



כ"ח באב תשע"ג
04 באוגוסט 2013

חוזר מס' ח-06-2395

הנדון: מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים

(ניהול בנקאי תקין, הוראות מס' 420 ומס' 470)

מבוא

1. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, קבעתי הוראה זו.

2. ההוראה אשר היתה בתוקף עד כה הגבילה את משלוח ההודעות ללקוח באמצעים אלקטרוניים להודעות מסוימות הנשלחות על פי כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים) התשנ"ב 1992, והיא לא התירה לעשות כן לגבי כלל ההודעות המפורטות בכללים הנ"ל, ולגבי הודעות נוספות המפורטות בהוראות ניהול בנקאי תקין.

חובות הגילוי הקיימות תואמות את האמצעים הטכנולוגיים שעמדו לרשות המערכת הבנקאית בתקופה בה נקבעו, וכן הן התבססו על ההנחה השמרנית, שתאמה את אותה עת, לפיה קיימת עדיפות לכאורה למשלוח מכתב בדואר על פני משלוח באמצעים אלקטרוניים.

לאור ריבוי הדיווחים הנשלחים ללקוחות, העלויות הכרוכות בהפקת הודעות ומשלוחן בדואר, וההתקדמות הטכנולוגית אשר עשויה להביא לשיפור השירות ללקוח ולהוזלת העלויות הכרוכות בהפקה ומשלוח של הודעות אלו, בוצע תיקון להוראה. השינוי האמור מתיישב גם עם רצונם של לקוחות רבים לקבל את ההודעות האמורות באמצעים אלקטרוניים ולא באמצעות דואר מטעמים של שיפור בזמינות המידע, הקלה על שמירתו ואיתורו, הגנה על איכות הסביבה וכו'.

עיקרי ההוראה

3. סעיף 3 להוראה מגדיר את ההודעות המותרות במשלוח באמצעים אלקטרוניים.
4. בסעיף 4 להוראה מפורטים התנאים בהם רשאי התאגיד הבנקאי לשלוח ללקוח הודעות באמצעים אלקטרוניים.
5. בסעיף 5 להוראה מפורטים המקרים בהם נדרש התאגיד הבנקאי לשלוח ללקוחות הודעות באמצעות הדואר במקביל למשלוחן באמצעי האלקטרוני שביקש הלקוח.

דברי הסבר

השינוי המשמעותי ביותר שנעשה במסגרת תיקון ההוראה הוא הפיכת ברירת המחדל וקביעת כלל לפיו ניתן לשלוח את כל ההודעות הנשלחות מכוח הוראות ניהול בנקאי תקין, מכוח חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, לרבות כללים שהותקנו מכוחו, וכן מכוח חוק כרטיסי חיוב התשמ"ו – 1986 ותקנות שהותקנו מכוחו, באמצעים אלקטרוניים בלבד, למעט ההודעות המנויות בסעיף 5. כמו כן, בניגוד לנוסח המקורי של ההוראה, מדובר בכלל גורף ולא במניית הודעות ספציפיות, כפי שנעשה בהוראה המקורית. לאור חשיבותן של הודעות מסוימות, וההשלכות הצפויות מאי הבאת המידע הכלול בהן לידיעת הלקוח, נקבע בסעיף 5, כי יש לשלוח את סוגי ההודעות המפורטות בו, במקביל למשלוחן באמצעי האלקטרוני שביקש הלקוח, גם בדואר. ויודגש, כי הסעיף אינו מטיל על תאגיד בנקאי חובה לשלוח את ההודעות המנויות בסעיף בדואר אלקטרוני, אלא קובע כי משנהג לעשות כן, עליו לשלוח את ההודעות המנויות גם בדואר.

6. בסעיף 6 להוראה נקבעה חובת בקרה של התאגיד הבנקאי אחר כניסת הלקוח לחשבונו באתר התאגיד הבנקאי או פתיחתו של הדואר האלקטרוני. בהעדר פעולה כאמור, או בהעדר הסכמת הלקוח להמשך קבלת השירות באמצעות שיחה מוקלטת או מענה טלפוני ממוחשב, נדרש התאגיד הבנקאי לשלוח את ההודעות בדואר, לכתובת הלקוח כפי שרשומה במסמכי התאגיד הבנקאי. בסעיף ישנה התייחסות לבקרה הנדרשת על ידי חברת האשראי לעניין דף הפירוט החודשי.

