

## פעילות תאגיד בנקאי במערכת סגורה

### מבוא

1. (א) בעקבות ההתקדמות הטכנולוגית בעולם בנושאי התקשורת והמחשבים, סניפי התאגידים הבנקאיים אינם מהווים עוד מוקד בלעדי לפעילות הלקוחות.
- (ב) בעטיים של שינויים אלו ועל מנת לעודד את התחרות במערכת הבנקאית בכלל ובמגזר הלקוחות הפרטיים בפרט, מוסדרת להלן פעילות התאגיד הבנקאי במערכת סגורה, כהגדרתה בסעיף 2 להלן, אשר מטרתה להקל על לקוחות להפקיד כספים בתאגיד הבנקאי בו לא מנוהלת פעילותם הבנקאית השוטפת.
- (ג) ההסדר האמור מאפשר ללקוח להפקיד כספים בכל תאגיד בנקאי שהוא מבלי להיכנס לסניף התאגיד הבנקאי וללא צורך לפתוח חשבון עו"ש.
- (ד) העברת הכספים תבוצע באמצעות שירותי בנקאות בתקשורת, ההולכים ותופסים מקום מרכזי בתחום עשיית העסקאות, באמצעות מכשירים אוטומטיים, וכן בכל דרך מקובלת אחרת, ובלבד שבתהליך של העברת הכספים יצוינו פרטים מספקים אשר יאפשרו לוודא שהבעלים של הפקדון בתאגיד הבנקאי הוא גם הבעלים של חשבון העו"ש ממנו נמשכים הכספים (בין בעלים יחיד ובין עם אחרים).
- (ה) התנאי הבסיסי למערכת סגורה הינו החזרת הכספים בתום תקופת הפקדון, ללא כל הוראה נוספת מצד המפקיד, לחשבון העו"ש ממנו נמשכו.

### הגדרות

2. "פעילות במערכת סגורה" - העברת כספים של לקוח על פי הוראתו מחשבון עו"ש בתאגיד בנקאי אחד, והפקדתם בתאגיד בנקאי אחר, כאשר בתום תקופת הפקדון חוזרים הכספים, ללא כל הוראה נוספת מצד המפקיד, לחשבון העו"ש ממנו נמשכו;
- "לקוח" - למעט תאגיד;
- "בנק מעביר" - בנק בו מצוי חשבון העו"ש של הלקוח אשר ממנו נמשכים כספים;
- "תאגיד בנקאי נעבר" - התאגיד הבנקאי בו מופקדים כספים אשר הועברו מהבנק המעביר.

### פתיחת חשבון הפקדון

3. (א) התאגיד הבנקאי הנעבר יחתים את הלקוח על הסכם הפקדון כנדרש לפי כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992. מסירת ההסכם ללקוח לשם חתימה עליו תתבצע על ידי משלוחו בדואר רגיל לכתובת הלקוח, או בפקסימיליה, או הדפסתו במסופי התאגיד הבנקאי הנעבר, או בדואר אלקטרוני באמצעות האינטרנט והדפסתו במדפסת הלקוח.

- (ב) בהסכם תווסף הוראה מפורשת ומודגשת בדבר החזרת הכספים לחשבון העו"ש ממנו הועברו, ובדבר אי יכולתו של הלקוח לתת הוראה להעברת הכספים לחשבון אחר אלא במקרים המנויים בסעיף 9 להלן.
- (ג) הלקוח יחתום על ההסכם וימסרו חתום חזרה לתאגיד הבנקאי הנעבר.
- (ד) ההסכם יכנס לתוקף רק לאחר שהתאגיד הבנקאי הנעבר קיבל את ההסכם והבנק המעביר העביר את הכספים.
- (ה) הכספים המופקדים בחשבון הפקדון לא יהיו ניתנים לשיעבוד או לקיזוז על ידי התאגיד הבנקאי הנעבר; הסכם הפקדון יכלול הוראה בנושא זה במפורש.

#### העברת כספים

4. (א) העברת הכספים מהבנק המעביר לתאגיד הבנקאי הנעבר תעשה בדרכים מקובלות להעברת כספים, ובלבד שכל דרך כזו תאפשר לתאגיד הבנקאי הנעבר לוודא זהות בין פרטי הלקוח כפי שהם רשומים אצלו ובין פרטי בעל חשבון העו"ש בבנק המעביר.
- (ב) ההעברה יכול שתעשה בדרך של הפקדת שיק אישי אשר מפרטי הזיהוי המופיעים עליו ניתן ללמוד על הזהות כאמור.
- (ג) במקרים בהם העברת הכספים תתבצע באמצעות הרשאה לחיוב חשבון, יצוינו בהרשאה פרטים מלאים של בעל החשבון לגבי ניתנת ההרשאה, באופן המאפשר את בדיקת הזהות כאמור בסעיף קטן (א).
- (ד) כאשר העברת הכספים נעשית בדרך של הוראה ישירה מהלקוח לבנק המעביר, על התאגיד הבנקאי הנעבר לבדוק את הזהות כאמור בסעיף קטן (א).

