

**פיקוח על הבנקים**

מדיניות והסדרה

כ"ו אדר, תשפ"ג

19 מרץ, 2023

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים - לידי המנהל הכללי**

א.ג.נ.,

**הנדון: קובץ שאלות ותשובות ליישום הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא פעילות תאגיד בנקאי כברוקר**

**דילר (XXX)**

1. קובץ זה מהווה ריכוז של עמדות מסוימות לגבי יישום הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "פעילות תאגיד בנקאי כברוקר דילר" (להלן: **ההוראה**). הקובץ אינו מהווה רשימה מלאה של עמדות הפיקוח על הבנקים לגבי סוגיות שעלו ביישום ההוראה, או לגבי סוגיות אחרות שעשויות לעלות בעת יישומה.
2. התשובות הכלולות בקובץ זה מבטאות את עמדתו ופרשנותו המחייבת של המפקח על הבנקים להוראה. בעתיד, תבחן האפשרות לשלב חלק מהתשובות בגוף ההוראה.
3. בצמוד לכל תשובה מופיע תאריך מסירתה או עדכונה האחרון.
4. מסמך זה מוצב באתר האינטרנט של בנק ישראל, ומתעדכן על ידינו מעת לעת.

בכבוד רב,

רויטל קיסר-סטויה

סגנית המפקח על הבנקים

העתק - המפקח על הבנקים

**קובץ שאלות ותשובות – פעילות תאגיד בנקאי כברוקר דילר<sup>1</sup>**

תאריך עדכון		
<b>פרק ב': ממשל תאגידי</b>		
		<b>הנהלה בכירה (סעיף 11)</b>
19.3.23	<b>כיצד תאגידים בנקאיים יאזנו בין הצבת יעדי רווחיות לבין עמידה בסיבולת הסיכון התפעולי ברמות השונות של ההיררכיה בארגון?</b>	<b>שאלה 1:</b>
	תאגידים בנקאיים יכולים לקבוע יעדים למנהלים ביחידות העסקיות, לסוחרים או ליחידות עסקיות במונחים של סיבולת סיכון מקסימלית. לחילופין, הם יכולים לכלול את רמת הסיכון התפעולי ברכיב המשתנה של התגמול. ניתן לעשות זאת על ידי התחשבות ברמת הפסדי סיכון תפעולי או על ידי קביעת מגבלות לסיכון תפעולי באמצעות אינדיקטורים מרכזיים לסיכון, כרטיסי ניקוד (Scorecards), התראות וכו'. היעדים והמגבלות יהיו מתואמים עם אסטרטגיית הסיכון ועם תאבון הסיכון הכללי.	<b>תשובה:</b>
<b>פרק ג': כשירות מקצועית וניגודי עניינים</b>		
		<b>טיפול בניגודי עניינים (סעיף 16)</b>
19.3.23	<b>למה הכוונה בזיהוי נסיבות שיש בהן ניגוד עניינים במהלך פעילותו של התאגיד הבנקאי בין לקוח אחד לאחר?</b>	<b>שאלה 1:</b>
	הכוונה, בין השאר, להעדפה של לקוח אחד על פני אחר במהירות ביצוע פקודות או לאפליה בין לקוחות שתאגיד בנקאי עלול לנקוט מסיבות שונות, בין היתר, כתוצאה מתמריצים הניתנים בידי צד הקשור לפעילות או הנובעים ממדיניות התגמול של התאגיד הבנקאי עצמו. מתן שירותים מסוימים או הטבות המהווים נוהג מקובל במערכת הבנקאית (למשל הטבות בעמלות ניירות ערך) לסוגים מסוימים של לקוחות (כגון לקוחות מקצועיים או לקוחות כשירים) לא תחשב אפליה בין לקוח אחד לאחר לעניין סעיף 16 להוראה.	<b>תשובה:</b>
<b>פרק ד': התאמת הפעילות ללקוח</b>		
		<b>התאמת הפעילות ללקוח (סעיפים 18-20)</b>
19.3.23	<b>האם על פי האמור בסעיף 20(ב) התאגיד הבנקאי נדרש ליידע את כל לקוחותיו, קיימים וחדשים, אודות סיווגם על פי ההוראה, קרי כלקוח כשיר או מקצועי או אחר?</b>	<b>שאלה 1:</b>
	תאגיד בנקאי יודיע על סיווג הלקוח (כשיר או מקצועי או אחר) לפי הוראה זו, ללקוחות חדשים וללקוחות קיימים שסיווגם השתנה.	<b>תשובה:</b>
		<b>מסירת מידע ללקוח (סעיפים 19 ו-41(ב))</b>
19.3.23	<b>לפני חתימה על הסכם לביצוע פעילות בניירות ערך, תאגיד בנקאי ימסור ללקוחות מידע מקיף בכתב אודות עלויות וחיובים נלווים. אם מידע זה כבר נמסר ללקוח במסגרת הדרישות שבכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים)- התשנ"ב-1992, האם נדרש למסרו בשנית?</b>	<b>שאלה 2:</b>