דברי הסבר

ביקש הלקוח לקבל הודעות באמצעים אלקטרוניים, ניתן להניח כי הוא יקרא דואר אלקטרוני או יכנס לחשבונו באתר התאגיד הבנקאי באופן תדיר. לפיכך בהעדר הפעולות האמורות או בהעדר הסכמה מפורשת מצד הלקוח להמשך קבלת השירות, במהלך תקופה של 9 חודשים, נדרש התאגיד הבנקאי לשלוח ללקוח הודעה בה יבהיר לו כי אם לא יפתח את הדואר האלקטרוני או לא יכנס לחשבונו באתר התאגיד הבנקאי, או לא ייתן את הסכמתו להמשך קבלת השירות, במהלך תקופה של 3 חודשים נוספים ממועד משלוח ההודעה, יפסק השירות האמור. בתום תקופה זאת, אם לא התקיימו התנאים כנדרש, יפסק השירות. באשר לחברות כרטיסי אשראי, לאור העובדה שלקוחות הבנקים נוטים לעיין בדף הפירוט החודשי באתר האינטרנט של הבנק השותף להסדר ההנפקה, במקום באתר האינטרנט של חברת כרטיסי האשראי, ניתנה להן האפשרות לשלוח ללקוח, בתום כל שנה קלנדרית, הודעה באמצעות הדואר, על המשך קבלת דף הפירוט החודשי באתר האינטרנט שביקש הלקוח. בחשבון עובר ושב המתנהל רק לצורך חשבונות אחרים של הלקוח, בהם תדירות קריאת דואר אלקטרוני או כניסה לחשבון באתר התאגיד הבנקאי איננה גבוהה, כגון בהלוואה לדיור, בפיקדון וכד', נקבעה תקופה ארוכה יותר בטרם נדרש התאגיד הבנקאי לפעול כאמור לעיל. יובהר, כניסת הלקוח לחשבונו באתר התאגיד הבנקאי משמעה כניסה המחייבת הזדהות של הלקוח באמצעות קוד/סיסמא.

7. סעיף 7 להוראה מתייחס לנושא הפסקת השירות על ידי הלקוח.

דברי הסבר

בסעיף זה הובהר, כי הלקוח רשאי להפסיק את השירות בכל עת ובכל דרך בה יבחר, כפי שמצוין מפורשות גם בהוראת ניהול בנקאי תקין 357.

8. בסעיף 8 להוראה נקבעו הוראות לעניין חשבון משותף.

דברי הסבר

לאור יחודו של חשבון משותף, נקבעו הוראות לעניין הבקשה למסירת מידע באמצעים אלקטרוניים, שינוי כתובת דואר אלקטרוני והפסקת השירות.

9. סעיף 9 להוראה עוסק באופן הצגת המידע הנשלח באמצעים אלקטרוניים.

דברי הסבר

נקבע כי כל הודעה הנשלחת באמצעים אלקטרוניים תישא כותרת המשקפת את תוכנה. הדבר יקל על הלקוחות בשמירה ואיתור ההודעות שקיבלו.

10. סעיף 10 להוראה עוסק בנגישות להודעות.

דברי הסבר

הובהר כי כאשר מתנהל הליך משפטי בין תאגיד בנקאי לבין לקוח, זכאי הלקוח לגישה להודעות שנשלחו אליו באמצעי אלקטרוני שביקש, בתקופה שקדמה להליך המשפטי. עוד הובהר, כי משנסתיימה ההתקשרות בין תאגיד בנקאי לבין לקוח, זכאי הלקוח לגישה להודעות שנשלחו אליו באמצעי אלקטרוני שביקש במהלך תקופה של שישה חודשים שקדמה לסיום ההתקשרות, וזאת במשך שישה חודשים לכל הפחות מיום סיום ההתקשרות. לחלופין, נדרש התאגיד הבנקאי למסור ללקוח העתק מכל אחת מההודעות המבוקשות על ידו לתקופה זו, פעם אחת ללא תשלום עמלה. הרציונל העומד בבסיס הוראה זו הוא הקלת המעבר מבנק לבנק, על ידי הסרת החסם של החשש מאובדן המידע, המונע לא אחת מהלקוחות להעביר את חשבונם מבנק לבנק.

