



ירושלים, כ"ג תמוז, תשע"א

25 יולי, 2011

**חוזר מס' ח-XXXX-XX**

**-טיוטה-**

**לכבוד** התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

**הנדון: ניהול המשכיות עסקית**

(ניהול בנקאי תקין, הוראה מס' XXX)

**מבוא**

באוגוסט 2006 פרסמה ועדת באזל לפיקוח על הבנקים עקרונות על להמשכיות עסקית<sup>1</sup>. העקרונות שפורסמו נועדו לתמוך במאמצים לשפר את עמידותן של המערכות הפיננסיות בפני שיבושים תפעוליים משמעותיים, והם מספקים מסגרת עבודה רחבה שיש בה לסייע בפיתוח תוכניות המשכיות עסקית מפורטות יותר המותאמות לנסיבות הספציפיות בכל מדינה.

במסגרת עדכון הוראות ניהול בנקאי תקין והתאמתן למסגרת העבודה של באזל ובמטרה להבטיח אימוצם ויישומם של נהגים נאותים לניהול המשכיות עסקית על ידי התאגידים הבנקאיים, החלטתי, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, לפרסם את הוראת ניהול בנקאי תקין הבאה.

ההוראה זו משתלבת עם פעולות הפיקוח לחיזוק ניהול הסיכון התפעולי והמוכנות לשעת חירום בתאגידים הבנקאיים.

**דברי הסבר לעיקרי ההוראה**

1. **אחריות הדירקטוריון והנהלה הבכירה** – בהתאם לעקרונות הממשל התאגידי, ההוראה מבהירה את אחריות הדירקטוריון והנהלה הבכירה להטמעת מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית ולקיום פיקוח נאות. ההוראה דורשת, בין השאר, מינויו של מנהל המשכיות עסקית וכן, צוות לניהול משבר שיורכב מחברי הנהלה בכירים, ושתפקידו יהיה לנהל את המשבר ולקבל

<sup>1</sup> High-Level Principles for Business Continuity, August 2006

החלטות במצבי לחץ. האבחנה בין אחריות הדירקטוריון לזו של ההנהלה הבכירה תעשה בהתאם לעקרונות ניהול הסיכון התפעולי (ראה .....).

2. **מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית** – ניהול המשכיות עסקית, מהווה מרכיב משמעותי בניהול הסיכון התפעולי. זוהי מסגרת עבודה מקיפה הכוללת נהלי עבודה בתחומי התשתית, הממשל תאגידי וניהול הסיכונים, שתכליתם להבטיח כי התאגידים הבנקאיים ימשיכו לספק שירותים בנקאיים מרכזיים חרף התממשותם של אירועים הגורמים לשיבושים תפעוליים חמורים במערכותיהם ובפעילותם. ההוראה מפרטת את ארבעת המרכיבים העיקריים שיש לכלול במסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית: א) ניתוח השלכות עסקיות במסגרתו מזהים ומעריכים את הסיכונים ואת ההשפעה הפוטנציאלית על התאגיד הבנקאי בטווח הקצר, הבינוני והארוך ב) אסטרטגיית התאוששות המגדירה יעדים לרמת השירות שהתאגיד הבנקאי ישאף לספק במקרה של שיבושים תוך קביעת טווחי הזמן לחידושם של אותם שירותים ג) תוכנית המשכיות עסקית המגדירה תפקידים, תחומי אחריות וסמכויות לקבלת החלטות במקרה של שיבושים וכן, טריגרים להפעלתה ד) ניטור סיכונים ותכנית תרגול.

3. **תוכניות המשכיות עסקית** – תוכניות המשכיות העסקית הינן תוכניות פעולה מקיפות שצריכות להתייחס למגוון רחב של היבטים, לצורך שימור הרציפות העסקית והחזרת פעילויות מסוימות שנפגעו במהלך שיבושים תפעוליים. תוכניות אלו צריכות להשתלב בראיית הסיכונים הקבוצתית, ולהביא בחשבון גם שיבושים תפעוליים משמעותיים בעלי השלכות חוצות גבולות. ההוראה מדגישה היבטים מגוונים שצריכים להיכלל בתוכניות המשכיות העסקית של התאגיד הבנקאי, בכלל זה, הצורך בגיבוי נתונים, שיבטיח יכולת התאוששות גם במקרים של פגיעה בזמנית באתר הראשי והחלופי של התאגיד הבנקאי. יודגש כי ההיבטים המפורטים בהוראה אינם מהווים רשימה סגורה וכי על התאגיד הבנקאי לבחון ולכלול היבטים רלבנטיים נוספים.

4. **ספקי מיקור חוץ** - על מנת להפחית את הסיכון לפגיעה ביכולת ההתאוששות של התאגיד הבנקאי במקרה של מיקור חוץ של תהליכים או שירותים חיוניים, נקבעו בהוראה תנאים שעל התאגידים הבנקאיים להכליל בהסכמי ההתקשרות עם ספקים אלה.

5. **אתר חלופי** - ההוראה כוללת הנחיות ביחס למיקום, לתשתיות, ולאופן ההפעלה של אתריו החלופיים של התאגיד הבנקאי. אתרים אלו יוחזקו במצב של מוכנות ויאפשרו לתאגידים הבנקאיים לשמור על רציפות עסקית במקרה של פגיעה באתריו הראשי.

6. **הנחיות לשעת חירום** – ההכרזה על התאגידים הבנקאיים כמפעלים חיוניים במשק לשעת חירום מחייבת קידום מוכנותם למצבי חירום לאומיים. הוראה זו מפרטת הנחיות פרטניות שפורסמו במהלך השנתיים האחרונות ע"י הפיקוח על הבנקים המתייחסות למגוון נושאים, בהם: יעדי שירות, סניפי גרעין, סניפים ניידים, הקלות לאוכלוסיה בשעת חירום ועוד.

## ביטול

הוראה זו מחליפה את מכתבינו מיום....

## תחילה

תחילתו של חוזר זה היא מיום 1.4.2012. תאגידים בנקאיים הסבורים כי לא יוכלו לעמוד בסעיף מסעיפי הוראה זו עד למועד האמור, ייפנו בכתב לסגן המפקח על הבנקים מר צוריאל תמם.

