



הפיקוח על הבנקים

אגף מדיניות והסדרה

כ"ט תשרי, תשע"ט

8 באוקטובר, 2018

חוזר מס' ח-06-2571

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: מיקור חוץ

(הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 359A)

מבוא

1. בשנים האחרונות חלו שינויים בסביבת הפעילות של התאגידים הבנקאיים, הנובעים בין היתר, מהאצה בהתפתחויות הטכנולוגיות ואימוץ מדיניות להגברת התחרות במערכת הבנקאית ובמערך התשלומים. מתן אפשרות לתאגידים הבנקאיים לעשות שימוש במיקור חוץ מאפשרת להם ליישם מטרות אסטרטגיות, להגדיל את הנגישות והזמינות ללקוחות, ולהמשיך את תהליכי ההתייעלות התפעולית. בנוסף, השימוש במיקור חוץ תורם להורדת חסמי כניסה לשחקנים חדשים ודיגיטליים.
2. הוראה זו קובעת עקרונות על פיהם נדרשים התאגידים הבנקאיים לפעול כאשר הם מעבירים פעילויות שונות למיקור חוץ. עקרונות אלו נועדו לצמצם את חשיפת התאגידים הבנקאיים לסיכונים פוטנציאליים הגלומים במיקור חוץ והם מבוססים על הרגולציה בנושא זה שקיימת במדינות רבות בעולם מזה מספר שנים כגון: ארה"ב, קנדה, הונג קונג, ואוסטרליה וכן על מסמך שפורסם על ידי פורום משותף בראשות וועדת באזל.
3. הפיקוח על הבנקים בוחן הרחבה של הוראה זו בעתיד שתכלול דגשים ייחודיים בעת ביצוע מיקור חוץ של מערכות טכנולוגיות.
4. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, קבעתי הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 359A בנושא "מיקור חוץ" (להלן - "ההוראה"), כמפורט להלן.

עיקרי ההוראה

פרק א' - כללי

תחולה (סעיף 7 להוראה)

5. סעיף (א) מפרט את התאגידים עליהם הוראה זו חלה: תאגיד בנקאי, תאגיד עזר וכן תאגידים בשליטת התאגיד הבנקאי המנויים בסעיפים 11(א)(3) ו-11(א)(ב3) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. כמו כן ההוראה חלה על סולק כהגדרתו בסעיף 36(ט) לחוק הבנקאות.
6. סעיף (ב) לתחולה מדגיש כי יישום ההוראה בתוך הקבוצה הבנקאית יעשה באופן המתאים למערך הקשרים הקיים בין חברות בקבוצה. כך למשל, אין ציפייה כי חברה אם תבצע דיו

- דיליג'נס לחברה בת משום שניתוח הסיכונים שלה והערכת מנגנוני הפיקוח והבקרה בה נעשים כחלק ממערך ניהול הסיכונים של חברת האם המיושם על בסיס מאוחד.
7. סעיף (ג) מאפשר לתאגיד בנקאי לבצע התאמות נדרשות ביישום ההוראה בהתקשרות עם חברת כרטיסי חיוב כהגדרתה ב"חוק שטרום" ובהתאם להתקשרות הנדרשת בחוק זה.
8. הפיקוח יבחן מעת לעת הקלות בהוראה ביחס לגופים נוספים הפועלים על פי דין כגון: "נותן שירות להשוואת עלויות" כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), תשע"ו-2016.
9. סעיף (ד) מאפשר למפקח על הבנקים לפטור תאגיד מסויים מהוראות מסויימות או לקבוע כי הוראות אחרות יחולו עליו.

הגדרות (סעיף 8 להוראה)

10. נקבעו ההגדרות הבאות:

(א) "מיקור חוץ"

הגדרת מיקור חוץ נועדה להבהיר באילו מקרים הוצאת פעילות לגורם חיצוני תיחשב מיקור חוץ לעניין יישום העקרונות בהוראה. בהתאם להגדרה, פעילות במיקור חוץ תהיה כזו הכלולה ברשימת עיסוקיו של תאגיד בנקאי, כמפורט בסעיף 10 לחוק הבנקאות (רישוי), על מנת לוודא כי הוא מבצע מיקור חוץ בתחום עיסוקיו בצורה שאינה חושפת אותו ואת לקוחותיו לסיכונים מיותרים.

למרות האמור לעיל, נוספו בהגדרה דוגמאות לפעילויות שלא יחשבו מיקור חוץ, משום שמדובר בפעילויות שאינן עסקיות ואינן בתחום התמחותו של תאגיד בנקאי, כגון: הנחת תשתיות תקשורת על ידי גורם חיצוני והעסקת עובדים באמצעות חברות כח אדם. בנוסף, ההגדרה מכוונת לפעילויות מהותיות, כפי שיגדיר התאגיד הבנקאי, וזאת על מנת לאפשר לו להפעיל שיקול דעת ביישום העקרונות המפורטים בהוראה בהתאם להערכת סיכונים. רמת המהותיות של פעילות במיקור חוץ תיקבע על ידי התאגיד הבנקאי בהתבסס, בין היתר, על שיקולים המפורטים בהוראה.

(ב) "נותן שירות"

על בסיס הגדרת מיקור חוץ נקבע המונח "נותן שירות" לגבי כל מי שהתקשר עם התאגיד הבנקאי לצורך מתן שירותי מיקור חוץ בין אם מיקומו בישראל ובין אם מיקומו בחו"ל.

(ג) "נותן שירות משני"

נקבעה הגדרה ל"נותן שירות משני" עבור כל מי שהתקשר עם נותן שירות לצורך מתן שירותי מיקור חוץ. הכוונה היא לגורם שהתקשר עם נותן שירות על מנת לבצע חלק או את כל הפעילות במיקור חוץ במסגרת הסכם של נותן השירות עם התאגיד הבנקאי.

פרק ב' - ממשל תאגידי

דירקטוריון (סעיפים 9-12)

11. הפרק מפרט את האחריות המוטלת על הדירקטוריון כאשר הוא מחליט לבצע פעילויות מסויימות במיקור חוץ. העברת פעילות למיקור חוץ גורמת להתגברות הסיכונים השונים, בין היתר, בשל פגיעה באפקטיביות הפיקוח והבקרה של התאגיד הבנקאי על הפעילות

המועברת. לכן, הדירקטוריון חייב לוודא כי התאגיד הבנקאי ממשיך לעמוד בחובותיו, וביניהן: החובה לעמוד בהוראות כל דין ולרבות הוראות המפקח על הבנקים, חובותיו כלפי הלקוחות ואחריותו לוודא כי לא נפגעת יכולתו של המפקח על הבנקים למלא את תפקידו.

12. כמו כן, הדירקטוריון נדרש לקבוע תאבון לסיכון, לאשר מדיניות מקיפה לטיפול במיקור חוץ ולאשר אותה אחת לתקופה וכן לאשר התקשרויות מהותיות. המדיניות שתאושר על ידי הדירקטוריון תכלול הנחיות בנושאים שונים המפורטים בהוראה ולרבות: סוגי הפעילויות שניתן להוציא למיקור חוץ וההיקף הכולל שלהן, תהליכי בדיקת נאותות נותני שירות, נושאים שיש לכלול בהסכם ההתקשרות, הטמעת תוכנית לניהול הסיכון במיקור החוץ ופיתוח תוכניות להמשכיות עסקית.

