



**פרוטוקול משיבת הוועדה המייעצת להוראות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי,
שהתקיימה פיזית ובאמצעי תקשורת בתאריך 20/12/2023**

<p>פרופ' רות פלאטו-שנער – יו"ר הוועדה המייעצת עו"ד יערה למברגר כרמי אור פרופ' עדית סולברג (טימס) רונן הורוביץ (טימס) אביגיל ונקרט (טימס)</p>	<p>משתתפים מקרב חברי הוועדה:</p>
<p>עו"ד ראובן אידלמן עזריאל מינס</p>	<p>חברי ועדה שנעדרו</p>
<p>אייל חדד, הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (הממונה) חן הולצמן – מזכירת הוועדה המייעצת עו"ד שירלי אבנר, המחלקה המשפטית <u>עובדי הממונה:</u> איריס אהרון נופר חי רזית מזרחי מגי סודאי עדו שגב איתי דגני יוסף זכאים יגאל מנשה יעקב רוטנברג דורית לואיס עדנאן מנסור</p>	<p>משתתפים מקרב עובדי הבנק:</p>

טיוטת הוראה מספר 312 בנושא "ניהול המשכיות עסקית"	
<p>מציגה רקע כללי לטיוטת ההוראה בנושא 'ניהול המשכיות עסקית':</p> <ul style="list-style-type: none"> • ההוראה תחול על לשכות האשראי. • מדובר על הוראה חשובה המסדירה את הנושא של פעילות לשכות האשראי במצב חירום. מערכת נתוני אשראי חשובה להמשך רציפות שוק מתן האשראי מכיוון שנתוני אשראי רבים מסתמכים עליה בעת בחינת מתן אשראי ללקוחות. המשך תפקודן של לשכות האשראי הוא קריטי להמשך פעילות מערכת נתוני אשראי ולפיכך נדרש להסדיר את פעילותן של הלשכות במצב חירום. • טיוטת ההוראה גובשה תוך בחינת הנחיות של רגולטורים פיננסיים מקבילים בארץ ובחו"ל, ומציאת האיזון הנכון לפעילותן של לשכות האשראי. • טיוטת ההוראה מתבססת גם על תהליכי ביקורת שנעשו על ידי הממונה על לשכות האשראי בנושא המשכיות עסקית, ולכן נושאים רבים בטיטת ההוראה כבר הוסדרו על ידן. • טיוטת ההוראה מתייחסת הן לאירועים מדינתיים (כגון: מלחמה או מגיפה), והן לאירועים פנימיים בלשכה (כגון: אירוע סייבר או אירוע שריפה של האתר הראשי של הלשכה). • הכוונה היא לאסדר מול לשכות האשראי את ההכנה בזמן שגרה לתרחישי חירום, כך שאם חלילה יתממש תרחיש חירום, הלשכות תהיינה מוכנות לפעולה. <p style="text-align: center;">מציגה את עיקרי טיוטת ההוראה לפי פרקים:</p> <p style="text-align: center;">פרק א' – הגדרות עיקריות</p> <ul style="list-style-type: none"> • אתר חלופי: לשכת האשראי נדרשת להחזיק אתר חלופי לצורך השמירה על הרציפות העסקית, אם נפגע אתר הראשי. ההגדרה מפרטת את ההיבטים שצריכים לקבל מענה באתר החלופי. • שיבוש תפעולי משמעותי או מצב חירום: שיבוש שעלול להשפיע השפעה חמורה על הפעילות העסקית של הלשכה. השיבוש עלול להיגרם מאירועים ברמה הלאומית או אירועים ספציפיים בלשכה עצמה. • יעד התאוששות: הלשכה תקבע יעד מוגדר מראש להחזרת תהליכים ושירותים חיוניים בעת התרחשות של שיבוש תפעולי משמעותי. לפי ההגדרה, היעד יכלול התייחסות לרמת השירות שהוגדרה להתאוששות ולמסגרת זמן ההתאוששות. • יעד גיבוי נתונים: יעד המגדיר באיזו תדירות נדרש לגבות נתונים. אמנם נתוני האשראי נשמרים במאגר שבבנק ישראל, אולם הלשכה שומרת נתונים על פעילותה כגון: פרטי פניות של משתמשים בנתוני אשראי ופניות של לקוחות. • תהליך או שירות חיוני: תהליכים או שירותים המוגדרים חיוניים להמשך הרציפות העסקית של הלשכה שיש לספק אותם בזמן חירום. <p style="text-align: center;">פרק ב' – ממשל תאגידי</p> <p>הפרק מפרט עקרונות לממשל תאגידי הולם. הדירקטוריון וההנהלה אחראים לקיומה של מסגרת עבודה הולמת לניהול המשכיות עסקית.</p>	<p>עובדת הממונה</p>