## עדכון הקובץ

מצורפים דפי עדכון לקובץ ניהול בנקאי תקין. להלן הוראת העדכון:

### להכניס

### להוציא

09/11[1]XXX 1-16

-----

בכבוד רב,

דוד זקן  
המפקח על הבנקים

## ניהול המשכיות עסקית

### מבוא

1. תפקידה המרכזי של המערכת הבנקאית בתיווך הפיננסי, בקידום הפעילות הכלכלית ובתהליכי הסליקה, כמו גם חשיבות אמון הציבור ביכולתה של המערכת הבנקאית לתפקד באופן רציף, מחייבים את הבטחת עמידותה בפני שיבושים תפעוליים משמעותיים. לצורך כך, תאגיד בנקאי נדרש להטמיע מסגרת עבודה כוללת לניהול המשכיות עסקית, באופן ההולם את מאפייני פעילותו, חשיפתו לסיכונים והאסטרטגיה העסקית שלו. מסגרת עבודה כוללת לניהול המשכיות עסקית תשפר את עמידות התאגיד הבנקאי בעת התרחשות שיבושים תפעוליים, הנגרמים מאירועים חיצוניים או פנימיים, וכן תקטין את ההשפעה ששיבושים מסוג זה עלולים לגרום לרציפות הפעילות העסקית, למוניטין, לרווחיות, למפקידים ולבעלי המניות.

### תחולה

2. הוראות אלו יחולו על כל התאגידים הבנקאיים, כהגדרתם בהוראה זו. המפקח על הבנקים רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגידים מסוימים.

### הגדרות

3. "תאגיד בנקאי" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, לרבות תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי ו/או תאגיד עזר שהוגדר מפעל חיוני.

כהגדרתו בחוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967. "מפעל חיוני"

תקופת הפעלת מערך משק לשעת חירום בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1716 מיום כ"ט בסיון התשמ"ו (6 ביולי 1986), להחלטת ממשלה מס' 1080 מיום ז' באדר א' התש"ס (13 בפברואר 2000) וכל החלטת ממשלה אחרת בעניין, הכרזה על מצב מיוחד בעורף לפי סעיף 9 לחוק התגוננות אזרחית תשי"א-1951 או הכרזת המפקח על שעת חירום. "שעת חירום"

מצב בו עסק פועל ברציפות ללא הפרעות. "המשכיות עסקית" - (Business continuity)

גישה כלל-ארגונית הכוללת קווי מדיניות, תקנים ונהלים שתכליתם לוודא כי ניתן יהיה לבצע פעולות מסוימות או להשיבן לפעילות במועד, במקרה של שיבושים. "ניהול המשכיות עסקית" (Business Continuity Management) –

<p>תכנית פעולה מקיפה בכתב, הקובעת מה הם הנהלים והמערכות הדרושים כדי לשמר את רציפות העסקית או לשקם את פעילות התאגיד הבנקאי במקרה של שיבושים.</p>	<p><b>"תכנית המשכיות עסקית"</b> Business Continuity ) -(Plan</p>
<p>היכולת של תאגיד בנקאי, לספוג את השלכותיו של שיבוש תפעולי משמעותי ולהמשיך נהל תהליכים ושירותים חיוניים.</p>	<p><b>"עמידות" (Resilience)</b> -</p>
<p>כל פעילות, פונקציה, תהליך או שירות, שאובדנם עשוי לפגוע באופן מהותי בהמשך פעילות התאגיד הבנקאי או לקוחותיו . הקביעה אם פעולה או שירות מסוים הנם "חיוניים" תלויה במאפייני פעילות התאגיד הבנקאי.</p>	<p><b>"תהליך או שירות חיוני"</b> Critical operation or ) - (service</p>
<p>שיבוש בעל השפעה חמורה על הפעילות העסקית הרגילה, הפוגע באזור גדול ובציבור המשולב בו מבחינה כלכלית. שיבוש תפעולי משמעותי משפיע בדרך כלל על התשתית הפיזית, ועלול להיגרם ממגוון רחב של אירועים כגון: מלחמה, מתקפות טרור, רעידות אדמה, אירועים הקשורים למזג האוויר ומעשים זדוניים או מקריים אחרים הגורמים נזק רחב היקף לתשתית הפיזית.</p>	<p><b>"שיבוש תפעולי משמעותי" (Major )</b> - (operational disruption</p>
<p>אירועים אחרים, כמו וירוסים טכנולוגיים, מגפות ואירועים ביולוגיים אחרים, לא בהכרח יגרמו נזק נרחב לתשתית הפיזית אך בכל זאת יכולים לגרום לשיבושים תפעוליים משמעותיים דרך השפעתם על פעילותה הרגילה של התשתית הפיזית בדרכים אחרות.</p>	
<p>אירועים שהשפעתם היא הגדולה ביותר נקראים "אירועי קיצון". הם כרוכים באחד או יותר מההתרחשויות הבאות: הרס או פגיעה חמורה בתשתית פיזית ובמתקנים; אובדן או אי נגישות של כוח אדם; ונגישות מוגבלת לאזור שנפגע.</p>	
<p>אתר המוחזק במצב של מוכנות ומיועד לשימוש באירוע שיצריך שמירה על המשכיות העסקית של התאגיד הבנקאי. המונח חל באופן שווה על מרחב עבודה או על דרישות טכנולוגיות.</p>	<p><b>"אתר חלופי" (Alternate )</b> - (site</p>
<p>אתר חלופי המשמש לאישוש הנתונים ומערכות המידע במצבי חירום.</p>	<p><b>"אתר התאוששות מאסון"</b> (Disaster recovery site) -</p>
<p>שיקום פעולות עסקיות מסוימות לאחר שחל שיבוש באותן פעולות, עד לרמה מספקת לצורך מילוי ההתחייבויות העסקיות.</p>	<p><b>"התאוששות" (Recovery)</b> -</p>
<p>יעד, מוגדר מראש, להחזרת פעולות עסקיות ספציפיות והמערכות התומכות בהן עד לרמת שירות שהוגדרה (רמת התאוששות) ובמסגרת זמן שהוגדר מפרוץ השיבושים (זמן התאוששות).</p>	<p><b>"יעד התאוששות"</b> - (Recovery objective)</p>

מרכיב של יעד התאוששות. רמת ההתאוששות היא רמת השירות שהוגדרה מראש כיעד אשר יסופק בנוגע לפעולה עסקית מסוימת לאחר שחל שיבוש בפעילות.

**"רמת התאוששות"**  
- (Recovery level)

מרכיב של יעד התאוששות. זמן התאוששות הוא פרק הזמן שהוגדר להחזרת פעולה עסקית מסוימת לפעילות. זמן התאוששות כולל שני מרכיבים: משך הזמן החולף מתחילת השיבושים ועד להפעלת תכנית המשכיות העסקית; וכן, משך הזמן מתחילת הפעלת תכנית המשכיות העסקית עד להתאוששות של פעולה עסקית מסוימת.