<sup>1</sup> הסעיפים הנזכרים הם הסעיפים בהוראה.

	<p><b>תשובה:</b></p> <p>התאגיד הבנקאי נדרש למסור ללקוח מידע אודות עלויות וחייבים נלווים הקשורים למתן שירות לביצוע פעילות בניירות ערך, כגון: עמלות, תשלומים לצד שלישי וכד'. אם במועד שנקבע בהוראה לגבי עיתוי המסירה, כל העלויות והחייבים הנלווים לעסקה נמסרו ללקוח על פי כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992 (להלן: <b>הכללים</b>), התאגיד הבנקאי לא נדרש לספקם שנית על פי הוראה זו.</p> <p>יצוין כי הפטור מחובת קיום פסקאות (1) עד (3) בסעיף 26א לכללים כפי שמפורט בחוזר בנק ישראל מס' 06-2254 בנושא "גילוי עלות השירות בעת מתן שירותים בני"ע ומט"ח" מיום 5.1.2010 תקף גם לעניין הדרישות בסעיף 19 להוראה.</p>
19.3.23	<p><b>שאלה 3:</b></p> <p><b>תאגיד בנקאי נדרש למסור ללקוח דיווח תקופתי, ולכל הפחות אחת לשנה, על הפעולות שבוצעו עבורו. דיווחים אלה יכללו, בין היתר, פירוט יתרות בניירות ערך, וכן עלויות הקשורות בביצוע הפעולות. אם מידע זה כלול בתעודת הזהות הבנקאית, האם זה מספק לעניין עמידה בהוראות הסעיף?</b></p>
	<p><b>תשובה:</b></p> <p>אם המידע התקופתי הנדרש מצוי בתעודת הזהות הבנקאית, התאגיד הבנקאי לא נדרש לספק מידע זה בשנית על פי הוראה זו.</p>
19.3.23	<p><b>שאלה 4:</b></p> <p><b>האם נדרש על פי סעיף 20 הסכם ייעודי למתן שירותי ביצוע פעולות בני"ע?</b></p>
	<p><b>תשובה:</b></p> <p>ככלל, לא נדרש הסכם ייעודי למתן שירותי ביצוע פעולות בני"ע אם כבר קיימים בתאגיד הבנקאי הסכמים למתן שירותים בנקאיים שונים שכוללים פרק נפרד בנושא זה, למעט במקרים שבהם לקוחות מבקשים לבצע פעילות במכשירים פיננסיים מורכבים שאז נדרשת חתימתם על הסכם ייעודי נפרד.</p>
<b>פרק ה': ביצוע פעולות</b>	
	<p><b>ביצוע העסקה המיטבית עבור הלקוח (סעיף 28)</b></p>
19.3.23	<p><b>שאלה 1:</b></p> <p><b>כיצד יש להבין את הדרישה שבסעיף 28(א) לנקיטת כל האמצעים הסבירים כדי להשיג את העסקה המיטבית עבור הלקוח?</b></p>
	<p><b>תשובה:</b></p> <p>תאגיד בנקאי ינקוט את כל האמצעים הסבירים על מנת לבצע עסקאות על הצד הטוב ביותר עבור הלקוח, תוך התחשבות, בין היתר, במאפיינים הבאים של העסקה: גודל, מחיר, עלויות, מהירות ביצוע, וסבירות הביצוע והסליקה בשווקים מוסדרים אפשריים, אלא אם הלקוח נתן הוראה ספציפית לגבי ביצוע העסקה.</p> <p>כדי ליישם הנחיה זו התאגיד הבנקאי נדרש בעת תכנון מדיניות הביצוע לקבוע תהליכי ביצוע שיבטיחו באופן שוטף נקיטת צעדים סבירים להשגת העסקה המיטבית עבור לקוחותיו.</p>
19.3.23	<p><b>שאלה 2:</b></p> <p><b>תאגידי בנקאיים שפועלים רק בשוק מוסדר אחד – כיצד הם יכולים להוכיח נקיטת אמצעים להשגת העסקה המיטבית?</b></p>
	<p><b>תשובה:</b></p> <p>תאגיד בנקאי רשאי לבחור לבצע הוראות לקוח בסוג מסוים של ניירות ערך רק בשוק מוסדר אחד, כאשר ביכולתו להציג כי בחירה כאמור אכן מאפשרת לו להשיג באופן עקבי את העסקה המיטבית ביותר ללקוח. בהחלטת מדיניות הביצוע בשוק מוסדר אחד בלבד, מצופה מהתאגיד הבנקאי להביא בשיקוליו את התפתחות התחרות (נוף השוק), אפשרות ביצוע בשווקים מוסדרים שונים, הצטרפות של שחקנים חדשים ושווקים מוסדרים חדשים, וכן שירותי ביצוע שונים. מדיניות זו צריכה להיבחן תקופתית תוך</p>