11. סעיף 11 להוראה עוסק בגילוי שיש ליתן ללקוח בהסכם ההתקשרות.

דברי הסבר

לאור חשיבות הנושאים המפורטים בהוראה, וההשלכות הכרוכות בכך מבחינת הלקוח, נדרש התאגיד הבנקאי להביאם לידיעת הלקוח במסגרת הסכם ההתקשרות. יובהר, כי הדרישה לכלול את האמור בהוראה, במסגרת הסכם ההתקשרות, חלה על הסכמי התקשרות שנחתמו מיום תחילתה של ההוראה, ואולם התאגידים הבנקאיים נדרשים לפעול בהתאם לעקרונותיה גם לגבי הסכמים קיימים.

12. בנספח להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 בנושא "כרטיסי חיוב", יתווסף סעיף כ"ט:
"מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים (420)".

תחילה

13. תחילתה של הוראה זו היא ביום פרסומה.

עדכון הקובץ

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(8/13)[2]420-1-3	(1/11)[1]420-1
(8/13)[7]470-6-7	(9/12)[6]470-6-7

בכבוד רב,

דוד זקן

המפקח על הבנקים

מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים

מבוא

1. הודעות רבות הנשלחות ללקוחות התאגיד הבנקאי מכח הוראות ניהול בנקאי תקין והוראות דין אחרות נשלחות באמצעות דואר. לאור ההתקדמות הטכנולוגית אשר עשויה להביא לשיפור השירות ללקוח, ליעילות, ולהוזלת עלויות הכרוכות בהפקתן ומשלוחן של הודעות אלו, נקבע בהוראה זו כי ניתן יהיה לשלוח ללקוחות התאגיד הבנקאי את מרבית ההודעות באמצעים אלקטרוניים, כהגדרתם להלן, בתנאים המפורטים בהוראה.

תחולה

2. הוראות אלו יחולו על תאגיד בנקאי לרבות חברת כרטיסי אשראי.

הגדרות

3. "אמצעים אלקטרוניים" - דואר אלקטרוני או אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי.
 "הודעה" - מידע הנשלח ללקוח מכוח הוראות ניהול בנקאי תקין, מכוח חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981 לרבות כללים שהותקנו מכוחו, וכן מכוח חוק כרטיסי חיוב התשמ"ו - 1986 לרבות תקנות שהותקנו מכוחו.

משלוח הודעות באמצעים אלקטרוניים

4. תאגיד בנקאי רשאי לשלוח ללקוח הודעות באמצעים אלקטרוניים, במקום באמצעי אחר לרבות דואר (להלן - השירות), ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים:

(א) עמידה בהוראות סעיף 27(ד)(1) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 357 ;
 (ב) הלקוח ביקש לקבל את ההודעות באמצעות הדואר האלקטרוני או אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי במקום באמצעות דואר. לעניין סעיף זה, "בקשה" - באמצעות מסמך בכתב, באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, באמצעות שיחה מוקלטת או באמצעות מענה טלפוני ממוחשב.

5. על אף האמור בסעיף 4 לעיל, התאגיד הבנקאי נדרש לשלוח ללקוח הודעות באמצעות הדואר, במקביל למשלוחן באמצעי האלקטרוני שביקש הלקוח, 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.

6. (א) לא פתח הלקוח את הדואר האלקטרוני או לא נכנס לחשבונו באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, או לא נתן את הסכמתו להמשך קבלת השירות באמצעות שיחה מוקלטת או מענה טלפוני ממוחשב, במשך 9 חודשים, תישלח לו בדואר הודעה המבהירה כי אם לא יפתח את הדואר האלקטרוני או לא יכנס לחשבונו באתר התאגיד הבנקאי במהלך תקופה של 3 חודשים נוספים ממועד משלוח ההודעה, יפסק השירות (להלן: "הודעת התראה לפני הפסקת השירות"). לאחר 3 חודשים נוספים, בהם הלקוח לא פתח את הדואר האלקטרוני או לא נכנס לחשבונו באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, או לא נתן את הסכמתו להמשך קבלת השירות באמצעות שיחה מוקלטת או מענה טלפוני ממוחשב - יפסק השירות.