**"זמן התאוששות"**  
- (Recovery time)

נהלים לתקשורת שהוסכמו מראש בין שני צדדים או יותר בתוך התאגיד הבנקאי או בין התאגיד הבנקאי לגורמים חיצוניים לו, המתארים, בין היתר, את אופי המידע שיש לחלוק עם גורמים פנימיים וחיצוניים שונים, ואת אופן הטיפול בסוגי מידע מסוימים (כגון מידע ציבורי ושאינו ציבורי).

**"נוהלי תקשורת"**  
(Communication protocols)  
- (protocols)

סניף בעל מרחב מוגן מאושר על-ידי פקוד העורף, שנערך מכל ההיבטים ומבעוד מועד, לשעת חירום ואשר הוחלט לגביו מראש כי יפתח בשעת חירום.

**"סניף גרעיני"** -

סניף הניתן לניוד ותפעול ממקומות שונים, לרבות מתוך רכב מתאים.

**"סניף נייד"** -

היתר כללי לבנקים לפתיחת סניפים ולהעתקתם בחירום, מיום 11 ביולי 2011.

**"היתר הנגיד"** -

#### אחריות הדירקטוריון וההנהלה הבכירה

4. על הדירקטוריון וההנהלה הבכירה של התאגיד הבנקאי להתייחס לסיכוני המשכיות העסקית ולבקרה עליהם כחלק ממסגרת העבודה הכוללת לניהול סיכונים בתאגיד הבנקאי, כלהלן:

(א) על הדירקטוריון לדאוג לכך שההנהלה הבכירה תקיים מסגרת עבודה כוללת לניהול המשכיות עסקית ולקיום פיקוח נאות עליה באופן רציף ושוטף.

(ב) על הדירקטוריון לאשר את מדיניות ניהול הסיכונים והבקרה של ההנהלה הבכירה בתחום המשכיות עסקית.

(ג) על ההנהלה הבכירה למנות מנהל המשכיות עסקית ולהגדיר את תחומי אחריותו וסמכויותיו.

(ד) על ההנהלה הבכירה למנות צוות לניהול משבר שיורכב מחברי הנהלה בכירים. הצוות יכלול את מקבלי החלטות המרכזיים וגורמים מקצועיים ממגוון חטיבות הבנק, כך שיובטח ניהול מיטיבי של המשבר ויכולת קבלת החלטות במצבי לחץ.

(ה) על ההנהלה הבכירה להקצות, באישור הדירקטוריון, משאבים נאותים ליישום והטמעת תוכניות המשכיות עסקית בכלל פעילות התאגיד הבנקאי.

(ו) ההנהלה הבכירה תדון אחת לשנה, או בעת שינוי מהותי בסביבת הפעילות והסיכונים, ברענון ועדכון תוכניות ההמשכיות העסקית, כך שאלו ישקפו את מאפייניו המשתנים של פעילות התאגיד הבנקאי, מורכבותו וגודלו.

(ז) הדירקטוריון וההנהלה הבכירה יגדירו מתכונת דיווח תקופתית שתאפשר לכל אחד מהם לקיים דיון באשר לאפקטיביות מסגרת העבודה לניהול המשכיות העסקית.

### גיבוש מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית

5. מסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית תגובש על בסיס כלל תאגידי ותשולב כמרכיב בתוכנית ניהול הסיכונים של התאגיד הבנקאי. מסגרת העבודה, כאמור, תכלול לפחות את ארבעת הרכיבים הבאים:

(א) **ניתוח השלכות עסקיות** – תהליך דינמי לזיהוי תהליכים ושירותים חיוניים לרבות כאלו בעלי תלות הדדית, גורמי מפתח פנימיים וחיצוניים ורמות עמידות נאותות. בניתוח זה יש להעריך את הסיכונים ואת ההשפעה הפוטנציאלית של תרחישי שיבוש שונים על פעולות התאגיד ועל המוניטין שלו.

תאגיד בנקאי נדרש לבחון אלו תרחישים, לאומיים ואחרים עלולים להשפיע על תהליכים ושירותים חיוניים בטווח הקצר, הבינוני והארוך, ולעדכנם באופן תמידי בהתאם להתפתחויות.

(ב) **אסטרטגיית התאוששות** – קובעת יעדי התאוששות וקדימויות על סמך ניתוח ההשלכות העסקיות. אסטרטגיית ההתאוששות מציבה, בין היתר, יעדים לרמת השירות שהארגון ישאף לספק במקרה של שיבושים ואת המסגרת לחידוש הסופי של הפעולות העסקיות<sup>1</sup>. יעדי ההתאוששות צריכים לשקף את הסיכון שכל תאגיד בנקאי מייצג לתפקוד המערכת הפיננסית, ולהגדיר רמות התאוששות וזמני התאוששות צפויים לתהליך או שירות חיוני.

(ג) **תוכניות המשכיות עסקית** – קובעות הנחיות מפורטות ליישום אסטרטגיית ההתאוששות. תוכניות המשכיות העסקית מגדירות את התפקידים ואת תחומי האחריות לניהול שיבושים תפעוליים ומספקות הנחיות ברורות בנוגע להאצלת סמכויות במקרה של שיבושים

<sup>1</sup> המטרה האולטימטיבית של תכנית המשכיות עסקית היא שיקום מלא של פעולות התאגיד עד לנקודה שבה התאגיד מסוגל לחדש את פעילותו העסקית הרגילה. רוב התוכניות קובעות את רצף תהליך ההתאוששות של הפעולות בהתאם להשפעתן העסקית, בהתמקד תחילה על הפעולות החיוניות ביותר של התאגיד.

המנטרלים אנשי מפתח. הן גם קובעות בבירור את הסמכויות לקבלת החלטות ומגדירות את הטריגרים להפעלת תכניות ההמשכיות העסקית של הארגון.

תוכניות ההמשכיות העסקית תכלולנה את כל היחידות העסקיות, התהליכים העסקיים החיוניים, משאבים, תשתיות וכן את פעילויות התאגיד הבנקאי בשלוחותיו בחו"ל.