#### מתן הוראה לפתיחת חשבון פקדון באמצעות האינטרנט

5. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3, בעת מתן הוראה לפתיחת חשבון פקדון באמצעות האינטרנט יחולו ההוראות הבאות -
- (1) התאגיד הבנקאי הנעבר ימסור ללקוח קוד סודי מיוחד, אותו יהא עליו להקיש בעת מתן ההוראה להפקדת הכספים.
- (2) יש להימנע ככל האפשר מלהעביר בתקשורת פרטי מידע המזהים את הלקוח כגון מספר זהותו או מספר מלא של כרטיס אשראי.
- (3) על התאגיד הבנקאי הנעבר לאפשר ללקוח, על גבי צג המחשב, לחזור בו מהוראתו להפקדת כספים, לשנות את פרטי הוראתו, או לאשר את ביצוע העסקה.

#### מתן הוראה לפתיחת חשבון פקדון באמצעות הטלפון הסלולרי

6. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3, בעת מתן הוראה לפתיחת חשבון פקדון באמצעות הטלפון הסלולרי יחולו ההוראות הבאות -
- (1) התאגיד הבנקאי הנעבר ימסור ללקוח קוד סודי מיוחד, אותו יהא עליו להקיש בעת מתן ההוראה להפקדת הכספים.
- (2) יש להימנע ככל האפשר מלהעביר בתקשורת פרטי מידע המזהים את הלקוח כגון מספר זהותו או מספר מלא של כרטיס אשראי.

- (3) על התאגיד הבנקאי הנעבר לאפשר ללקוח, על גבי צג הטלפון הסלולרי, לחזור בו מהוראתו להפקדת כספים, לשנות את פרטי הוראתו, או לאשר את ביצוע העסקה.
- (4) תיושם טכנולוגיה אשר תבטיח אימות בין בעל הטלפון, הקוד הסודי שהונפק לו בידי הבנק או בידי החברה הסלולרית, והזהות הרשומה במאגר הזכאים של החברה הסלולרית למתן הוראה באמצעות טלפון סלולרי.
- (5) המידע העובר בין התאגיד הבנקאי הנעבר לחברה הסלולרית ולהיפך יהיה מוצפן.
- (6) החברה הסלולרית תשמש כמתווך בלבד ולא יועבר אליה מאגר נתונים למעט מאגר הזכאים להשתמש בשירות זה.
- (7) כאשר החברה הסלולרית מפעילה תחנת I.V.R עבור התאגיד הבנקאי הנעבר -
- (א) ההסכם בין התאגיד הבנקאי הנעבר לבין החברה הסלולרית, מספקת שירות, יקיים את האמור בסעיף 7 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357.
- (ב) המידע שישמר במאגרים הקשורים להפעלת תחנת I.V.R יהיה המינימלי הדרוש להפעלה ולא יאפשר הצלבת המידע עם פרטי חשבון הלקוח.
- (ג) המידע יישמר במאגרי החברה הסלולרית זמן קצוב שלא יעלה על יום עסקים אחד.
- (ד) מאגרי המידע יירשמו כנדרש אצל רשם מאגרי המידע.

#### מתן הוראה לפתיחת חשבון פקדון באמצעות שימוש בכרטיס חיוב במכשירים האוטומטיים

7. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3, בעת מתן הוראה לפתיחת חשבון פקדון באמצעות שימוש בכרטיס חיוב במכשירים האוטומטיים יחולו ההוראות הבאות -
- (1) הלקוח יעביר את כרטיס החיוב שברשותו במכשיר אוטומטי של התאגיד הבנקאי הנעבר ויקיש את מספר הזהות שלו.
- (2) ללקוח יופק הסכם, אלא אם כן קיבל הלקוח הסכם בצורה אחרת.
- (3) הלקוח יחתום על ההסכם בהתאם לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, וישלשו לתיבת שירות אשר תוצב ליד המכשיר, או ישלחו לתאגיד הבנקאי הנעבר.
- (4) עם תום ההוראה לביצוע תודפס ללקוח הודעה ובה פרטי ההפקדה בהתאם לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992.
- (5) על התאגידים הבנקאיים לאפשר לכל הלקוחות להעביר כספים מחשבון העו"ש שלהם לצורך הפקדת כספים בתאגידים בנקאיים אחרים באמצעות כרטיס חיוב במסופי התאגיד הבנקאיים ובמכשירים אוטומטיים. הכספים המועברים כאמור יהיו בגבולות המשיכה המותרת המרבית הנהוגה בתאגיד הבנקאי המעביר.
- (6) העמלה הבינבנקאית הכרוכה בהפקדה כאמור בסעיף זה תתבסס על העמלות הקיימות לגבי העברות כספים בדרך אלקטרונית.