לעניין משלוח דף פירוט חודשי באמצעות אתר האינטרנט 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. (ב) על אף האמור בס"ק (א), בחשבון עובר ושב המתנהל רק לצורך חשבונו אחרים של הלקוח, תשלח הודעת ההתראה לפני הפסקת השירות בתום תקופה של 15 חודשים.

הפסקת השירות

7. הלקוח יוכל להפסיק שירות זה בכל עת, לפי בקשתו.

חשבון משותף

8. בחשבון המשותף לשני בעלים ויותר, בקשה לקבלת הודעות באמצעים אלקטרוניים, או בקשה לשינוי הכתובת לקבלת הודעות באמצעים אלקטרוניים, תעשה בהסכמת יתר השותפים בחשבון, באמצעות חתימה באחד מסניפי התאגיד הבנקאי או באמצעות שיחה מוקלטת. כל אחד מהשותפים יוכל להפסיק שירות זה, בכל עת, לפי בקשתו.

אופן הצגת המידע

9. כל הודעה הנשלחת באמצעים אלקטרוניים תישא כותרת המשקפת את תוכן ההודעה.

נגישות למידע

10. (א) מתנהל הליך משפטי בין תאגיד בנקאי לבין לקוח, ימשיך התאגיד הבנקאי לאפשר ללקוח גישה להודעות שנשלחו אליו באמצעי האלקטרוני שביקש עובר להליך המשפטי. (ב) ביקש לקוח לקבל הודעות שנשלחו אליו באמצעי אלקטרוני 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, לכל הפחות, פעם אחת ללא תשלום עמלה.

גילוי נאות

11. בהסכם ההתקשרות למסירת מידע באמצעים אלקטרוניים יפורט בפני הלקוח האמור בהוראה זו.

עדכונים

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

נספח**הוראות ניהול בנקאי תקין שחלות על חברות כרטיסי אשראי¹**

- א. דירקטוריון (301)* ;
- ב. רואה החשבון המבקר של תאגיד בנקאי (302)* ;
- ג. תקשורת של רואה חשבון מבקר עם הגורמים המופקדים על בקרת העל בתאגיד הבנקאי (303)* ;
- ד. חשבונאי ראשי (305)* ;
- ה. קצין ציות (308) ;
- ו. בטל ;
- ז. עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים (312) ;
- ח. מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים (313) ;
- ט. רכישה עצמית על ידי תאגידים בנקאיים (332) ;
- י. ניהול סיכונים* (339) ;
- יא. בטל ;
- יב. מעילות של עובדים ונושאי משרה* (351) ;
- יג. ביטוח בנקאי* (352) ;
- יד. הוצאת מסמכים ממשרדי התאגידים הבנקאיים* (356) ;
- טו. ניהול טכנולוגיית המידע (357) ;
- טז. קשרי תאגידים בנקאיים עם מתווכים (359) ;
- יז. רוטציה וחופשה רציפה* (360) ;
- יח. הטבות לעובדים של לקוח* (404) ;
- יט. שירותים בנקאיים לעולים חדשים* (406) ;
- כ. חיוב לקוחות בשכר טרחה של עו"ד* (409) ;
- כא. התרמת לקוחות על ידי עובדי התאגידים הבנקאיים* (410) ;
- כב. מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות (411) ;
- כג. נהלים בנושא עמלות (415) ;
- כד. חשבונות קטינים (416) ;
- כה. עמלת פירעון מוקדם של הלוואה שלא לדוור* (454) ;
- כו. תיקון וביטול רישומים על ידי חברות כרטיסי אשראי (471) ;
- כז. העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח (סעיף 11(ב) להוראה 432) ;
- כח. מדידה והלימות הון (הוראות 201-211).
- כט. מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים (הוראה 420)

* הוראות שהוחלו על חברות כרטיסי אשראי עם כניסת הוראה זו לתוקף.

¹ יש שהמונח לקוח בהוראה מסויימת יתייחס גם לספקים, שהם למעשה לקוחותיהם של חברות כרטיסי אשראי.

* * *

			<u>עדכונים</u>
תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
30/01/05	הוראה מקורית	1	2156
25/03/10	עדכון	2	2266
19/10/10	עדכון	3	2277
13/11/11	עדכון	4	2314
27/12/11	עדכון	5	2323
19/9/12	עדכון	6	2346
04/08/13	עדכון	7	2395