(ד) **ניטור סיכונים ומתודולוגית תרגול** - תאגיד בנקאי יטמיע את תוכניות ההמשכיות העסקית בקרב עובדיו, וכן ינטר וייתקף אותן באופן שוטף, בין היתר, באמצעות קביעת תוכנית ניסויים ותרגולים. תוכנית התרגול תגדיר את נושאי התרגול ויעדיו, את המתודולוגיה הנבחרת לתרגול, תדירותו, קיום גורם בקרה בלתי תלוי שיבחן את התרגול במהלכו, אופן הדיווח על תוצאות התרגול, תהליך זיהוי הפערים ביחס לתוכנית המשכיות העסקית הקיימת ועדכונה בהתאם.

### תוכניות המשכיות עסקית

6. (א) תאגיד בנקאי יגבש תוכניות להמשכיות עסקית שתבטחנה את יכולתו לפעול באופן רציף, להגביל את הפסדיו במקרה של הפרעה חמורה לעסקיו, ולאושש את פעילותו במקרה של אסון.

(ב) תוכניות ההמשכיות העסקית תספקנה הנחיות פעולה לתגובה מיידית במקרה של שיבוש תפעולי משמעותי. התוכניות תתייחסנה לכל התהליכים החיוניים, אך תבאנה בחשבון גם את הצעדים הנדרשים בטווח הארוך להחזרת מלוא הפעילות לשגרה.

(ג) בעת גיבוש תוכניות ההמשכיות העסקית, יתייחס התאגיד הבנקאי, למרכיבים הבאים, לפחות:

(1) **המשאב האנושי**- המשאב האנושי הינו מרכיב קריטי במימוש תוכנית ההמשכיות העסקית. בהתבסס על ניתוח ההשלכות העסקיות, יוגדרו תחומי האחריות והסמכות, לחברי ההנהלה, צוותי עבודה, נותני שירותים פנימיים וחיצוניים, וגורמים אחרים. כמו כן, תבנה תוכנית גיבוי לכ"א חיוני ויוגדר צוות מקצועי לניהול משבר.

(2) **תקשורת והסברה** – תקשורת ברורה וסדירה במהלך שיבוש תפעולי משמעותי הכרחית לניהול המשבר ולשמירה על אמון הציבור. תוכנית ההמשכיות העסקית תכלול נוהלי תקשורת, לניהול כל ממשקי התקשורת הרלבנטיים לתאגיד הבנקאי בשעת חירום: עובדים, צוותי חירום, רשויות פיקוח, ספקים חיצוניים, לקוחות, אמצעי התקשורת (מדיה) בנקים קורספונדנטים ועוד'. התכנית תכלול רשימות פרטי קשר עדכניות ונגישות ושיטות תקשורת שונות להפצת מידע בקרב לקוחות, ספקי שירות ורגולטורים, על מנת שאלה ידעו כיצד ליצור קשר עם המוסד גם במקרה שערוצי התקשורת הרגילים יושבתו. בנוסף, תאגיד בנקאי יגבש תוכנית הסברה רשמית וישלבה בתוכניות ההמשכיות העסקית.



(3) **נושאים טכנולוגיים** – תוכנית ההמשכיות העסקית תתייחס לכל מרכיבי הטכנולוגיה הנדרשים לשמירת הרציפות העסקית ו/או לאישוש הפעילות.

(4) **מתקנים קריטיים** - תוכנית המשכיות העסקית תיתן ביטוי להעתקת מתקנים קריטיים למיקום חדש.

(5) **מערכות תשלומים וסליקה** – תוכנית ההמשכיות העסקית תכלול חלופות להפעלת מכשירים אוטומטיים למשיכת מזומנים ומערכות התשלומים והסליקה במקרה של שיבושים תפעוליים. החלופות עשויות לכלול: קביעת מגבלות משיכה ללקוחות ללא אישור, הסכמי גיבוי עם צדדים שלישיים, הגדרת תהליכי עבודה ידניים וכמובן יצירת מערכות גיבוי להפעלה מיידית באתר חלופי.

(6) **צורכי מזומנים ונזילות** - שיבושים תפעוליים חמורים, עלולים להגביר מחד את ביקוש הציבור למזומנים ומאידיך להוביל למשבר פיננסי עם ההשלכות על נזילות. תוכנית ההמשכיות העסקית צריכה להתייחס לכל היבטי המזומנים והנזילות, לרבות לקיום תכנית מימון נאותה ויעילה לשעת חירום, הקובעת בבירור את האסטרטגיות לטיפול בקשיי נזילות במצבי חירום.

(7) **חלופות עבודה ידנית**- תוכנית ההמשכיות העסקית תכלול נהלים לביצוע תהליכי עבודה ידניים, אשר אושרו מראש על ידי הנהלת התאגיד הבנקאי, כחלופה לתהליכים חיוניים. בהקשר זה, תאגיד בנקאי ידאג לגיבוי רשומות מידע על חשבונות לקוחות (מספרי חשבון, כתובות, מצב חשבון, יתרות חשבון וכד').

(8) **חיזוק מעגלי בקרה** – במהלך שיבושים תפעוליים רמת הסיכונים עולה, בשל שינויים פוטנציאליים בסביבת העבודה, בכ"א, בצידוד וכד'. בעת ניתוח ההשלכות העסקיות יש להעריך מחדש את הסיכונים, לגבש אסטרטגיה למניעתם ולמזעורם ולשלב בתוכנית ההמשכיות העסקית.

(9) **תכנון עסקי וניהול פרויקטים**- לצורך שימור ועדכון תוכנית ההמשכיות עסקית, תאגיד בנקאי ישלב את שיקולי המשכיות עסקית בכל החלטה עסקית רלבנטית שיקבל לרבות בעת תכנון וניהול פרויקטים חדשים.

(10) **מדיניות בקרת שינויים** – ביצוע מדיניות בקרת שינויים תת ביטוי לכך שבעת ביצוע שינויים במערכות תפעול, ביישומים או בתשתיות בסביבת הייצור, כל עותקי הגיבוי של אותן מערכות יעודכנו גם הם. בנוסף, בעת יישום מערכת חדשה או משופרת המחייבת חומרה חדשה, קיבולת נוספת, או שינויים אחרים בטכנולוגיה, על התאגיד הבנקאי להבטיח שתכנית ההמשכיות העסקית תעודכן וכי אתר ההתאוששות יוכל לתמוך בסביבת הייצור החדשה. מדיניות בקרת השינויים צריכה גם לאפשר ליישם שינויים במהירות במקרה של שיבוש תפעולי.