### הודעה על אי ביצוע פעולה

8. במקרה בו לא בוצעה ההוראה להפקדת הכספים, על התאגיד הבנקאי הנעבר להודיע ללקוח על אי הביצוע ועל הסיבה לכך מיד לאחר שנודע לו.

### החזרת הכספים לחשבון העו"ש

9. (א) על התאגיד הבנקאי הנעבר להחזיר את הכספים בתום תקופת הפקדון, ללא כל הוראה נוספת מצד הלקוח, לחשבון העו"ש ממנו נמשכו.

(ב) הודיע הלקוח לתאגיד הבנקאי הנעבר, בתום תקופת הפקדון, שהוא סגר את חשבון העו"ש ממנו נמשכו כספי הפקדון והמציא אישור על כך מהבנק המעביר יבצע התאגיד הבנקאי הנעבר אימות כאמור בסעיף קטן (ג)(3) להלן.

(ג) במקרים בהם בתום תקופת הפקדון, לא ניתן היה להחזיר את כספי הפקדון לבנק המעביר כתוצאה מסגירת חשבון העו"ש, יש לפעול כדלקמן :

(1) התאגיד הבנקאי הנעבר ישקיע את הכספים על-פי הקבוע בצו הבנקאות (פקדונות ללא תנועה), התשמ"ג-1983.

(2) התאגיד הבנקאי הנעבר ינקוט אמצעים לאיתור הלקוח כמפורט להלן :

(א) התאגיד הבנקאי הנעבר ינסה ליצור קשר עם הלקוח על ידי משלוח הודעה למען הלקוח כפי שמופיע ברישומיו.

(ב) בהעדר תגובה מהלקוח תוך שבועיים מיום משלוח ההודעה, יפנה התאגיד הבנקאי הנעבר לבנק המעביר לברור המען שהשאיר הלקוח למשלוח הודעות בקשר לחשבון שנסגר, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 432 - סגירת חשבון של לקוח, וינסה ליצור קשר עם הלקוח למען זה, במידה והינו שונה מהמען הרשום בספרי התאגיד הבנקאי הנעבר.

(ג) בהעדר תגובה מהלקוח תוך שבועיים מיום משלוח ההודעה, יפנה התאגיד הבנקאי הנעבר למרשם האוכלוסין בבקשה לקבל את מען הלקוח וישלח הודעה למען זה במידה והינו שונה מהמען הרשום בספרי התאגיד הבנקאי הנעבר.

(ד) כאשר המען הרשום במרשם האוכלוסין זהה למען הרשום בספרי התאגיד הבנקאי הנעבר, או כאשר לא נתקבלה תגובה להודעה שנשלחה למען המופיע ברישומי מרשם האוכלוסין, ינסה התאגיד הבנקאי הנעבר ליצור קשר עם הלקוח אחת לששה חודשים על ידי משלוח הודעה למען העדכני המופיע ברישומי התאגיד הבנקאי הנעבר.

(ה) לא הצליח התאגיד הבנקאי הנעבר ליצור קשר עם הלקוח תוך שנה ממועד פרעון הפקדון, יפרסם התאגיד הבנקאי הנעבר הודעה מתאימה, בין היתר באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, דרכה יבקש מהלקוח ליצור קשר עם התאגיד הבנקאי הנעבר.

- (ו) התאגיד הבנקאי הנעבר רשאי לנכות מכספי הפקדון את עלות פרסום ההודעה בעתון כפי ששולמה בפועל.
- (3) איתר התאגיד הבנקאי הנעבר את הלקוח, יאמת כי המזוכה בתמורת הפקדון הינו בעל חשבון העו"ש ממנו נמשכו הכספים, על-פי הקבוע בצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים), התשס"א-2001.

#### הודעה למפקח

10. תאגיד בנקאי העומד להציע פעילות בנקאית על פי הוראה זו יודיע על כך למפקח בכתב, לפחות 60 ימים מראש.

#### בקרה פנימית

11. הנהלת התאגיד הבנקאי תקבע נהלים לקיומה של בקרה פנימית נאותה של מילוי הוראות אלו, ולהבטחת חשיפתו המזערית של התאגיד הבנקאי לסיכונים הכרוכים בפעילות על פי הוראה זו.

\* \* \*

#### עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
6/01/02	חוזר מקורי	1	2055
8/01/02	תיקון טכני	2	2056