הנהלה בכירה (סעיף 13-14)

13. ההנהלה הבכירה הינה הזרוע הביצועית של הדירקטוריון ומסייעת לו לממש את אחריותו. לאור זאת, היא אחראית לגבש מדיניות ותוכנית למיקור חוץ, לוודא הטמעתן בתאגיד הבנקאי, בין היתר, באמצעות קביעת מבנה ארגוני, תהליכי עבודה ונהלים וכן לקבוע בקרות על מנת לוודא כי מיקור החוץ מנוהל בהתאם למדיניות שנקבעה.

14. ההנהלה הבכירה נדרשת לבצע בחינה תקופתית של התפתחות השיפוט התאגיד הבנקאי לסיכונים הכרוכים במיקור חוץ, שתכלול זיהוי, הערכה, ניהול וצמצום הסיכונים בהתאם למדיניות שנקבעה, ולדווח את תוצאות הבחינה לדירקטוריון. כאשר עולה חשש להתממשות סיכון מהותי במיקור חוץ, או בעת התממשות סיכון כאמור, ההנהלה מצופה לדווח על כך מיידית לדירקטוריון.

15. מנהל הסיכונים הראשי יודא כי מיקור החוץ נעשה בהתאם לעקרונות ניהול הסיכונים המפורטים בהוראה 310 - "ניהול סיכונים" וכן בהתאם לאמור בהוראה לעניין ניהול הסיכון.

ביקורת פנימית (סעיפים 15-16)

16. בהתאם לנדרש בהוראה 307 בנושא "פונקציית ביקורת פנימית" נדרשת הביקורת הפנימית לכלול בתוכנית העבודה שלה את פעילות מיקור החוץ לרבות בחינת ניהול הסיכון וכן פעילויות מהותיות שהועברו למיקור חוץ.

17. כמו כן, לאור הגידול הצפוי בשימוש במיקור חוץ והתגברות הסיכונים הכרוכים בפעילות זו, ובפרט בהיבטים של אבטחת מידע וסייבר והגנה על פרטיות נתוני הלקוחות, מצופה כי הביקורת הפנימית תהיה מעורבת כבר בשלבים הראשונים של תהליך העברת פעילות מהותית למיקור חוץ ותבחן את נאותות התהליכים באופן ובהיקף כפי שיקבעו על ידה.

פרק ג' - מגבלות על מיקור חוץ

פעולות האסורות להעברה למיקור חוץ (סעיף 17)

18. ההוראה קובעת מספר פעולות האסורות להעברה למיקור חוץ:

(א) תפקידי הדירקטוריון והנהלה הבכירה, ובפרט: קביעת האסטרטגיה והמדיניות, קביעת תאבון הסיכון וביצוע פעולות בקרה ופיקוח על תהליכי ניהול סיכונים.

תפקידים אלה מהווים את ליבת הפעילות של הדירקטוריון וההנהלה הבכירה, אשר מטילה על אורגנים אלה אחריות שאינה ניתנת להעברה לגורם מחוץ לתאגיד הבנקאי.

(ב) החלטה בדבר פתיחת חשבון ללקוח או סגירתו, וכן החלטה על העמדת הלוואה (חיתום) או קבלת פיקדון - מדובר בפעילות הליבה של הבנק, אשר משיתה על הבנק אחריות הן בהיבט של ניהול סיכונים, וביניהם החובה לציית להוראות החוק בדבר איסור הלבנת הון ומימון טרור, והן בהיבט האחריות כלפי הלקוח. יחד עם זאת, פעילות זו תותר כאשר נותן השירות עושה שימוש במודל של התאגיד הבנקאי ואינו מפעיל שיקול דעת בהחלטה על העמדת הלוואה או קבלת הפיקדון ולרבות כאשר נפתח חשבון אשר מיועד רק לצורך ניהול הלוואה שניתנה או לצורך ניהול הפיקדון שהתקבל. כמו כן פעילות זו תותר כאשר נותן השירות משתייך לאותה קבוצה בנקאית.

פרק ד' - התקשרות עם נותן שירות

בדיקת נאותות לנותן שירות (סעיפים 18-21)

19. תאגיד בנקאי יבצע בדיקת נאותות (Due diligence) לנותן השירות, על בסיס קריטריונים שהוא יגבש, זאת, על מנת להעריך את יכולת נותן השירות לבצע את הפעילויות שיועברו אליו בצורה אפקטיבית, מהימנה ובסטנדרטים גבוהים, וכן את הסיכונים הפוטנציאליים הקשורים בשימוש בנותן שירות. מצופה כי התאגיד הבנקאי יבצע בדיקת נאותות לא רק לפני בחירת נותן שירות אלא גם תקופתית ובמיוחד לפני חידוש החוזה.

20. במקרים של שימוש בנותן שירות בחו"ל, מצופה כי התאגיד הבנקאי יבחן לפני ההתקשרות את הסביבה הפוליטית, הכלכלית, המשפטית והרגולטורית שבה פועל נותן השירות על מנת לצמצם ככל הניתן את הסיכונים הנוספים הגלומים בפעילות בחו"ל. בבחינת הסביבה כאמור, יוודא התאגיד הבנקאי כי ההתקשרות אינה פוגעת ביכולתו לעמוד בכל הוראת דין ורגולציה החלים עליו, ושהוא יכול לבצע בקרה אפקטיבית על פעילות נותן השירות וכן לבצע ביקורות או לקבל דוחות ביקורת עליו מגורמים כמפורט בהוראה. כמו כן על התאגיד הבנקאי לבחון כי לא נפגעת יכולתו של המפקח על הבנקים לממש את סמכויותיו ולרבות קבלת כל מידע רלוונטי על הפעילות שהוצאה למיקור חוץ, וכן לבחון השלכות אפשריות של הוצאת מאגרי מידע למדינות בחו"ל על עמידה של התאגיד הבנקאי בדינים החלים עליו, בין היתר, בשל גישה של רשויות הפיקוח באותן מדינות למאגרי המידע.

חוזה מיקור חוץ (סעיפים 22-23)

21. קשרי התאגיד הבנקאי עם נותן שירות יוסדרו באמצעות חוזים כתובים למשך פרק זמן מספק ובהתאם לסטנדרטים מקובלים. הסעיף מפרט רשימת נושאים אשר התאגיד הבנקאי מצופה לשקול את הכללתם בחוזה, בין היתר, בהתאם לרלוונטיות. למרות האמור בסעיף, נקבעו שני סעיפים אשר התאגיד מחוייב לכלול בחוזים והם: איסור על נותן השירות לגבות עמלה מלקוחות התאגיד הבנקאי עבור הפעילות אותה הוא מבצע במסגרת הסכם מיקור החוץ, למעט גבייה מותרת על פי דין, וזאת, על מנת לצמצם ניגודי עניינים פוטנציאליים, וכן חובת דיווח מידי לתאגיד הבנקאי על חדירה או פגיעה בנתוני לקוחות או שינוי משמעותי העלול להשליך על המשך ההתקשרות.

להלן דוגמאות לנושאים אותם נדרש התאגיד הבנקאי לשקול לכלול במסגרת הסכמי מיקור חוץ:

(א) יכולת התאגיד הבנקאי לגשת לכל הרשומות והמידע הרלוונטיים לפעילויות שהועברו למיקור חוץ המוחזקים אצל נותן השירות;

(ב) שמירת יכולתו של התאגיד הבנקאי לקיים ניטור של נותן השירות ביחס לפעילות שהועברה למיקור חוץ וכן לקיים פעילות ביקורת או לקבל דוחות ביקורת שנעשו על ידי גורמים מוכרים כמפורט בהוראה;

(ג) שמירה על עקרונות אבטחת מידע והגנה על הפרטיות;

(ד) תנאים להפסקת חוזה.