(11) **גיבוי נתונים** - תאגיד בנקאי יקבע נהלים לסנכרון נתונים, לצורך שמירתם באתר ההתאוששות מאסון, באופן מדויק ועדכני. תאגיד בנקאי יקבע נהלים לאחזור מידע, בפרק זמן סביר, למצב בו מתרחש אירוע כשל באתר הראשי בטרם גובו נתוני יום העסקים. תאגיד בנקאי נדרש לגבות את נתוניו על מנת להבטיח התאוששות גם במקרים בהם נפגע המידע באתר הראשי ובאתר ההתאוששות מאסון שלו בו זמנית.

(12) **ניהול משברים** – באחריות הצוות לניהול משבר להכריז על אירוע משבר, ליישם את תכנית ההמשכיות העסקית בתוך התאגיד הבנקאי ולהתנהל מול גופים חיצוניים כגון: גורמי רגולציה, משרדי ממשלה וארגוני חירום.

(13) **תקריות אבטחה** – תפוח מדיניות תגובה לתקריות אבטחה אשר תשולב בצורה נאותה בתוכנית ההמשכיות העסקית. תקרית אבטחה מתרחשת כאשר גורם בלתי מורשה מנסה או מצליח לחדור, להשתמש, לחבל, או להרוס מערכות מידע או נתונים של לקוחות. במקרה של חדירה בלתי מורשית, מערכות המחשב של התאגיד הבנקאי עלולות לקרוס ומידע סודי עלול להגיע לידיים לא נכונות. אלמנט מרכזי בתגובה לתקריות אבטחה הוא חלוקת האחריות להערכה, לתגובה ולניהול של תקריות אבטחה ופיתוח קווים מנחים לעובדים בנוגע לנוהלי הסלמה ודיווח. ההנהלה הבכירה נדרשת לקבוע מי יהיה אחראי להכריז על תקרית, ומי אחראי לשחזר את מערכות המחשב שנפגעו מרגע שהתקרית הסתיימה. מי שמוטלת עליו אחריות זו צריך להיות בעל המומחיות הנדרשת כדי להגיב בדרך מהירה ונאותה.

(14) **מדיניות "גישה מרחוק"** – נהלי עבודה לגישה מרחוק יהיו חלק מתוכנית ההמשכיות העסקית, שכן באירועי חירום מסוימים לא תתאפשר גישה למתקני הבנק, ולכן עלול לעלות צורך במתן גישה מרחוק לעובדים או נותני שירותים חיצוניים. מדיניות הגישה מרחוק תאושר ע"י ההנהלה הבכירה ותתייחס לסיכונים הכרוכים במדיניות ולקיום מנגנוני בקרה ואבטחת מידע הולמים.

(ד) תוכניות ההמשכיות העסקית תוטמענה בקרב העובדים החיוניים ותתורגלנה בכלל יחידות התאגיד הבנקאי, בתדירות שנתית לפחות. תוכנית ההטמעה, תסייע, בין היתר, בבחינת יכולת הפעלת תהליכים חיוניים, במקרה של מחסור בעובדי מפתח.

(ה) כדי להבטיח יישום מוצלח של תוכנית ההמשכיות העסקית, תאגיד בנקאי יבסס קשרי עבודה שוטפים עם גורמי קהילה (למשל, רשויות מקומיות) ומוסדות ממשל, לרבות גורמי תשתית לאומיים, לצורך תיאום ציפיות והערכה טובה יותר של הסיכונים. שילוב ציפיות אלו בתוכנית ההמשכיות העסקית לצד ביצוע תרגולים משותפים, יחזקו את אפקטיביות תוכנית ההמשכיות העסקית.

**ביטוח**

7. (א) כיסוי ביטוחי הולם אינו מהווה תחליף לתוכנית המשכיות עסקית אפקטיבית, אך יש בו לסייע בצמצום ההפסדים והנזקים כתוצאה משיבושים תפעוליים חמורים, ומכאן חשיבותו. בחירת הכיסוי הביטוחי תתבצע על בסיס תהליכי ניתוח ההשלכות העסקיות והערכת הסיכונים. אחת לשנה התאגיד הבנקאי יבחן את נאותות הכיסוי הביטוחי בהתייחס לפרופיל הסיכון העדכני.

**המשכיות עסקית של ספקים ונותני שירותים לתהליכים חיוניים**

8. (א) תאגיד בנקאי יפעל להפחתת הסיכונים הנובעים מתלות בספקים ונותני שירותים לתהליכי החיוניים.

(ב) בעת השענות על מיקור חוץ של תהליכים חיוניים ו/או על נותני שירותים לתהליכים חיוניים, יעריך התאגיד הבנקאי את יכולת הספק/נותן השירות לקיים רציפות עסקית, כך שתימשך אספקת השירותים לתאגיד הבנקאי, בתרחישים שונים.

(ג) הסכם ההתקשרות עם הספק/נותן השירות יכלול התייחסות לנושאים הבאים :

(1) חובת הספק/נותן השירות להעמיד את השירותים לתאגיד הבנקאי גם בשעת חירום, בהתאם ליעדי השירות שהוגדרו בהסכם.

(2) חובת הספק/נותן השירות ואחריותו לקיים תוכנית המשכיות עסקית.

(3) זכות התאגיד הבנקאי לקבל את תוכנית המשכיות העסקית של הספק/נותן השירות.

(4) זכות התאגיד הבנקאי להשתתף בתרגילי הספק/נותן השירות ו/או לקבל את ממצאי התרגול.

(5) זכות התאגיד הבנקאי לקיים ביקורת תקופתית על תוכנית המשכיות העסקית של הספק/נותן השירות או לחילופין לקבל דוח ביקורת כאמור, מגורם מבקר אחר, שיהיה מקובל על התאגיד הבנקאי.

(6) על אף האמור לעיל, אין חובה לכלול את תתי סעיפים (1) עד (5), בהסכמי התקשרות עם ספקי תשתיות לאומיות.

**אתר חלופי**

9. (א) תאגיד בנקאי ימקם את אתריו החלופיים, באופן שתובטח הקטנת ההסתברות לכך שהאתר החלופי והאתר הראשי יושפעו באופן דומה מתרחיש מסוים בשעת חירום, בכלל זה, השפעה על מרכיבי התשתית הפיזית (חשמל, תקשורת וכד') המשמשים את האתרים.

במטרה להקטין את ההסתברות ששני האתרים יפגעו מאותו תרחיש לרבות אפשרות של חסימת דרכי גישה, תאגיד בנקאי ידאג לכל הפחות לכך, שהאתר החלופי יהיה ממוקם מחוץ למרחב העירוני של האתר הראשי שלו.