<ul style="list-style-type: none"> • הדירקטוריון נדרש לדון ולאשר אחת לשנה ובעת שינוי מהותי בסביבת הסיכונים את מסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית. מסגרת עבודה זו כוללת, בין השאר, מדיניות בנושא המשכיות עסקית ותכנית המשכיות עסקית. • בדיון על מסגרת העבודה, הדירקטוריון נדרש לדון, בין היתר, באפקטיביות מסגרת העבודה לרבות קיום פיקוח נאות על יישומה על ידי ההנהלה. • הדירקטוריון נדרש לדון, לפחות אחת לשנה, בתוצאות התרגילים שנערכו בלשכה, בהתאם לתוכנית התרגולים השנתית שתקבע הנהלת הלשכה. • ההנהלה נדרשת למנות אחראי המשכיות עסקית שיהיה הגורם המאגד את כל הטיפול בנושא. אין מניעה שאחראי המשכיות עסקית יבצע תפקידים נוספים בלשכה, ובתנאי שלא תיפגע יכולתו לנהל את נושא ההמשכיות העסקית באופן ראוי. • ההנהלה נדרשת למנות צוות לניהול משבר ולהגדיר את תפקידיו. הצוות יכלול, בין השאר, את מנכ"ל הלשכה, אחראי המשכיות עסקית, ממונה אבטחת מידע, ומנהל הסיכונים. • ההנהלה באישור דירקטוריון נדרשת להקצות את המשאבים הנדרשים ליישום והטמעת תכניות עבודה בנושא המשכיות עסקית. • ההנהלה נדרשת לדווח לדירקטוריון באופן מידי על כל אירוע התממשות סיכון מהותי שעלול לפגוע באתר הראשי. 	
<p>מברכת על היוזמה ועל העבודה המקצועית.</p> <ul style="list-style-type: none"> • לדעתי, כדאי בהוראה לדייק את ההנחיה של מצב חירום: מתי צריך לפעול וכיצד. • לגבי שיבוש תפעולי משמעותי, האם מדובר ברשימה סגורה או שאלו רק כמה דוגמאות. אם אין מדובר ברשימה סגורה ממליצה להוסיף את המילה "כגון". 	<p>יו"ר הוועדה</p>
<p>לפי פרק ההגדרות, "מצב חירום" זה מונח חלופי למונח "שיבוש תפעולי משמעותי". הכוונה לבצע הבחנה בין מצב שגרה למצב חירום. כך לדוגמה, כל עוד המחשב הראשי והאתר הראשי של הלשכה לא נפגעו והלשכה עובדת באופן רגיל אין צורך להפעיל את תכנית החירום. במקרה שיש סכנה ממשית או פגיעה באתר הראשי, הגורם האחראי לכך בלשכה לדוגמה המנכ"ל, יכריז על מצב חירום והפעלת תכנית חירום.</p> <p>לגבי שיבוש תפעולי משמעותי, ניתנו דוגמאות לאירועים ברמת המדינה או ברמה הפרטנית של לשכה. אין הכוונה לרשימה סגורה. נדייק את הניסוח.</p> <p style="text-align: center;">פרק ג' – דיווחים לממונה</p> <p>הלשכה תדווח לממונה במקרה של אירוע התממשות סיכון מהותי בנושא המשכיות עסקית או כל אירוע כאמור שכמעט והתרחש, כאשר הדיווח יהיה בהתאם למפורט בהוראה 303 בנושא ניהול סיכונים.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>ממליצה לדייק את ההגדרה של 'סיכון מהותי' כדי שלא יפרשו זאת אחרת בגופים שונים.</p>	<p>יו"ר הוועדה</p>
<p>אנו סבורים שלא כדאי להגדיר באופן מדויק בהוראה את המונח "סיכון מהותי". כחלק ממדיניות אסדרה, אנו רוצים להעביר את האחריות לגורם המפוקח. במקרה זה, על הלשכה לקבוע מהו הסיכון המהותי מבחינתה. עם זאת, נבחן שוב את ההגדרה ונשקול לדייק את המונח.</p>	<p>עובדת הממונה</p>