ההוראה מדגישה כי התאגיד הבנקאי חייב לוודא כי אי הכללת אחד הנושאים המפורטים בסעיף 23 לא תחשוף אותו לסיכונים מהותיים.

פרק ה' - ניהול סיכוני מיקור חוץ

תוכנית לניהול מיקור חוץ (סעיפים 28 - 24)

22. בשל הגידול בשימוש במיקור חוץ, אשר יהפוך למהותי בתאגידים מסויימים, קיימת חשיבות לגיבוש תוכנית ייחודית לניהול סיכון זה ולהקצאת משאבים נאותים. תאגיד בנקאי יעריך את השפעת מיקור חוץ על פרופיל הסיכון הכולל שלו לפני ביצוע התקשרות מהותית עם נותן שירות ויעדכן אותה באופן תקופתי. התאגיד יקבע דרכים למזעור הסיכונים, יבצע ניטור ובקרה עליהם ביחס לכל אחד מהסכמי מיקור החוץ המהותיים ויקבע הנחיות לפעולה בהתממשות אירועים מסויימים. התאגיד יקבע גורם אחד שיהיה אחראי על כל התקשרות מהותית אשר ישא באחריות לתכלול המידע והערכת הסיכונים לגבי אותה התקשרות. רמת המהותיות של מיקור החוץ תיקבע, בין היתר, על בסיס השיקולים המפורטים בהוראה.

תוכנית המשכיות עסקית (סעיף 29)

23. תאגיד בנקאי נדרש לגבש תוכנית המשכיות עסקית בתחום מיקור חוץ, שתגובש לכל מיקור חוץ מהותי. בנוסף, התאגיד הבנקאי יודא כי נותן השירות הכין אף הוא תוכנית להמשכיות עסקית. התאגיד הבנקאי יבחן את יכולתו, בעת הצורך, להשתמש בנותן שירות אלטרנטיבי, או להחזיר את פעילות מיקור החוץ אליו, בהתחשב בעלויות, זמן הקמה וסוגי פעילויות מיקור החוץ.

פרק ו' - מיקור חוץ של פעילויות מיוחדות

התקשרות עם נותן שירות הפועל מול לקוחות (סעיף 30)

24. כאשר נותן שירות פועל ישירות מול לקוחות, נדרש התאגיד הבנקאי לוודא כי הוא ממשיך לקיים את חובותיו כלפי הלקוחות, וכי הם אינם נפגעים בשל העברת השירות למיקור חוץ. לאור זאת, נקבעו הנחיות שונות לתאגיד הבנקאי, הכוללות: לקבוע בקורות וניטור של נותן השירות על מנת לוודא כי הוא פועל בהוגנות ובשקיפות כלפי הלקוח, לוודא כי נותן השירות נותן הדרכה נאותה לעובדיו בהתייחס להתנהלות שלהם מול הלקוחות, ולוודא כי מנגנוני התגמול של עובדי נותן השירות או של נותן השירות על ידי התאגיד הבנקאי לוקחים בחשבון את נושא ההוגנות כלפי לקוחות. כאשר נותן השירות מפנה לקוחות ללקיחת אשראי, נדרש

התאגיד הבנקאי לנקוט בצעדים על מנת לבחון את מצבו הפיננסי הכולל של הלקוח ויכולת ההחזר שלו ביחס לכלל החובות שלו וכן לוודא כי האשראי מתאים לצרכיו. כמו כן התאגיד יסמן את ההלוואות שאושרו, בעקבות הפנייה של נותן שירות, ויבצע עליהן מעקב מוגבר.

מיקור חוץ של הביקורת הפנימית (סעיף 31)

25. תאגיד בנקאי יוכל להעביר למיקור חוץ פעילויות של הביקורת הפנימית, וזאת בכפוף לאמור בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 307 בנושא "פונקציית ביקורת פנימית" לרבות קבלת אישור הדירקטוריון למיקור החוץ של פעילויות ביקורת פנימית, שמירה על אי תלות ואובייקטיביות הביקורת הפנימית ואי קבלת שירותי מיקור חוץ של הביקורת הפנימית מרואה החשבון המבקר.

מיקור חוץ הקשור לציות ואיסור הלבנת הון ומימון טרור (סעיף 32)

26. תאגיד בנקאי יוכל להעביר למיקור חוץ פעילויות מסוימות של פונקציית הציות וכן יקפיד כי נותני השירות פועלים על פי מכלול הדינים וההוראות הרלוונטיות לנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור.

פרק ז' - דיווח לפיקוח

חובות דיווח למפקח על הבנקים (סעיפים 33-34)

27. בשל הצפי לשימוש גובר במיקור חוץ והסיכונים הנלווים אליו, ובפרט הטיפול במידע רגיש על לקוחות, תאגידים בנקאיים המבקשים להעביר פעילויות מהותיות למיקור חוץ נדרשים לדווח על כך למפקח על הבנקים סמוך ככל הניתן למועד קבלת ההחלטה בדרג ההנהלה הבכירה של התאגיד הבנקאי תוך מתן נימוק להחלטה.

המפקח רשאי להודיע לתאגיד הבנקאי אם בכוונתו לבחון את הפעילות, באם לאו, בתוך פרק זמן של 21 ימים. המשך בחינת הפעילות תוגבל ל-90 ימים, ובלבד שהתאגיד מסר למפקח את כל החומרים שנדרש למסור לצורך הבחינה.

28. תאגיד בנקאי ידווח על התפתחויות המשפיעות באופן מהותי על נותן שירות ועל יכולתו של התאגיד הבנקאי למלא את חובותיו כלפי לקוחותיו או כלפי המפקח על הבנקים.

פרק ח' – תחילה והוראות מעבר

תחילה והוראות מעבר (סעיפים 35-39)

29. מועד התחילה של ההוראה נקבע ל-31.03.20 על מנת לאפשר לתאגידים הבנקאיים זמן סביר להיערך ליישום הדרישות. תאגיד בנקאי אשר יסיים את ההיערכות לכלל הדרישות בהוראה קודם למועד התחילה יוכל ליישם את ההוראה החל ממועד סיום ההיערכות, ובמועד זה יבטלו גם ההוראות המפורטות בסעיף 40 (359) "קשרי תאגידים בנקאיים עם מתווכים" והסעיפים הרלוונטיים בהוראה 357 "ניהול טכנולוגיית המידע".

30. לעניין חוזים אשר נכרתו לפני מועד פרסום ההוראה ניתנה תקופה נוספת של עוד 3.5 שנים (ובסך הכל 5 שנים) להתאים את החוזים להוראה ככל שהדבר נדרש.