(ב) תאגיד בנקאי יחליט על היקף הציוד והמידע שיוחזק באתר החלופי, כך שניתן יהיה להבטיח את המשך פעילותו העסקית, במקרה שאתרו הראשי יפגע באופן חמור.

(ג) בעת קביעת האתר החלופי תאגיד בנקאי יתייחס בין היתר לפרמטרים הבאים: גודל האתר, קיבולת העבודה בו והשירותים אשר נדרש לספקם בהתאם לרמות השירות שנקבעו, תוך התייחסות למשך השיבוש התפעולי (טווח קצר, בינוני וארוך). במקרים בהם, האתר החלופי ממוקם במתקן המשמש לפעילות יומיומית רגילה, יש לוודא כי הוא מסוגל להכיל פונקציות עסקיות נוספות כאשר מקום העסקים העיקרי נעשה בלתי שמיש.

(ד) האתר החלופי יהיה זמין באופן מיידי (24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע) לעבודה וייקבעו בו תקני איוש כוח אדם.

(ה) תאגיד בנקאי ישאף להימנע ככל הניתן, מהפעלת אתר חלופי ע"י צד ג'. יחד עם זאת והיה ומפעיל האתר החלופי הינו צד ג', יוודא התאגיד הבנקאי כי לאותו צד ג' יש את כל היכולות לשמור על תחזוק האתר ומוכנותו לשעת חירום (ביצוע ביקורת, הסכם חוזי, וכד').

(ו) תאגיד בנקאי לא יחלוק אתר חלופי עם תאגיד אחר, שאינו נמנה על הקבוצה הבנקאית, אם קיים חשש שהדבר יפגע במימוש תוכנית ההמשכיות העסקית שלו.

(ז) תאגיד בנקאי יתחשב בסיכון המערכתי הטמון בריכוזיות גיאוגרפית של אתרי הבנק הקריטיים, עם אתרים קריטיים של תאגידים בנקאיים אחרים.

(ח) תאגיד בנקאי, שהוא חברת שירותים משותפת המהווה גורם מפתח בתפקוד המערכת הפיננסית, יקיים עבור שירותיו החיוניים, מערכות מידע משוכפלות מסוג Active-Active, בין אתרו הראשי לאתרו החלופי.

### ביקורת פנימית

10. (א) מסגרת העבודה הכוללת לניהול המשכיות עסקית תבוקר באופן תקופתי ע"י הביקורת הפנימית.

(ב) תוכנית התרגול השנתית תסקר תקופתית ע"י הביקורת הפנימית, לצורך הערכת האפקטיביות שלה.

(ג) ממצאי התרגול של תוכנית ההמשכיות העסקית ידווחו באופן קבוע לביקורת הפנימית.

**רמות יעדי שירות חיוניים**

11. ככלל, המערכת הבנקאית תשאף לקיים רציפות עסקית מלאה ככל שניתן. יחד עם זאת, עשויים להתרחש שיבושים תפעוליים משמעותיים (מערכתיים או ספציפיים לבנק) שיפגעו ביכולת לספק את מלוא השירותים. תאגיד בנקאי יערך להמשך פעילותו העסקית, כך שתובטח המשך עמידתו ביעדי רמות השירות הבאים, לפחות:

**(א) תוך שעות ספורות מתחילת השיבושים**

(1) תובטח פעילות רציפה של משיכת מזומנים ממכשירי בנק אוטומטיים כדלקמן:

i. תאגידים בנקאיים המפעילים שירותי משיכת מזומנים ממכשירי בנק אוטומטיים יהיו ערוכים בכל עת למילוי מחודש של המכשירים בשעת חירום, בכל הישובים, טרם שיתרוקנו.

ii. שירותי המיתוג והתקשורת יפעלו באופן שתאפשר משיכת מזומנים ע"י הציבור מכל מכשירי הבנקים למשיכת מזומנים.

(2) יתאפשר שימוש בכרטיסי אשראי לצורך ביצוע רכישות בבתי עסק.

(3) בשעת חירום יפעלו סניפי הבנקים בהתאם לסעיף 12 להוראה.

(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.

(5) נחתם הסדר בין התאגידים הבנקאיים, למשיכת מזומנים באמצעות שיקים גם ללקוחות של תאגידים בנקאיים אחרים, יערכו התאגידים הבנקאיים החתומים על ההסדר ליישמו בהנחיית המפקח.

(6) תאגיד בנקאי יספק לציבור מידע חיוני בשעת חירום, באמצעות הפעלת מוקד מידע מתאים (למשל קו חם), שמספרו יפורסם לציבור.

(7) תאגיד בנקאי יערך להמשך מתן שירותים בנקאיים (מתן מידע וביצוע פעולות) ללקוחותיו, באמצעות ערוצים ישירים, כגון: בנקאות בתקשורת ומוקד טלפוני.

(8) תאגיד בנקאי יערך לחידוש פעילות הסליקה שלו מול כל המסלקות הרלבנטיות, בהתאם לכללים שנקבעו לכל מערכת. תאגיד בנקאי המתפעל מסלקה יפעל לחידוש פעילותה.

**(ב) תוך יממה לכל היותר מתחילת השיבושים**

(1) תאגיד בנקאי יערך להפעלת סניפים ניידים בשעת חירום, במקומות בהם לא יתאפשר מתן שירותים בסניפי הבנק ה"רגילים", כאמור בסעיף 14 להוראה.

(2) ביצוע העברות כספים מחו"ל ולחו"ל.

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

### (ג) יעדי רמות שירות ליישום תוך יממות ספורות לכל היותר מתחילת השיבושים

(1) ריקון תיבות שירות בסניפים שאינם פעילים בשעת חירום.

(2) התאגידים הבנקאיים יהיו ערוכים להפעלת תוכנית הקלות לאוכלוסייה שצפויה להיפגע עקב מצב החירום כגון: מגויסים, בני משפחתם, ובעלי עסקים. חלק מההסדרים יהיו פרי מדיניות התאגיד הבנקאי וחלק יהיו באישור המפקח, כאמור בסעיף 15 להוראה.

### פתיחת סניפים בחירום

12. (א) תאגיד בנקאי יפעל באופן מתמיד למיגון סניפיו בהתאם להנחיות פקוד העורף.

(ב) מדיניות פתיחת הסניפים בשעת חרום תהיה פתיחת כל הסניפים, בהכוונת הפיקוח על הבנקים ובכפוף להנחיות כוחות הביטחון, בכלל זה פיקוד העורף.