	ביצוע ניתוח של קיום שווקים מוסדרים שמתאימים, האם שימוש בהם ישפר את המחירים, עלויות וסיכונים (צד נגדי, תפעולי). פעילות בשוק מוסדר אחד (גם אם נייר הערך נסחר רק בו) אינה מספיקה כדי להצביע על כך שהתאגיד מילא חובתו לביצוע הוראת הלקוח בצורה המיטבית ביותר. עדיין קיימת חשיבות גם לאופן ביצוע הפקודה. הזרמת הפקודה לספר ההוראות הראשי אינו מספק ויש לבחון האם לבצע את ההוראה בבת אחת או לפצלה או האם לצרף תנאים לביצועה – כגון: הגבלת שער, fill or kill ועוד.	
<b>פרק ז': דיווח על פעולות ותיעוד</b>		
	<b>דיווח על פעולות ותיעוד (סעיפים 41-46)</b>	
19.3.23	<b>אלו שיחות טלפון פנימיות או מסרים באמצעי תקשורת אלקטרוניים צריך להקליט או לתעד?</b>	<b>שאלה 1:</b>
	שיחות טלפון פנימיות או מסרים באמצעי תקשורת אלקטרוניים שנועדו לביצוע עסקאות או קשורים לקליטה והעברה של הוראות או לביצוע הוראות לקוח או לביצוע הוראות לחשבון העצמי טעונים הקלטה או תיעוד, לרבות שיחות בנושא בחינת מחירים, בקשות להצעות מחיר, שיחות להתעניינות בניירות ערך וכיו"ב. למען הסדר הטוב יובהר כי תיעוד כאמור צריך לכלול גם שיחות או מסרי תקשורת של דסק המכירות שדורש ציטוטים מדסק המסחר לנייר הערך לפני השלמת העסקה עם הלקוח. ההקלטות נועדו להבטיח כי העסקאות שבוצעו תואמות את הוראות הלקוחות; כמו גם איתור התנהגויות לקויות; גם כאשר התאגיד מבצע עסקה לחשבונו העצמי.	<b>תשובה:</b>
19.3.23	<b>מהו ניטור תקופתי של ההקלטות?</b>	<b>שאלה 2:</b>
	התאגיד הבנקאי נדרש לבצע ניטור על בסיס קבוע, ובמקרה הצורך לעניין מסוים, לנטר את הרשומות של ההקלטות של שיחות טלפוניות או את התיעוד של מסרים שהועברו באמצעי תקשורת אלקטרוניים אחרים וזאת כדי לוודא ציות לדרישות הרגולציה. אופן הניטור יתבסס, בין השאר, על אופי העסקים, גודלם ומורכבותם. יש לעגן את תהליך הניטור וכלי הניטור במדיניות ובנהלים.	<b>תשובה:</b>
19.3.23	<b>על אלו סוגי אמצעי תקשורת שמועברים בהם מסרים חלה דרישת ההקלטה והתיעוד?</b>	<b>שאלה 3:</b>
	הדרישה להקלטת שיחות טלפוניות ותיעוד מסרים באמצעי תקשורת אלקטרוניים כוללת את כל אמצעי התקשורת שמעורבים בתהליך ביצוע העסקה הן כאשר מדובר בביצוע לחשבון העצמי והן כאשר מדובר במתן שירותי ביצוע להוראת לקוח. המונח "תקשורת אלקטרונית" מכסה קטגוריות רבות של תקשורת והוא כולל, בין השאר, שיחת וידאו, פקס, אימייל, מסרונים (SMS). מכשירי קשר עסקיים, צ'אט, הודעות מיידיות ומכשירים ניידים. היות שהטכנולוגיה מתפתחת כל הזמן לא ניתן להגדיר רשימה סגורה של "אמצעי תקשורת אלקטרוניים".	<b>תשובה:</b>
19.3.23	<b>האם הוצאה של תפעול ההקלטות של שיחות טלפוניות ושל מסרים קוליים המועברים באמצעי תקשורת אחרים לגורם חיצוני, תחשב לעניין מיקור חוץ כפעילות מהותית?</b>	<b>שאלה 4:</b>
	כן. ניתן להוציא פעילות זו לנותן שירות חיצוני אשר יעמוד בדרישות הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 359A.	<b>תשובה:</b>