31. לעניין שימוש בנותן שירות לצורך פנייה יזומה למשקי בית לצורך הפנייתם לתאגיד הבנקאי ללקיחת אשראי, נקבע כי תחילת פעילות זו תותר רק לאחר תחילת פעילות מאגר נתוני

אשראי ולאחר שהמפקח פרסם תיקון לסעיף זה בהוראה. בתקופה זו תותר הפנייה כאמור בהתקיים אחד התנאים המפורטים בהוראה: כאשר לא ניתן תגמול כלשהו לנותן השירות או כאשר הוצע ללקוח אשראי לאחר פנייה יזומה של הלקוח לרכישת מוצר או כאשר נותן השירות הוא בתוך הקבוצה הבנקאית. יובהר כי מוצר כולל גם שירות. סעיף זה אינו רלוונטי לחברות כרטיסי האשראי אשר יורשו להתקשר עם נותן שירות לפעילות האמורה החל ממועד התחילה (הקבוע בהוראה או מועד סיום ההיערכות של אותה חברה להוראה).

32. בנוסף לדרישת הדיווח בסעיף 33 נדרש תאגיד בנקאי לדווח על התקשרות שאינה מהותית עם נותן שירות להפניית משקי בית ללקיחת אשראי לתקופה של שנתיים ממועד פרסום ההוראה, ולאחר מכן המפקח על הבנקים יבחן את הצורך בהארכתה. דיווח זה נדרש על מנת לאפשר לפיקוח לעקוב אחר פעילות זו שהינה חדשה במהותה.

טיפול בהוראות ובהיתרים קיימים (סעיפים 40-41)

33. הסעיף מפרט את ההוראות שיבוטלו במועד התחילה וכן את הטיפול הנדרש באישורים או היתרים שניתנו לתאגידי בנקאיים בעבר בתחומים אשר בתחולת ההוראה ולרבות אישורים שניתנו בהתאם לסעיף 30(א)(3) להוראה 357.

עדכון הקובץ

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(10/18) [1] 359A-1-17	-----

בכבוד רב,
חנה בר
ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

מיקור חוץ

תוכן העניינים

עמ'	פרק א' כללי
2	מבוא
3	תחולה
3	הגדרות
	פרק ב' ממשל תאגידי
4	דירקטוריון
4	הנהלה בכירה
5	הביקורת הפנימית
	פרק ג' מגבלות על מיקור חוץ
6	פעולות האסורות להעברה למיקור חוץ
	פרק ד' התקשרות עם נותן שירות
7	בדיקת נאותות לנותן השירות
8	חוזה מיקור חוץ
	פרק ה' ניהול סיכון מיקור חוץ
10	תוכנית לניהול מיקור חוץ
11	תוכנית המשכיות עסקית
	פרק ו' מיקור חוץ של פעילויות מיוחדות
13	התקשרות עם נותן שירות הפועל מול לקוחות
13	מיקור חוץ של הביקורת הפנימית
14	מיקור חוץ הקשור לציות ואיסור הלבנת הון ומימון טרור
	פרק ז' דיווח לפיקוח
15	חובות דיווח למפקח על הבנקים
	פרק ח' תחילה והוראות מעבר
16	תחילה והוראות מעבר
16	טיפול בהוראות ובהיתרים קיימים

פרק א': כללי**מבוא**

1. בשנים האחרונות נרשמו שינויים משמעותיים בסביבת הפעילות של התאגידים הבנקאיים אשר גרמו להם לבחון מחדש את המודל העסקי במסגרתו הם פועלים. השינויים נובעים, בין היתר, מהאצה בהתפתחויות הטכנולוגיות, אימוץ מדיניות להגברת התחרות במערכת הבנקאית ובמערך התשלומים, הורדת חסמי כניסה לשחקנים חדשים ודיגיטליים ודרישה של הפיקוח מהבנקים לקבוע תוכנית ארוכת טווח להתייעלות תפעולית.
2. שינויים אלו מגבירים את הצורך מצד התאגידים הבנקאיים לשימוש במיקור חוץ לצורך הקטנת עלויות ויישום מטרות אסטרטגיות בהיבטים שונים של פעילויותיהם, וביניהן, בתחום האשראי, שוק ההון וטכנולוגיית המידע.
3. בנוסף, כניסתם של סולקים חדשים או עצמאיים (לאחר ההפרדה של שתי חברות כרטיסי אשראי מהבנקים), והאפשרות שיקום בנק דיגיטלי, יוצרים אף הם צורך לאפשר לגופים פיננסיים, שאינם בעלי פריסת סניפים ותשתית תפעולית רחבה, לפעול באמצעות מיקור חוץ.
4. לצד היתרונות בשימוש במיקור חוץ, קיימים סיכונים שעל התאגידים הבנקאיים לקחתם בחשבון, כדוגמת:
 - קושי בניהול סיכונים וניטור הציות לדרישות הדין ודרישות רגולטוריות;
 - קושי ביכולתו של התאגיד הבנקאי להוכיח למפקח על הבנקים שהוא נוקט בצעדים המתאימים לניהול סיכונים ומציית להוראות השונות החלות עליו;
 - חשש להתממשות סיכונים גדולים כאשר ישנה הסתמכות יתר על נותן שירות בביצוען של פעילויות קריטיות.
5. הוראה זו מגדירה את העקרונות שהתאגידים הבנקאיים וסולקים נדרשים לקיים כאשר הם מעבירים פעילויות שונות למיקור חוץ, במטרה לצמצם את חשיפתם לסיכונים הפוטנציאליים הנובעים מכך, ובכלל זה: גיבוש מדיניות מיקור חוץ ותוכנית לניהול הסיכונים במיקור חוץ, ביצוע בדיקת נאותות לנותן השירות, חתימה על חוזה מיקור חוץ ופיתוח תוכנית להמשכיות עסקית. ההוראה נסמכת על רגולציה קיימת במדינות רבות בעולם מזה מספר שנים כגון: ארה"ב, קנדה, הונג קונג ואוסטרליה וכן על מסמך שפורסם על ידי פורום משותף בראשות ועדת באזל.
6. עקרון מרכזי שנקבע בהוראה הינו שהוצאת פעילות למיקור חוץ אינה גורעת מאחריות התאגיד הבנקאי לקיום מכלול הדינים וההוראות החלים עליו.

תחולה

7. לעניין תחולת ההוראה :

- (א) הוראות אלו יחולו על כל התאגידים הבאים (להלן בהוראה זו - "תאגיד בנקאי") :
- (1) תאגיד בנקאי ;
 - (2) תאגיד עזר ;
 - (3) תאגיד כאמור בסעיפים 11(א) ו-11(ב3) ;
 - (4) סולק כהגדרתו בסעיף 36(ט) לחוק הבנקאות (רישוי).
- (ב) כאשר נותן השירות הינו תאגיד בקבוצה הבנקאית, אליה משתייך התאגיד הבנקאי, יישום דרישות הוראה זו יהיה בהתאם להערכת הסיכונים של התאגיד הבנקאי.
- (ג) כאשר נותן שירות הינו חברת כרטיסי חיוב כהגדרתה בחוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ז - 2017, וההתקשרות היא לצורך ביצוע תפעול הנפקת כרטיסי חיוב שהבנק מנפיק ללקוחותיו, תחול הוראה זו בשינויים המחויבים.
- (ד) המפקח ראוי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגיד בנקאי מסוים או לפטור, במקרים חריגים, תאגיד בנקאי מהוראה מסוימת, והכל אם שוכנע כי הנסיבות מצדיקות זאת.

הגדרות

8. "מיקור חוץ"

השימוש של תאגיד בנקאי בצד ג' על מנת לבצע, על בסיס מתמשך, פעילויות מהותיות הכלולות ברשימת עיסוקיו של התאגיד הבנקאי המפורטים בסעיף 10 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, בשמו או עבורו.