(ג) מתוך סניפי הבנק יגדיר התאגיד הבנקאי סניפי "גרעין" בהיקף מינימאלי של 25% מהמספר הכולל של הסניפים בתאגיד תוך שהוא מוודא פיזור גיאוגרפי נאות של סניפי ה"גרעין".

(ד) תאגיד בנקאי יערך להפעלת כל הסניפים שהוגדרו כסניפי "גרעין" מיד בתחילת מצב החרום.

(ה) תאגיד בנקאי ייערך למתן שירותי בנק בסיסיים במקומות בהם לא יתאפשר לתת שירותים כאלה לאוכלוסייה בסניפי הבנק הרגילים.

### העתקת סניפים בחירום

13. (א) בכפוף להכרזת המפקח על הבנקים על שעת חירום לעניין הפעלת היתר הנגיד (כמפורט בנספח א'), כולו או חלקו, רשאי תאגיד בנקאי:

(1) להעתיק סניף באופן זמני למקום אחר, לרבות שטח שיוקצה לו ע"י בנק אחר, ובלבד שעובדי התאגיד הבנקאי ימשיכו לתפעל את הסניף המועתק.

(2) לנהל עסקים בסניפים ניידים, כאמור בסעיף 14 להוראה.

(3) לתת שירותים בנקאיים בסיסיים ללקוחותיו באמצעות סניפים של בנקים אחרים או של בנק הדואר, בכפוף להסדרים שיאושרו מראש ע"י המפקח.

(ב) תאגיד בנקאי ימסור למפקח הודעה בכתב על העתקה זמנית של סניף או הפעלת סניף נייד.

**סניפים ניידים**

14. (א) כל קבוצה בנקאית או בנק עצמאי, המפעילים רשת סינוף של 30 סניפים לפחות, יערכו להפעלת סניפים ניידים בשעת חירום, בהתאם לנסיבות שיתהוו.

(ב) המפתח המינימאלי לקביעת כמות הסניפים הניידים יהיה בערך של יחידה אחת לכל 50 סניפים, שברשות התאגיד הבנקאי על בסיס קבוצתי, במספרים עגולים.

(ג) תאגיד בנקאי יקבע במדיניות כמה מתוך הסניפים הניידים יהיו כאלה שיפעלו מתוך רכב מתאים.

(ד) בהתאם לסמכות המפקח על הבנקים בסעיף 2.5 להיתר הנגיד, תאגיד בנקאי יערך להפעלת השירותים הבנקאיים הבאים בסניף נייד :

(1) משיכת והפקדת מזומנים ;

(2) משיכת והפקדת שיקים ;

(3) הפעלת מכשיר אוטומטי למשיכת מזומנים ;

(4) הפעלת תיבות שירות ;

(5) העברה מחשבון לחשבון.

(ה) תאגיד בנקאי המעוניין להציע שירותים בנקאיים נוספים יעשה זאת רק לאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים מראש.

(ו) האחריות לתפעול הסניף הנייד ולתשתיות הרלבנטיות מוטלת על התאגיד הבנקאי המפעיל את הסניף הנייד.

(ז) תאגיד בנקאי יעריך את הסיכונים הכרוכים בהפעלת הסניף הנייד וידאג לקיום נוהל עבודה, אמצעי בקרה ואבטחת מידע הולמים.

**הקלות לאוכלוסיה**

15. (א) במסגרת ההיערכות לשעת חירום, נוצר הצורך במתן הקלות זמניות בהוראות ניהול בנקאי תקין, במטרה להקל על האוכלוסייה בקבלת שירותים בנקאיים בעיתות חירום.

(ב) ההקלות המפורטות בנספח ב' יכנסו לתוקפן אך ורק עם הכרזת המפקח על הבנקים על הפעלתן. עיתוי הפעלת כל הקלה וזמן הימשכותה עשוי להשתנות מהקלה להקלה, כמו גם האזור הגיאוגרפי לגביו תחול ההקלה. פרמטרים אלו יקבלו ביטוי בעת הכרזת המפקח על הבנקים על כניסת ההקלה לתוקף.

**זיהוי חסרי תיעוד רשמי בנוהל מקל**

16. (א) תאגיד בנקאי יפתח כלים לזיהוי לקוחותיו, בהעדר תיעוד רשמי, תוך קיום בקרות הולמות והגבלת החשיפה לסיכון.

(ב) הפעלת נוהל עבודה פנימי לזיהוי לקוחות חסרי תיעוד רשמי, בשעת חירום, תעשה לאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים.

**דיווח לפיקוח על הבנקים**

17. (א) בעת הכרזת המפקח על הבנקים על שעת חירום ועל פי הודעה מיוחדת, ידרשו התאגידים הבנקאיים לדווח לפיקוח על הבנקים בהתאם למתכונת דיווח שתוגדר בהוראות הדיווח לפיקוח על הבנקים.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), תאגיד בנקאי יעדכן באופן מיידי את הפיקוח על הבנקים בעת:

(1) התרחשות שיבוש תפעולי חריג בעל השפעה מהותית על התאגיד הבנקאי.

(2) בעת הפעלת נוהל חירום ע"י התאגיד הבנקאי.





## בנק ישראל

### הנגיד

### היתר כללי לבנקים לפתיחת סניפים ולהעתקתם בעת חירום

לפי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981

בתוקף סמכותי לפי סעיף 28 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ולאחר התייעצות בוועדת הרשימות, אני מתיר לבנק, בכפוף להכרזת המפקח, על שעת חירום לעניין היתר זה, כדלקמן:

