

אחזור מידע על ידי לקוחות

מבוא

1. (א) על מנת לאפשר בקרה אפקטיבית של לקוחות על פעולות שבוצעו בחשבונותיהם באמצעות אחזור מידע על נכסיהם והתחייבויותיהם באופן עצמאי, על תאגיד בנקאי להציע ללקוחותיו מגוון אמצעים אוטומטיים כגון: עמדת שירות, מערכת אינטרנט, מענה קולי ממוחשב (IVR) בשילוב פקס אוטומטי וכד'.
- (ב) תאגיד בנקאי ינקוט באמצעים הדרושים על מנת להשיג את מטרת אחזור המידע ובכלל זה קביעת נוהלי בקרה פנימית שיתייחסו בין השאר להפרדות התפקידים המתחייבות ולמידור המידע בכל הקשור להנפקת אמצעי הזיהוי המתאימים והשימוש שנעשה בשירות על ידי לקוחות ספציפיים.

תחולה

2. הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי, למעט חברת שירותים משותפת.

הגדרות

3. "אחזור מידע" - שליפת נתונים על ידי הלקוח, באמצעים אוטומטיים, על מנת לקבל מידע על חשבונותיו השונים.
- "סניף" - למעט סניף נייד וסניף ארעי.

אמצעים למתן שירות לאחזור מידע

4. תאגיד בנקאי יאפשר ללקוחותיו לאחזור מידע באמצעות עמדת שירות (עמדת שירות רגילה או עמדת שרות אינטרנטית), ויצבי עמדת שירות כאמור, בכל אחד מסניפי התאגיד הבנקאי.

צירוף לקוח לשירות אחזור מידע

5. (א) תאגיד בנקאי ינקוט בכל הצעדים הדרושים על מנת לצרף את כל לקוחותיו לשירות המאפשר אחזור מידע באמצעות עמדת שירות כאמור בסעיף 4. התאגיד הבנקאי יוודא שבידי הלקוח שצורף אמצעים עדכניים לאחזור מידע באמצעות עמדת השירות.
- (ב) בפתיחת חשבון של לקוח, תאגיד בנקאי יצרף את הלקוח לשירות המאפשר אחזור מידע באמצעות עמדת שירות.

תנאים לאחזור מידע

6. תאגיד בנקאי יודא כי אחזור מידע באמצעות עמדת שירות כאמור בסעיף 4, מקיים את כל התנאים הבאים :

- (א) השירות מוצע לכל לקוחות התאגיד הבנקאי.
- (ב) מתן השירות מתבסס על זיהוי נאות של הלקוח.
- (ג) השירות מבוצע ללא מעורבות עובד התאגיד הבנקאי.
- (ד) השירות ניתן ביוזמת הלקוח בלבד, ויבוצע מיידית לאחר שהלקוח סיים להזין את פרטי הבקשה לאחזור מידע.
- (ה) השירות מאפשר ללקוח לקבל נתונים מפורטים על כל נכסיו ועל כל התחייבויותיו (יתרות ותנועות), כפי שרשומים בספרי התאגיד הבנקאי.
- (ו) הנתונים המוצגים ללקוח יהיו עדכניים (ברמה יומית). זאת, למעט נתונים על יתרות שאינן משתערכות על בסיס יומי ובלבד שיהיו עדכניים לתאריך ביצוע השיערוך, ושהצגת הנתונים תכלול את תאריך השיערוך.
- (ז) השירות מאפשר הפקת תדפיס נייר ללקוח.

הסברה

7. תאגיד בנקאי ינקוט באמצעים לעידוד לקוחותיו לעשות שימוש בשירותים לאחזור מידע שהוא מציע כגון : באמצעות פרסום, דפי מידע בסניפים וכד'.
 * * *

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
20/11/02	חוזר מקורי	1	2091