למרות האמור לעיל, לא יכללו בהגדרת מיקור חוץ התקשרויות לביצוע פעילויות, כגון: הנחת תשתיות חשמל, מים ותקשורת, שירותי הסעדה לעובדים, שירותי אבטחה פיזיים והעסקת עובדים באמצעות חברות כוח אדם.

פעילות מהותית תיקבע על ידי התאגיד הבנקאי בהתאם לשיקולים המפורטים בסעיף 27 להוראה זו.

מי שהתאגיד הבנקאי התקשר עימו לצורך מתן שירותי מיקור חוץ, בין שמיקומו בישראל ובין שמיקומו מחוץ לישראל.

"נותן שירות"

מי שנותן שירות התקשר עימו לצורך מתן שירותי מיקור חוץ.

"נותן שירות משני"

תאגיד בנקאי, תאגיד בנקאי השולט בו ותאגידים בשליטת מי מהם.

"קבוצה בנקאית"

פרק ב': ממשל תאגידי

דירקטוריון

9. הדירקטוריון יגדיר את תיאבון הסיכון הכרוך בהוצאת פעילויות של התאגיד הבנקאי למיקור חוץ בהתחשב באסטרטגיה הכוללת שלו. הדירקטוריון נדרש להבין את הסיכונים המהותיים הנובעים מהוצאת פעילויות כאמור, ובאחריותו לוודא קיומם של מדיניות ונהלים אפקטיביים לניהול סיכונים אלו.
10. הדירקטוריון נושא באחריות הכוללת למיקור החוץ ועליו לוודא כי הוצאת פעילות למיקור חוץ אינה גורעת מקיום חובותיו ומאחריותו של התאגיד הבנקאי לעמוד בכל הוראת דין לרבות הוראות המפקח על הבנקים, ובפרט:
- (א) אחריותו כלפי לקוחותיו, ולרבות שקיפות וגילוי נאות, מתן תמיכה טלפונית לשאלות ובירורים וטיפול בתלונות;
- (ב) אחריותו לוודא כי לא תיפגע יכולתו של המפקח על הבנקים לקבל מידע ולהפעיל את סמכויותיו.
11. הדירקטוריון ידון ויאשר תקופתית מדיניות מיקור חוץ מקיפה לתאגיד הבנקאי אשר תכלול, בין היתר, הנחיות לגבי הנושאים הבאים:
- (א) סוגי הפעילויות שניתן להעביר למיקור חוץ, העיתוי והנסיבות להעברתן;
- (ב) ההיקף הכולל של הפעילויות אותן מוכן התאגיד הבנקאי להעביר למיקור חוץ;
- (ג) זיהוי וטיפול בסיכונים עיקריים במיקור חוץ;
- (ד) תהליכי בדיקות הנאותות לנותן שירות (Due-diligence), כמפורט בהוראה;
- (ה) תנאי ההתקשרות העיקריים שייכללו בחוזה מיקור חוץ כמפורט בהוראה על מנת לוודא, בין היתר, שאינם מעודדים לקיחת סיכונים מיותרים בשם התאגיד הבנקאי;
- (ו) הפיקוח והבקרה על הפעילויות שיועברו למיקור חוץ;
- (ז) פיתוח תוכניות המשכיות עסקית.
12. הדירקטוריון יאשר התקשרויות מהותיות לביצוע מיקור חוץ וידון בהן על בסיס תקופתי.

הנהלה בכירה

13. ההנהלה הבכירה אחראית:
- (א) לגבש מדיניות מיקור חוץ ותוכנית לניהול מיקור חוץ ולהביאן לאישור הדירקטוריון;
- (ב) להטמיע את המדיניות ואת התוכנית לניהול מיקור החוץ ולקבוע בקרות על מנת לוודא כי מיקור החוץ מנוהל בהתאם למדיניות שנקבעה;
- (ג) לדווח תקופתית לדירקטוריון בנוגע להתפתחות החשיפה לסיכונים הכרוכים במיקור חוץ;

(ד) לדוח מיידי לדירקטוריון במקרה של התממשות סיכון מהותי במיקור חוץ או חשש להתממשות כאמור.

14. מנהל הסיכונים הראשי יפעל ביחס לפעילות במיקור חוץ בהתאם להוראה 310 "ניהול סיכונים" וכן כמפורט בפרק ה' "ניהול סיכון מיקור חוץ".

הביקורת הפנימית

15. הביקורת הפנימית תכלול את פעילות מיקור החוץ בהיקף הפעילות שלה כאמור בסעיף 29 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 307 בנושא "פונקציית ביקורת פנימית".

16. תהליך העברת פעילות מהותית למיקור חוץ יכלול מעורבות של הביקורת הפנימית בבחינת נאותות תהליכים כבר בשלבים הראשוניים של העברת הפעילות באופן ובהיקף כפי שיקבע על ידה.

פרק ג': מגבלות על מיקור חוץ**פעולות האסורות להעברה למיקור חוץ**

17. תאגיד בנקאי לא יעביר למיקור חוץ את הפעולות הבאות:

(א) תפקידי הדירקטוריון וההנהלה הבכירה, ובפרט: קביעת אסטרטגיה ומדיניות, קביעת תאבון הסיכון וביצוע פעולות בקרה ופיקוח על תהליכי ניהול סיכונים;

(ב) החלטה המחייבת הפעלת שיקול דעת של התאגיד הבנקאי בנושאים הבאים: פתיחת חשבון ללקוח או סגירתו, חיתום הלוואה, לרבות מעקב וניטור אחר הלוואה לאחר העמדתה וקבלת פיקדון; לעניין סעיף זה, "חיתום" - כולל בחינת מצבו הפיננסי הכולל של המבקש לקבל הלוואה והחלטה על העמדת הלוואה, לרבות התנאים להעמדתה (סכום, תקופת החזר, בטחונות נדרשים, תנאים והתניות, שיעור הריבית וכו');

(ג) סעיף קטן (ב) לא יחול על:

- 1) מיקור חוץ בתוך הקבוצה הבנקאית אליה משתייך התאגיד הבנקאי;
- 2) חיתום הלוואה או קבלת פיקדון במקרה שנותן השירות עושה שימוש במודל של הבנק, כאשר אין לו שיקול דעת בהחלטה ולרבות פתיחת חשבון רק לצורך העמדת הלוואה או קבלת הפיקדון כאמור בסעיף קטן זה.