<p>בחקיקה נפוץ להעביר את האחריות מהרגולטור לגורם הכפוף להוראותיו ולעשות שימוש במונחי שסתום רחבים כדי לאפשר גמישות. לדוגמה, בתקנות אבטחת מידע לפי חוק הגנת הפרטיות, משאירים מקום לגמישות בשביל להתמודד עם אירועים עתידיים שלא חשבו עליהם, וניתן למצוא דוגמאות נוספות הן בחקיקה ראשית והן בחקיקת משנה לשימוש במונח "מהותי" ומונחים דומים.</p>	<p>עו"ד אבנר</p>
<p>לדעתי, כדאי לחדד גם את המונח "אסון".</p>	<p>יו"ר הוועדה</p>
<p>השימוש במונח "אסון" מקביל לשימוש במונח "מצב חירום", ומקובל בפרקטיקה ובהוראות בנושא ובפרט בהקשר להתאוששות טכנולוגית. אנחנו נבחן את הצורך בחידוד המונח.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>בהוראה מצוין "אירועים שהמדינה נערכת אליהם". כדאי לדייק כי לא תמיד המדינה נערכת לאירועים.</p>	<p>חברת הוועדה</p>
<p>אולי כדאי להגדיר כאירועים שהמדינה נדרשת אליהם.</p>	<p>חברת הוועדה</p>
<p>מקובל. נתקן בהתאם.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>האם הנושא נבחן ברמת המקרו, כלומר מבחינת העלויות ללשכות בכדי לעמוד בהוראה זו. האם העלויות לעמוד בהוראה מצדיקות את הצורך בהמשכיות העסקית של לשכות האשראי. הנתונים קיימים בבנק ישראל וקיים אתר גיבוי, כמה באמת חשוב שהלשכות ימשיכו לפעול באופן רציף?</p>	<p>חברת הוועדה</p>
<p>הלשכות מהוות גורם משמעותי במערכת נתוני אשראי. הנתונים אכן קיימים בבנק ישראל אולם הלשכות הן הגורם שמעביר את הנתונים מבנק ישראל לנותני האשראי. מאחר שמדובר על מערכת קריטית לכל שוק מתן האשראי בישראל אשר נותני אשראי מתבססים עליה בעת ביצוע תהליכי חיתום אשראי כגון: מתן הלוואות, העמדת מסגרות בכרטיסי אשראי וחידושן, המשך תפקודן של הלשכות במצב חירום הוא קריטי להמשך רציפות שוק מתן האשראי. לעניין העלויות, כפי שצוין בתחילת הדיון, חלק מסעיפי ההוראה כבר מיושמים על ידי הלשכות.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>האם יש גיבוי לתשתית?</p>	<p>חברת הוועדה</p>
<p>בבנק ישראל יש גיבוי, אולם הנתונים לנותני האשראי מועברים באמצעות הלשכות. לכן נדרש שללשכות יהיה אתר חלופי. על פי המודל הקיים, נותני האשראי אינם יכולים לקבל את הנתונים ישירות מבנק ישראל.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>לגבי האתר החלופי, זה משהו שדרשתם מראש? האם חיוניות השירות מצדיקה את העלויות לאתר חלופי?</p>	<p>חברת הוועדה</p>
<p>לפני כשנתיים התחלנו תהליכי ביקורות בלשכות האשראי בנושא זה, וללשכות יש אתר חלופי. להערכתנו, העלויות העיקריות לגבי האתר החלופי כבר נעשו, אולם לאחר שנקבל את התייחסות הלשכות לטיוטת ההוראה, נקיים בחינה נוספת של הנושא. הציפייה מגופים כמו לשכות האשראי שיוכלו לתפקד גם במצב חירום.</p>	<p>עובדת הממונה</p>

עו"ד אבנר	ההוראה כפופה גם לחוק עקרונות האסדרה ולמחויבות שלנו לערוך דוח בקביעת אסדרה. אנחנו נעביר את טיוטת ההוראה ללשכות להתייחסותן, ונשמע מה לדעתן הדרישות שבעייתיות ליישום. יש חשיבות רבה לרציפות העבודה והמשכיות עסקית של הלשכות.
ממונה	הממונה רשאי לתת פטור חריג לסעיפים מסוימים בהוראה.
חברת הוועדה	קיבלתי תשובה לגבי הנחיצות. העלויות של אתר חלופי הן גבוהות ולא תמיד הגופים הקטנים יכולים לעמוד בזה. כשמדובר בשתי לשכות צריך להיות ערים לעלות מול התועלת שלא נהפוך את הלשכות לגופים לא רווחיים.
חברת הוועדה	קשה לתת את ההמלצות כשאין לנו מידע על העלויות מבחינת הלשכות.
