



ירושלים, כ"ד בחשון תשע"א  
1 בנובמבר 2010  
10LM0782  
HQBc089.doc

לכבוד,

לידי: **המנכ"ל**

התאגידים הבנקאיים  
חברות כרטיסי אשראי  
חברת שב"א  
חברת מס"ב  
א.ג.נ.,

**הנדון: המשכיות עסקית - עקרונות מדיניות ליעדי שירות**

**1. מבוא**

רכיב מהותי בבניית תוכניות להמשכיות עסקית הינו קביעת יעדי רמות שירות. ככלל, המערכת הבנקאית תשאף לקיים רציפות עסקית מלאה ככל שניתן. יחד עם זאת, עשויים להתרחש אירועי חירום (מערכתיים או ספציפיים לבנק) שיפגעו ביכולת לספק את מלוא השירותים.

מסמך זה קובע עקרונות מדיניות ליעדי השירות המינימאליים של המערכת הבנקאית, במטרה להבטיח מתן שירותים פיננסיים חיוניים למשק ולציבור בשעת חירום. בבסיס כל יעד שירות עומדת ההנחה שעשוי להיגרם שיבוש באספקת אותו שירות, ולכן יש להגדיר פרק זמן "נסבל" לאי אספקתו.

משמעות הצבת יעד השירות הינה, שעל כל גורם המספק את אותו שירות לנקוט בצעדים המתאימים כדי לעמוד ביעד שהוגדר.

יובהר כי המסמך לא קובע יעדי רמות שירות לכל סוגי השירותים המסופקים ע"י המערכת הבנקאית, אלא רק לאותם שירותים שהוגדרו על ידנו כשירותים חיוניים. היעד לאספקה מחודשת של יתר השירותים, יהיה לחזור לשגרה בהקדם האפשרי באמצעות המשאבים הקיימים.

**2. יעדי רמות שרות**

בהתרחש אירוע חירום, כל תאגיד בנקאי יערך להמשך הפעלת המטה שלו בשעת חירום, כך שתובטח המשך עמידתו ביעדי רמות השירות הבאים לפחות:

**2.1. יעדי רמות שירות ליישום תוך שעות ספורות מתחילת מצב החירום**

**2.1.1. משיכת מזומנים ממכשירי ATM**

2.1.1.1. הבנקים המסחריים וחברת שב"א יהיו ערוכים בכל עת למילוי מחודש של

מכשירי ה-ATM בשעת חירום, בכל הישובים, טרם שיתרוקנו.

2.1.1.2. תתאפשר משיכת מזומנים ע"י הציבור בכל מכשירי ה-ATM. בהקשר זה,

חברת שב"א תהיה ערוכה לחדש את שירותי המיתוג בין מכשירי הבנק

האוטומטיים של הבנקים. הבנקים מצידם יערכו לחידוש התקשורת לחברת שב"א, אם הפגיעה בתקשורת נגרמה אצלם.

2.1.2. שימוש בכרטיסי אשראי - חברת שב"א תהיה ערוכה לחידוש תמסורת המיתוג בין נקודות המכירה בבתי העסק בארץ לחברות כרטיסי האשראי וחברות כרטיסי האשראי תהיינה ערוכות לחידוש התקשורת לחברת שב"א, אם הפגיעה בתקשורת נגרמה אצלן.

2.1.3. הפעלת סניפי בנק בעלי מרחבים מוגנים - כל סניף העונה לקריטריוני המיגון של פקע"ר יערך לפעול במצב חירום. התאגידים הבנקאיים יבטיחו שלפחות 25% מסניפי הבנק שלהם (להלן - סניפי גרעין) יפעלו בחירום בפיזור גיאוגרפי נאות<sup>1</sup>.

2.1.4. השירות הבנקאי בסניפים שיפעלו בשעת חירום יכלול, לכל הפחות, מתן מידע ללקוחות על מצב חשבונותיהם וביצוע פעולות בנקאיות בסיסיות כגון: משיכה והפקדת מזומנים, משיכה והפקדת שיקים והעברות בין בנקאיות ופנים בנקאיות.

2.1.5. כל בנק יערך לאפשר משיכת מזומנים באמצעות שיקים גם ללקוחות של בנקים אחרים, בהיקף שנקבע בהסדר בין הבנקים ואשר יופעל בהנחיית המפקח.

2.1.6. הפעלת מוקד מידע לציבור - הבנקים יספקו לציבור מידע חיוני בשעת חירום, באמצעות הפעלת מוקד מידע מתאים (למשל קו חם), שמספרו יפורסם לציבור.

2.1.7. הבנקים יערכו להמשך מתן שירותים בנקאיים (מתן מידע וביצוע פעולות) ללקוחותיהם, באמצעות ערוצים ישירים כגון: בנקאות בתקשורת ומוקד טלפוני.

#### 2.1.8. חידוש פעילות המסלקות

2.1.8.1. חברת מס"ב תהיה ערוכה לחדש את פעילות הסליקה שלה.

2.1.8.2. הבנקים יערכו לחדש פעילותם מול זה"ב, מס"ב מסלקת השיקים ומסלקות הבורסה, בהתאם לכללים שנקבעו לכל מערכת.

### 2.2. יעדי רמות שירות ליישום תוך יממה לכל היותר מתחילת מצב החירום

2.2.1. הבנקים יערכו להפעיל בשעת חירום סניפים ניידים<sup>2</sup> במקומות בהם לא יתאפשר מתן שירותים בסניפי הבנק ה"רגילים". בסניפים הניידים יינתנו שירותי בנקאות בסיסיים, בהתאם הנחיית המפקח.

2.2.2. ביצוע העברות כספים מחו"ל ולחו"ל.

2.2.3. חידוש פעילות מול גופים בשוק ההון (קופ"ג, קרנות השתלמות וכד') ומול גופים בחו"ל.

<sup>1</sup> בהתאם למכתב המפקח על הבנקים מיום 6.6.10 שמספרו HQBc068.

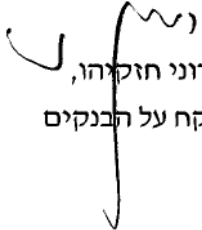
<sup>2</sup> בהתאם למכתב המפקח על הבנקים מיום 25.7.10 שמספרו 10LM0750.

### 2.3. יעדי רמות שירות ליישום תוך יממות ספורות לכל היותר מתחילת מצב החירום

2.3.1. ריקון תיבות שירות בסניפים שאינם פעילים בשעת חירום.

2.3.2. הקלות לאוכלוסיה - הבנקים יהיו ערוכים להפעיל תוכנית הקלות לגורמים שצפויים להיפגע עקב מצב החירום כגון: מגויסים, בני משפחתם, ובעלי עסקים. חלק מההסדרים יהיו פרי מדיניות הבנק וחלק יהיו בהנחיית המפקח.

3. אבקשכם לאשר, בתוך 21 יום ממועד קבלת מכתבי זה, כי תפעלו בהתאם לאמור בו.

בכבוד רב,  
  
 רוני חזקיהו,  
 המפקח על הבנקים

העתק: מר צוריאל תמם – ראש מטה המפקח

גב' רחל יעקובי – מנהלת יחידת ביקורת IT

גב' אורלי הר ציון – ממונה על ההיערכות לשעת חירום