פרק ד': התקשרות עם נותן שירות**בדיקת נאותות לנותן השירות**

18. התאגיד הבנקאי יקיים בדיקת נאותות (Due diligence) כמפורט בסעיפים 20-21 להלן כחלק מהליך בחירת צד ג' כנותן שירות.
19. התאגיד הבנקאי יגבש קריטריונים שיאפשרו לו להעריך, במסגרת בדיקת הנאותות, את יכולתו של נותן שירות לבצע את הפעילויות שיועברו אליו למיקור חוץ בצורה אפקטיבית, מהימנה ובסטנדרט גבוה, כמו גם את הסיכונים הפוטנציאליים בהתקשרות עם נותן השירות.
20. בדיקות נאותות איכותיות וכמותיות תוודאנה, בין היתר, כי נותן השירות הינו:
- (א) בעל מיומנות ומשאבים הנדרשים לביצוע עבודת מיקור החוץ, לרבות יכולת לתת מענה לצרכים ייחודיים, כמו מתן שירות בפיזור גיאוגרפי נדרש;
 - (ב) בעל יכולת פיננסית לעמוד בהתחייבויותיו, לרבות היכולת הפיננסית של החברות הקשורות אליו;
 - (ג) בעל יכולת תפעולית הכוללת: קיומן של מערכות מידע נאותות, בקרה פנימית נאותה, שמירה על אבטחת מידע לרבות שמירת רשומות ושמירה על הגנת הפרטיות, הדרכת עובדים ותוכנית המשכיות עסקיות למקרה של כשל;
 - (ד) בעל כיסוי ביטוחי ההולם את הפעילות שתועבר אליו.
21. טרם שימוש בנותן שירות בחו"ל יש לבחון גם את ההיבטים הבאים:
- (א) הערכת התנאים הפוליטיים, הכלכליים, המשפטיים והרגולטוריים העלולים להגביל את:
 - (1) יכולתו של נותן השירות לבצע את פעילות מיקור החוץ באופן יעיל ושאינו פוגע ביכולתו של התאגיד הבנקאי לעמוד בכל הוראות הדין והרגולציה החלות עליו;
 - (2) יכולת התאגיד הבנקאי לבצע בקרה אפקטיבית אחר עבודתו של נותן השירות וכן לבצע ביקורות או לקבל דוחות ביקורת עליו שנעשו על ידי גורמים הפועלים במסגרת היתר/רישיון שניתן להם מידי רשויות פיקוח מוכרות באותה מדינה ומבצעים את הביקורת בהתאם לסטנדרטים מקובלים בתחום המבוקר. - (ב) יכולת שמירה על סמכויות המפקח על הבנקים ביחס לתאגיד הבנקאי, לרבות יכולתו של המפקח על הבנקים לקבל מידע רלוונטי על הפעילות שהוצאה למיקור חוץ.
 - (ג) השלכות אפשריות של הוצאת מאגרי מידע למדינה או מספר מדינות מחוץ לישראל, לרבות יכולתו של התאגיד הבנקאי לעמוד בדינים ובהוראות החלים עליו ביחס להוצאת מאגרי המידע, ובפרט הגנה על פרטיות הלקוחות, וחיפיתם של אותם מאגרי המידע לרשויות השונות באותה מדינה או מדינות.

חוזה מיקור חוץ

22. קשרי התאגיד הבנקאי עם נותני שירות יוסדרו באמצעות חוזים כתובים, שתוקפם יהיה לפרק זמן מספק, ויכללו בצורה ברורה את כל ההיבטים המהותיים במיקור החוץ, לרבות הזכויות, תחומי האחריות והציפיות מכל הצדדים. חוזים אלו לא ימנעו מהתאגיד הבנקאי לעמוד בהוראות כל דין ורגולציה ויבטיחו כי לא תיפגע יכולת המפקח על הבנקים להפעיל את סמכויותיו. כאשר התאגיד הבנקאי לא כולל בחוזה אחד או יותר מהנושאים המפורטים בסעיף 23 עליו לוודא כי אי הכללת הנושא לא חושפת אותו לסיכונים מהותיים. יחד עם זאת, התאגיד הבנקאי חייב לכלול בחוזה את הנושאים המפורטים בסעיפים 23(ט) ו-23(יב).

23. בחוזה מיקור חוץ ישקול התאגיד הבנקאי הכללת הנושאים הבאים:
- (א) הגדרת הפעילויות שיועברו למיקור חוץ, תחומי אחריות, ורמות ביצוע ושירות הולמים במונחים כמותיים ואיכותיים (SLA);
- (ב) אחריות נותן השירות כלפי התאגיד הבנקאי, לרבות קיום החובות הכלולות בהסכם גם במקרה בו נותן השירות עושה שימוש בנותן שירות משני;
- (ג) שמירת יכולתו התפעולית של נותן השירות והבקורות הפנימיות המונהגות אצלו, לרבות אבטחת מידע וכן את אופן יישום החובות בנושא זה, הגנה על הפרטיות ותוכניות להמשכיות עסקית;
- (ד) הבטחת יכולתו של התאגיד הבנקאי לקבל מידע הרלוונטי לפעילויות שהועברו למיקור חוץ המוחזק אצל נותן השירות, ולבחון אותו או להעביר אותו למפקח על הבנקים על פי בקשתו;
- (ה) שמירת יכולתו של התאגיד הבנקאי לקיים ניטור והערכה מתמשכים של נותן השירות כך שהתאגיד הבנקאי יוכל לנקוט באופן מיידי באמצעים לתיקון במידה ונדרש;
- (ו) שמירת יכולתו של התאגיד הבנקאי לקיים פעילות ביקורת אצל נותן השירות ו/או לקבל דוחות ביקורת עליו שנעשו על ידי גורם כאמור בסעיף 21(א)(2);
- (ז) במתן גישה של נותן השירות למידע שהוא רכוש של התאגיד הבנקאי או של לקוחותיו יפעל כדלקמן:
- (1) הגדרת המידע והמערכות שנותן השירות רשאי לקבל גישה אליהן לרבות הפעולות שהוא רשאי לבצע;
- (2) איסור על נותן השירות ובעלי הרשאות מטעמו להשתמש או לגלות מידע שהינו רכוש של התאגיד הבנקאי או של לקוחותיו, הן במועד ההתקשרות והן לאחר סיום ההתקשרות, מלבד כאשר הדבר נדרש על מנת לספק את השירות לתאגיד הבנקאי או על מנת לעמוד בדרישות דין ורגולציה;

- (3) אופן השבת המידע לתאגיד הבנקאי ו/או השמדתו מרשותו של נותן השירות בסיום ההתקשרות או לפי דרישת התאגיד הבנקאי.
- (ח) אופן הפסקת חוזה, לרבות התקופה ליציאה מהחוזה אשר תאפשר מחד, הבטחת רציפות מתן השירות, ומאידך, העברת פעילות מיקור החוץ לנותן שירות אחר או החזרתה לתאגיד הבנקאי עצמו בפרק זמן סביר. הסעיפים המטפלים בעניינים אלו יכללו התייחסות, בין היתר, לנושאים הבאים:
- (1) תנאים אפשריים להפסקת החוזה כגון: חדלות פירעון של נותן השירות או שינוי מהותי אחר במבנה שלו, הפרת הוראות דין והוראות רגולטוריות החלות על התאגיד הבנקאי כתוצאה מפעילות נותן השירות, או דרישה של המפקח על הבנקים;
- (2) קביעה ברורה של הבעלות על הידע שהועבר לנותן השירות או שנצבר בתקופת החוזה, לרבות מתווה להעברתו בחזרה לתאגיד הבנקאי והטיפול בו במערכות נותן השירות כמפורט בסעיף (ז) לעיל;
- (ט) איסור על נותן השירות לגבות עמלה או כל תשלום אחר מהלקוח עבור הפעילות אותה הוא מבצע במסגרת הסכם מיקור החוץ למעט אם הגבייה מותרת על פי דין;
- (י) קביעת תוכניות חלופיות המתייחסות לאפשרות של הידרדרות ברמת השירות ולעלויות שייגרמו עקב כך וכן האופן שבו יתבררו חילוקי דעות בין הצדדים;
- (יא) שיפוי ופיצוי התאגיד הבנקאי במקרה של תביעות הנגרמות בשל רשלנות של נותן השירות;
- (יב) דיווח מיידי לתאגיד הבנקאי על כל פגיעה או חדירה לנתוני לקוחות או נתוני התאגיד הבנקאי וכן על כל שינוי אשר יש לו השפעה מהותית על המשך מתן השירות.