עובדת הממונה	הלשכות יבחנו את ההשלמות הנדרשות ויעירו את הערותיהן. ככל שיהיה צורך, אנו נעשה את ההתאמות הנדרשות בהוראה לאחר שנבחן את ההערות שנקבל מהלשכות.
יו"ר הוועדה	מדוע הוועדה המייעצת לא מקבלת את דוח ה-RIA בשלב הדיון על הטיטה?
עו"ד אבנר	לפי סעיף 34 בחוק האסדרה, אנחנו יכולים להוציא את הדוח לכל המאוחר עד מועד קביעת האסדרה. כרגע מוקדם מבחינתנו לעשות דוח RIA כי לא קיבלנו עדיין התייחסות מהלשכות.
ממונה	מטרת הדיון בוועדה המייעצת היא שנשמע את ההמלצות של חברי הוועדה בשלב המוקדם.
יו"ר הוועדה	אני מבינה לגבי הפרסום של דוח RIA, אבל כדיון פנימי אם תהיה טיוטה זה יכול להיות רלוונטי.
עובדת הממונה	ממשיכה להציג את טיוטת ההוראה : פרק ד' – מדיניות ניהול המשכיות עסקית נדרש מסמך מדיניות שיכלול את הנושאים המפורטים בטיטה, אשר נקבעו לפי סטנדרטים שקיימים אצל רגולטורים בארץ ובעולם. המדיניות תכלול, בין השאר : <ul style="list-style-type: none"> • ניתוח השלכות עסקיות בתרחישי ייחוס שונים. • אסטרטגית התאוששות : על הלשכה להגדיר את התהליכים והשירותים החיוניים ותוך כמה זמן הלשכה תוכל לספק את השירותים. ניתן ללשכות מרחב תמרון מסוים, אולם הציפייה היא שתוך שעות ספורות הלשכה תוכל לספק שירותים חיוניים לנותני האשראי (למשל דוח אשראי) וללקוחות (למשל דוח ריכוז נתונים). • הטמעת תכנית המשכיות עסקית וקביעת תכנית תרגולים לתרגול תיאורטי ומעשי. מבדיקות הממונה עולה כי נעשו תרגולים בלשכות. ההוראה מסדירה את הדרישה ואת התדירות. הלשכה תמנה גורם בכיר להכריז על מצב חירום והפעלת התוכנית של המשכיות עסקית.
חברת הוועדה	אם מדובר במצב חירום מדינתי, הגורם יכריז על מצב חירום? ומה לגבי ממלא מקום לגורם זה?
עובדת הממונה	בלשכת האשראי ימונה גורם בכיר שאחראי להכריז על מצב חירום בלשכה. ייתכן גם שבמדינה יהיה מצב חירום, אך לא יוגדר מצב חירום בלשכה. כך לדוגמה, כעת מוגדר במדינה מצב מיוחד/מצב חירום, ולשכות האשראי העלו כוונות, אך עובדות כרגיל. לגבי ממלא מקום, מפורט בתכנית המשכיות עסקית שזה נדרש. ממשיכה להציג את טיוטת ההוראה : פרק ה – תוכנית המשכיות עסקית

<p>התכנית צריכה להיות מפורטת ובכתב, ויש להתייחס למגוון נושאים וביניהם :</p> <ul style="list-style-type: none"> • המשאב האנושי: הגדרת תחומי אחריות של הצוות לניהול משבר, גורמי הנהלה, צוותי שירות אנשי מפתח וגורמים מגבים עבור חברי צוות ניהול משבר והאצלת סמכויות. • תשתיות: הגדרה של ממשקי התקשורת מול הלקוחות ומול הספקים. • אירועי אבטחת מידע וסייבר: ההוראה מפנה להוראה 301 בנושא "ניהול המידע והגנתו" • גיבוי נתונים: הלשכה תגדיר את אופן גיבוי הנתונים, ואת אופן סנכרון הנתונים בין האתר הראשי ובין אתר החלופי. כמו כן, נדרש עותק גיבוי נוסף למקרה ששני האתרים יפגעו. • תוכנית התאוששות מאסון: המונח מקובל בתחום בארץ ובחו"ל. הכוונה להתאוששות של מערכות המידע. התוכנית תכלול, בין השאר: מדריך טכני של הנחיות לגבי העלאת המערכות; הנחיות לגישה מרחוק לתשתיות נדרשות; והתייחסות לקובץ הגיבוי למקרים בהם הן האתר הראשי והן האתר המשני לא יפעלו; • מתבקשת גם התייחסות לנותני שירות במיקור חוץ של תהליכים