1. להעתיק באופן זמני סניף, לתקופה שתסתיים, לכל המאוחר, עם ביטול הכרזת המפקח כאמור, למיקום חדש בישראל, ובלבד שתמסר הודעה למפקח בסמוך לביצוע ההעתקה.
2. לנהל עסקים בישראל עם לקוחותיו, ולתת שירותים בנקאיים ללקוחות בנקים אחרים בהם הוא שולט (להלן – **בנקים נשלטים**) בסניפים ניידים, בכפוף לתנאים הבאים:
  - 2.1. בהיתר זה, "סניף נייד" – סניף הניתן לנייד ולתפעול במקומות שונים, לרבות מתוך רכב מתאים;
  - 2.2. לסניף הנייד יהיה שילוט מתאים של הבנק;
  - 2.3. הפעילות עם הלקוחות תתנהל רק בתחום הסניף הנייד; יבוצע תיעוד של הפעולות עם הלקוח ברשומות הבנק או הבנק הנשלט;
  - 2.4. עובדי הסניף הנייד יהיו עובדי הבנק ו/או עובדי הבנקים הנשלטים ויהיו בעלי הכשרה נאותה למילוי תפקידם;
  - 2.5. המפקח יקבע את השירותים הבנקאיים המינימליים אשר על הבנק לספק בסניפים הניידים וכן יאשר את מגוון השירותים הבנקאיים האפשריים בסניפים הניידים;
  - 2.6. הבנק הנשלט ישא באחריות מלאה כלפי לקוחותיו בגין כל פעולה כאמור. הבנק והבנק הנשלט יקבעו תנאים להחלת אחריות של הבנק כלפי הבנק הנשלט;
  - 2.7. תימסר הודעה למפקח, בסמוך לפתיחה ולסגירה של סניף נייד, שתכלול את מספר הסניפים הניידים הפתוחים של הבנק באותו מועד, ופרטים נוספים כפי שידרוש המפקח;
3. לתת ללקוחותיו, שירותים בנקאיים בסיסיים, באמצעות סניפים, קבועים או ניידים, של בנק אחר, או סניפים של בנק חדואר, בהתאם להסדר שתנאיו יאושרו על ידי המפקח על הבנקים.

המפקח רשאי להכריז על שעת חירום לעניין היתר זה, כולו או חלקו.

707.0

סטנלי פישר

ירושלים, כ"ב בתמוז, תשי"ע  
M ביולי, 2010

## נספח ב'

**הקלות אפשריות לאוכלוסיה בשעת חירום**

להלן פירוט הקלות אפשריות לאוכלוסייה, שיכנסו לתוקפן עם הכרזת המפקח על שעת חירום לעניין הפעלת ההקלות. מוצע לקרוא את ההקלות עם נוסח ההוראות המקורי.

**1. הוראת נ.ב.ת 325 : ניהול מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב**

א. על אף האמור בסעיף 8 להוראה, לעניין הגבלת סכומים, בעת הכרזת המפקח על שעת חירום ולכל היותר עד 30 ימים לאחר ביטול ההכרזה, תאגיד בנקאי יהיה רשאי שלא ליישם את האמור בהוראה על חריגות בסכומים שלא יעלו על הסכום שקבע המפקח בהודעתו.

**2. הוראת נ.ב.ת 357 : ניהול טכנולוגיות מידע - פרק ז' שירותי בנקאות בתקשורות**

א. על אף האמור בסעיף 20.20 (א) ובסעיף 20.20 (ב) (1) להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, ניתן יהיה להקל על תהליכי ההצטרפות לרמות שירות (1) ולרמת שירות (2). כל זאת בכפוף לתנאים הבאים :

(1) הצטרפות לרמת שירות (1) ולרמת שירות (2) תתאפשר גם באמצעות מוקד טלפוני אנושי ותוך הקלטת השיחה עם הלקוח.

(2) הזיהוי במוקד הטלפוני האנושי כאמור בסעיף קטן (1) לעיל, יהיה גם באמצעות פריטי מידע הרשומים בתאגיד הבנקאי (כגון, שאלות ספציפיות הנוגעות לחשבון הלקוח). יש להקפיד במיוחד על זיהוי לקוחות שאינם מנויים על שירות קבלת הוראות טלפוניות כמוגדר בהוראת נ.ב.ת 435.

(3) תאגיד בנקאי יבטל את השירות אם הלקוח לא ישלים הליך הצטרפות רגיל לשירות, תוך 30 יום ממועד סיום מצב החירום.

(4) תאגיד בנקאי יאשר ללקוח את הצטרפותו לשירות בערוצים כגון, SMS, דואר אלקטרוני או הודעה טלפונית.

(5) תאגיד בנקאי יעריך מראש את הסיכונים הקשורים להפעלת ההליך המקל ובהתאם לכך יקבע בקרות מפצות כגון, הגבלת סכומים, משלוח SMS אחרי ביצוע פעולה וכד'.

ב. על אף האמור בסעיף 26.26 (ד) להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, לא יפוג תוקפה של רשימת המוטבים ותינתן ללקוח ארכה של עד 30 יום ממועד סיום מצב החירום, לאישור רשימת המוטבים כאמור בסעיף 26.26 (א).

ג. על אף האמור בסעיף 27.27 (ד) להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, תאגיד בנקאי רשאי שלא לשלוח הודעות גם בדואר רגיל, ובלבד שעם סיום מצב החירום, ישלח את ההודעות כמתחייב בהוראה ובכללי גילוי נאות.

**3. הוראת ניהול בנקאי תקין 358: ניהול עסקים מחוץ למשרדי התאגיד הבנקאי**

א. על אף האמור בסעיף 3 להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, לעניין הפעלת ההיתר הכללי של הנגיד לבנקים לפתיחת סניפים ולהעתקתם בעת חירום, רשאי תאגיד בנקאי לפעול באופן מקל כאמור בהכרזת המפקח.

**4. הוראת נ.ב.ת 435: הוראות טלפוניות**

א. על אף האמור בסעיפים 2 ו-3 להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, תאגיד בנקאי רשאי להקל על אופן הצטרפות הלקוח לשירות קבלת הוראות טלפוניות, בכפוף לתנאים הבאים:

(1) הלקוח יאשר את הסכמתו לבצע הוראות טלפוניות באמצעות המוקד הטלפוני והממוחשב והשיחה תוקלט.

(2) תאגיד בנקאי יאשר ללקוח את הצטרפותו לשירות בערוצים כגון, SMS, דואר אלקטרוני או הודעה טלפונית.

(3) תאגיד בנקאי יבטל את השירות אם הלקוח לא ישלים הליך הצטרפות רגיל לשירות, בתוך 30 יום ממועד סיום מצב החירום.

(4) תאגיד בנקאי יעריך מראש את הסיכונים הקשורים להפעלת ההליך המקל ובהתאם לכך יקבע בקרות מפצות כגון: הגבלת סכומים, משלוח SMS אחרי ביצוע פעולה וכד'.

**5. הוראת נ.ב.ת 439: חיובים על פי הרשאה**

א. על אף האמור בסעיף 8. (ב) להוראה, בתקופת הכרזת המפקח על שעת חירום, תאגיד בנקאי רשאי לבצע ביטול הרשאה לחיוב חשבון גם בהוראה טלפונית.