19.3.23	<b>האם עובדים רשאים להשתמש במכשירים ניידים כדי לבצע פעילויות הקשורות לעסקאות, לחשבון העצמי או לביצוע הוראת לקוח?</b>	<b>שאלה 5:</b>
	<p>תאגיד בנקאי רשאי לאפשר לעובדיו להשתמש במכשירים ניידים לביצוע פעולות לחשבון העצמי או לביצוע הוראת לקוח (בין אם מדובר במכשיר בבעלות התאגיד או במכשיר פרטי המורשה במפורש לשימוש האמור) ובלבד שהתאגיד הבנקאי יכול להקליט או להעתיק את רשומות הביצוע.</p> <p>מדיניות ההקלטה של התאגיד הבנקאי תכסה גם את המכשירים הניידים ותתייחס, בין השאר, גם לנושאים הבאים: איסור מחיקת הקלטות, כיצד לפעול במקרים שמכשיר אבד או נגנב, מה דין מכשיר או נתונים אם עובד עוזב את התאגיד, תדירות העברת המידע מהמכשיר הנייד לבסיס הנתונים של התאגיד.</p>	<b>תשובה:</b>
<b>פרק ח': בקרות</b>		
<b>בקרות על הפעילות ועל פעילות חריגה (סעיפים 56-47)</b>		
19.3.23	<b>כיצד יש לבדוק ולבקר תקינות נתוני עסקאות שבוצעו מול צד נגדי?</b>	<b>שאלה 1:</b>
	<p>ככלל, יש להחליף עד יום העסקים הבא אישורים עם פונקציות הבקרה או התמיכה הרלוונטיות של הצד הנגדי ולבדוק התאמות ביחס לכל העסקאות, כולל אלו המקוזזות ואלו המתבצעות באמצעות צד ג'. פטור מכלל זה יתאפשר רק במקרים חריגים (למשל לעסקאות עם צדדים נגדיים מסוימים או לעסקאות ספציפיות) אשר, בכל מקרה, יוגדרו באופן מפורש, יתועדו באופן מלא, ידווחו ויהיו כפופים לבחינה והערכה בידי פונקציות הבקרה.</p> <p>החדר העורפי יאזין באופן מדגמי לאותן שיחות שבהן נקשרו העסקאות ללא קבלת אישור מהצד הנגדי. החדר העורפי יבצע בקרות יומיות על יומני דילר בקשר לעסקאות מעל סף מסוים או עסקאות מורכבות, שלשיחות שבהן נקשרו לא האזין.</p>	<b>תשובה:</b>