פרק ה': ניהול סיכון מיקור חוץ**תוכנית לניהול מיקור חוץ**

24. התאגיד הבנקאי יעריך את השפעת מיקור החוץ על פרופיל הסיכון הכולל שלו ועל החשיפה לסיכונים השונים לפני ביצוע התקשרות למיקור חוץ ויעדכן הערכה זו באופן תקופתי.

25. ההערכה תכלול, בין השאר, התייחסות לסיכונים הבאים:

(א) סיכון ציות הנגרם כאשר נותן השירות גורם לתאגיד הבנקאי להפר דרישות חוק ורגולציה;

(ב) סיכון ריכוזיות הנגרם כאשר מספר מצומצם של נותני שירות מספקים מגוון מוצרים או שירותים לתאגיד הבנקאי או כאשר מספר נותני שירות ממוקמים באותו מיקום גאוגרפי;

(ג) סיכון מוניטין הנגרם מביצועים לקויים של נותן השירות;

(ד) סיכון מדינה כאשר נותן השירות ממוקם בחו"ל, ובכך חושף את התאגיד הבנקאי לאירועים ותנאים פוליטיים, כלכליים, סוציאליים, משפטיים ורגולטוריים במדינה בה הוא ממוקם;

(ה) סיכון תפעולי הנגרם כתוצאה מכשל אצל נותן השירות לרבות כשל אבטחת מידע ופגיעה בפרטיות הלקוחות והתממשות סיכוני סייבר;

(ו) סיכון משפטי ו-Conduct Risk הנגרמים כאשר נותן שירות חושף את התאגיד הבנקאי לתביעות פוטנציאליות, כגון: תביעות לקוחות כאשר הוא פועל בחוסר הוגנות כלפיהם.

26. התאגיד הבנקאי יגבש תכנית מקיפה, אשר תעודכן באופן תקופתי, לניהול הסיכונים העולים ממיקור החוץ. התוכנית תכלול: תוכנית למזעור הסיכונים, ניטור ובקרה בהתייחס לכל אחד מהסכמי מיקור החוץ, ולרבות קביעת גורם אחד אחראי וכן הנחיות לפעולות שיש לנקוט בעת התממשותם של אירועים מסוימים. התוכנית תיקבע תוך התחשבות בהיקף ובמהותיות של הפעילות המועברת למיקור חוץ וכן באיכות ניהול הסיכונים אצל נותן השירות.

27. רמת המהותיות של הפעילות המועברת למיקור חוץ תיקבע, בין היתר, על בסיס השיקולים הבאים:

(א) מידת ההשפעה של כשל אצל נותן השירות על מצבו הפיננסי של התאגיד הבנקאי, המוניטין שלו והתפעול שלו;

(ב) נזק פוטנציאלי ללקוחות התאגיד הבנקאי במקרה של כשל אצל נותן השירות;

(ג) ההשפעה של העברת פעילות למיקור חוץ על יכולתו של התאגיד הבנקאי לעמוד בדרישות דין ורגולציה;

- (ד) עלויות מיקור החוץ ;
- (ה) מתאם בין הפעילויות המועברות למיקור חוץ לבין פעילויות אחרות המבוצעות במסגרת התאגיד הבנקאי ;
- (ו) מערך הקשרים הכולל בין התאגיד הבנקאי והקבוצה הבנקאית אליה הוא משתייך לבין נותן שירות שאינו חלק מהקבוצה הבנקאית, לרבות היותו "איש קשור" כהגדרתו בהוראה 312 - "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים" או קיום ניגוד עניינים פוטנציאלי עם התאגיד הבנקאי ;
- (ז) נותן השירות הינו מחוץ לישראל או שמאגרי המידע של התאגיד מועברים או מאוחסנים מחוץ לישראל ;
- (ח) המעמד הסטטוטורי של נותן השירות לרבות רמת הפיקוח עליו ;
- (ט) רמת הקושי, לרבות עלויות המעבר והזמן הנדרש להחלפת נותן השירות, העברת הפעילות בכללותה חזרה לתאגיד הבנקאי, צמצום ואף סגירת הפעילות, במידה ונדרש ;
- (י) רמת המורכבות של ההתקשרות עם נותני שירות, לרבות, כאשר מספר נותני שירות משתפים פעולה ביניהם לצורך מתן שירותי מיקור חוץ בפעילות מסויימת ;
- (יא) יכולתו של התאגיד הבנקאי לשמור על בקרות פנימיות נאותות ולעמוד בדרישות פיקוחיות, בעיקר כאשר מתעוררות בעיות אצל נותן השירות ;
- (יב) ההשפעה הפוטנציאלית הכוללת על התאגיד הבנקאי הנובעת מהיות נותן השירות ספק של מספר שירותים לאותו תאגיד בנקאי ;
- (יג) קיומו של מוצר או שירות חדשים בפעילות שהוצאה למיקור חוץ.

28. התאגיד הבנקאי יגבש שיטות למדידת ביצועי נותן השירות, וימנה גורמים בעלי מומחיות ומעמד מספקים על מנת לפקח על רמת הביצועים של נותן השירות ויקבע את תדירות ההיקף הדוחות הניהוליים שישמשו לניטור והערכה של נותן השירות.

תוכנית המשכיות עסקית

29. התאגיד הבנקאי יערך לתרחישים העלולים להסב לו נזק משמעותי כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355 בנושא המשכיות עסקית, ובנוסף :
- (א) יגבש תוכנית המשכיות עסקית לרבות התאוששות מאסון, עבור כל חוזה מיקור חוץ מהותי, וידאג לבחון אותה, בין היתר, באמצעות ניסויים תקופתיים ;
- (ב) יוודא כי תוכנית המשכיות העסקית מתייחסת לאלטרנטיבות לביצוע הפעילות והעלויות הכרוכות בהן, כגון : החלפת נותן שירות, העברת הפעילות בכללותה חזרה לתאגיד הבנקאי, צמצום ואף סגירת הפעילות ;
- (ג) יקבע צעדים מתאימים על מנת לטפל בתוצאות הפוטנציאליות של הפרעה לעסקים עקב ליקויים אצל נותן השירות ;

- (ד) יוודא קיום תוכנית להמשכיות עסקית אצל נותן השירות וידאג לתאם בין תוכנית זו לתוכנית שלו; התוכנית תכלול, בין היתר, תיעוד של בעלי התפקידים האחראים לטיפול ולהיערכות למצבים של התאוששות מאסון, הן אצל התאגיד הבנקאי והן אצל נותן השירות, בהתאם לדרישות ההוראה;
- (ה) יוודא כי תוכנית ההמשכיות העסקית מספקת מענה נאות למצב של כשל במערכות המידע של נותן השירות העלול לגרום לפגיעה באבטחת המידע של התאגיד הבנקאי.

