הכנסה ובעמלות במטבע חוץ
438	קיזוז כנגד תכניות חסכון
439	חיובים על פי הרשאה
440	חישוב ריבית בפיקדון פדיום (פח"ק)
441	אחזור מידע על ידי לקוחות
442	משיכת מזומנים ממכשירי בנק אוטומטיים

הלוואות

451	נהלים למתן הלוואות לדויר
452	נהלים לניהול הלוואות
453	ערבויות צד שלישי לטובת תאגיד בנקאי
454	עמלת פרעון מוקדם של הלוואה שלא לדויר
455	העמדת אשראי לרכישת נכסים פיננסיים

ניירות ערך

461	עיסוקו של תאגיד בנקאי בניירות ערך על חשבון לקוחותיו
462	השקעות לקוחות בנכסים פיננסיים באמצעות מנהלי תיקים

כרטיסי אשראי

- 470 כרטיסי חיוב
471 תיקון וביטול רישומים ע"י חברות כרטיסי אשראי

נספחים

- 499-1 א' מפתח לחוזרים המקוריים שהוחלפו על ידי
הוראות "ניהול בנקאי תקין"
499-4 ב' מפתח העדכונים