פרק ו': מיקור חוץ של פעילויות מיוחדות**התקשרות עם נותן שירות הפועל מול לקוחות**

30. בהתקשרות עם נותן שירות הפועל מול לקוחות יפעל התאגיד הבנקאי כמפורט להלן:
- (א) יקבע בקרות ויבצע ניטור של פעילות נותן השירות, על מנת להבטיח הוגנות, גילוי נאות וסקיפות כלפי הלקוחות, ובפרט, מסירת פרטי התאגיד הבנקאי בשמו הוא פועל, הפעולות אותן הוא רשאי לבצע בשמו או עבורו ותנאי המוצר, ככל שאלו נמסרים ללקוח על ידי נותן השירות;
- (ב) יוודא מול נותן השירות כי ניתנת הדרכה נאותה לעובדיו לפני תחילת הפעילות, לרבות: אופן הפנייה ללקוחות והתנהלות מול לקוח שאינו מעוניין בקבלת השירות;
- (ג) יוודא כי מנגנוני התגמול לנותן השירות או לעובדיו לוקחים בחשבון את נושא ההוגנות כלפי הלקוחות;
- (ד) בנוסף, כאשר נותן שירות מפנה לקוח לקבלת אשראי, יחולו גם ההנחיות הבאות:
- (1) בבחינת בקשת אשראי, ינקוט התאגיד הבנקאי בצעדים סבירים להערכת התאמת האשראי לצרכי הלקוח, מצבו הפיננסי של הלקוח, לרבות היקף החובות הכולל ויכולת החזר שלו;
- (2) במידה והוחלט להעמיד אשראי בעקבות הפנייה של נותן שירות יסמן הלוואות או קבוצות של הלוואות, ויבצע עליהן מעקב מוגבר לרבות ניטור חריגים.

מיקור חוץ של הביקורת הפנימית

31. תאגיד בנקאי המבקש להעביר למיקור חוץ פעילויות של הביקורת הפנימית יפעל על פי הדרישות בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 307 בנושא "פונקציית ביקורת פנימית" ולרבות:
- (א) הדירקטוריון ישקול את אפקטיביות ההסכמים להעברת פעילויות הביקורת הפנימית למיקור החוץ ואת יכולתו להסתמך על פעילויות אלו כקו הגנה שלישי;
- (ב) המבקר הפנימי יוודא כי השימוש בנותני שירות, לצורך ביצוע פעילות הביקורת הפנימית, איננו פוגע באי תלות ובאובייקטיביות של פונקציית הביקורת הפנימית. לצורך כך על המבקר הפנימי לוודא, בין היתר, שחלפה תקופה סבירה בין המועד בו נותן השירות יעץ לתאגיד הבנקאי לבין המועד בו ביצע ביקורת בנושא הייעוץ, ללא קשר לסדר התרחשותם;
- (ג) התאגיד הבנקאי לא יקבל שירותי מיקור חוץ של ביקורת פנימית מרואה חשבון מבקר אלא בתנאים המפורטים בסעיף 3 לנספח א' להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 302 בנושא "רואה החשבון המבקר של התאגיד הבנקאי".

מיקור חוץ הקשור לציות ואיסור הלבנת הון ומימון טרור

32. תאגיד בנקאי המוציא למיקור חוץ את הפעילויות הבאות יפעל כדלקמן :
- (א) בהוצאת פעילויות מסויימות של פונקציית הציות יפעל כאמור בהוראה 308 - "ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי".
- (ב) בהוצאת פעילויות בנקאיות - יודא כי כל ההנחיות המפורטות במכלול הדינים וההוראות הרלוונטיות לנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור מיושמות.

פרק ז': דיווח לפיקוח

חובות דיווח למפקח על הבנקים

33. העברת פעילות מהותית למיקור חוץ תתבצע כדלקמן:
- (א) תאגיד בנקאי יודיע מראש למפקח על הבנקים, תוך מתן הנמקה להוצאת הפעילות למיקור חוץ, סמוך ככל הניתן לקבלת החלטה על כך בדרג הנהלה בכירה;
- (ב) המפקח רשאי להודיע לתאגיד הבנקאי בתוך פרק זמן של 21 ימים על כוונתו לבחון את הוצאת הפעילות למיקור חוץ באם לאו;
- (ג) במידה והמפקח החליט על בחינת הפעילות, תוצאות הבחינה, לרבות התנאים לאישור הפעילות, יימסרו לתאגיד הבנקאי לא יאוחר מ- 90 ימים ממועד קבלת כל המידע הנדרש מהתאגיד הבנקאי לצורך הבחינה.
34. התאגיד הבנקאי, שהעביר פעילות מהותית למיקור חוץ, יודיע למפקח על הבנקים לגבי כל התפתחות המשפיעה מהותית על אותו נותן השירות ועל יכולתו של התאגיד הבנקאי למלא את חובותיו כלפי לקוחותיו או כלפי המפקח.

פרק ח': תחילה והוראות מעבר

תחילה והוראות מעבר

35. תחילת האמור בהוראה זו ביום 31.3.20.
36. לעניין חוזים שנכרתו לפני מועד פרסום ההוראה - במועד החידוש הקרוב של החוזה ולא יאוחר מ-3.5 שנים ממועד התחילה (ובסך הכל - 5 שנים), יתאים התאגיד הבנקאי את החוזים להוראה ככל שהדבר נדרש.
37. תאגיד בנקאי רשאי ליישם את ההוראה בכללותה לפני מועד התחילה ובמועד זה יבוטלו ההוראות כמפורט בסעיף 40.
38. למרות האמור בסעיף 35 לעיל, פנייה יזומה למשקי בית לצורך הפנייתם לתאגיד הבנקאי לקבלת אשראי תותר רק החל ממועד תחילת הפעילות של מאגר נתוני אשראי ובכפוף לביטול סעיף זה בהוראה. עד למועד זה תותר פנייה יזומה בהתקיים אחד התנאים הבאים:
- (א) כאשר נותן השירות לא מקבל תמורה כספית או טובת הנאה אחרת, במישרין או בעקיפין, מהתאגיד הבנקאי;
- (ב) כאשר נותן השירות הוא חברה בקבוצה הבנקאית אליה משתייך התאגיד הבנקאי;
- (ג) כאשר ההפניה נעשתה במסגרת פנייה יזומה של הלקוח לרכישת מוצר או שירות (כגון: סוכנויות רכב).
- למרות האמור בסעיף קטן זה, עבור תאגיד בנקאי שהוא חברת כרטיסי אשראי פנייה יזומה למשקי בית כאמור תותר החל ממועד התחילה של הוראה זו כאמור בסעיפים 35 או 37.
39. בנוסף לאמור בסעיף 33, במקרה של התקשרות לצורך הפניית משקי בית לתאגיד הבנקאי לצורך קבלת אשראי, תאגיד בנקאי נדרש לדווח גם על התקשרות שאינה מהותית וזאת לתקופה של שנתיים ממועד פרסום ההוראה.

טיפול בהוראות ובהיתרים קיימים

40. החל ממועד תחילת הוראה זו יבוטלו ההוראות וההיתרים הבאים:
- (א) הוראת ניהול בנקאי מס' 359 בנושא "קשרי תאגידים בנקאיים עם מתווכים";
- (ב) הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 357 "ניהול טכנולוגיית המידע" סעיפים 17-18 (פרק ו' "מיקור חוץ") וסעיף 30(א)(3).
41. האישורים שניתנו על ידי המפקח או מי מטעמו בהתאם לסעיף 30(א)(3) להוראה 357 וכן אישורים נוספים בתחומים הנכללים בתחולת ההוראה יישארו בתוקף. אולם, כאשר האישור כולל תנאים או התניות שאינם עומדים בעקרונות ההוראה, יפנה התאגיד הבנקאי למפקח על מנת לבחון אותם, וזאת עד למועד תחילת ההוראה כאמור בסעיף 35.

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
08/10/18	חוזר מקורי	1	2571