ושירותים חיוניים, לרבות מיפויים, וכן הגדרת פעולות ברורות במצב של כשל אצל נותני השירות החיוניים. <p>פרק ו' – נותני שירות במיקור חוץ לתהליכים ושירותים חיוניים</p> <p>יש לוודא שנותני השירות ללשכה יכולים לתת שירות במצב חירום, ונדרש לעגן זאת בהסכם ההתקשרות. בנוסף, בהתאם להערכת סיכון, יש לעגן בהסכם קבלת תוכנית המשכיות עסקית, קיום ביקורות בנושא על אותו נותן שירות או לחילופין לקבל דוח ביקורת מגורם מבקר שמקובל על הלשכה, וקבלת תוצאות תרגילים או לחילופין הסדרת תרגילים משותפים.</p> <p>לגבי נותני שירות שהם ספקי תשתיות לאומיות, אין ציפייה שיקיימו את האמור בנוגע להסכם ההתקשרות (לדוגמה יעשו תרגילים עם הלשכה). ההנחה היא שהם עומדים בסטנדרטים הקיימים ויוכלו לתת שירות בזמן חירום.</p>	
	<p>יו"ר הוועדה</p>
	<p>עובדת הממונה</p>
<p>פרק ז' – אתר חלופי</p> <p>חשוב שהאתרים לא יהיו סמוכים אחד לשני כך שאם האתר הראשי ייפגע האתר החלופי יישאר זמין לעבודה מיידית, לצורך כך עושים תרגולים לשיפור והפקת לקחים.</p> <p>הדרישות לאתר חלופי נקבעו בהתאם לסטנדרטיים מקובלים של רגולטורים פיננסיים בארץ ובעולם. מכיוון שהעלויות גבוהות, ניתן לשכור במיקור חוץ אתר חלופי. במקרה כזה, הלשכה תוודא שהאתר במיקור חוץ יעמוד בתקן הנדרש, ואותו נותן שירות במיקור חוץ צריך לעמוד בהסכם ולהתחייב על מתן שירות במצב חירום עם כל המשמעויות.</p> <p>פרק ח' – מיגון אתרים קריטיים</p> <ul style="list-style-type: none"> • האתר הראשי והאתר החלופי צריכים להיות מוגנים ממלחמה קונבנציונלית. • אחד מהאתרים צריך להיות עמיד מפני רעידות אדמה. 	<p>עובדת הממונה</p>

<ul style="list-style-type: none"> • בנושא התשתיות, בעת הקמת או מעבר לאתר קריטי חדש, הדרישה היא לעמידה ברמת TIER 3 ומעלה. אנו מבקשים לקבל אסמכתאות מגופים האמונים על הנושא בכדי לוודא שהאתר של הלשכה עומד בתקן. אם הלשכה לא עומדת היום ב-TIER 3, הממונה לא ידרוש ממנה להעתיק את האתר, אבל כן יש דרישה לעמוד בזה בהמשך בעת הקמה או מעבר לאתר חדש. <p>פרק ט' – ביקורת פנימית הביקורת הפנימית נדרשת לוודא בתוכנית העבודה הרב שנתית שהלשכה עומדת בדרישות ההוראה.</p> <p>פרק י – ביטוח הציפייה שיהיה ביטוח רחב שיכסה ככל האפשר את הסיכונים בהמשכיות עסקית, וזאת על סמך ניתוח השלכות עסקיות והערכת סיכונים. הלשכה תבחן את פוליסות הביטוח ותוודא כי מה שניתן לבטח על מנת לצמצום הסיכון יימצא בפוליסה. הביטוח אינו תחליף לניהול הולם של המשכיות עסקית.</p> <p>פרק יא' – תחילה והוראות מעבר תחילתה של ההוראה שישה חודשים ממועד פרסומה. עם זאת, לעניין הסכמי התקשרות עם נותני שירות במיקור חוץ לתהליכים ושירותים חיוניים, התחולה תהיה בזמן חידוש ההסכם במועד הקרוב או עד שנה.</p>	
<p>ההוראה חשובה מאוד וכתובה מקצועית. לגבי התרגול בסעיף 18.4, לדעתי המקצועית כדאי לדרוש תרגול שנתי, אם לא יעשה תרגול שנתי, ברגע האמת ייתכן והדברים לא יעבדו.</p>	<p>חבר הוועדה</p>
<p>בסעיף 10 באחריות הדירקטוריון, מוזכר שצריך לעשות תרגול אחת לשנה. לא דרשנו תרגול מעשי מלא בתדירות שנתית, כי לפעמים זה כבד מידי והוא ייעשה בחלקיות. נחדד את סעיף 18.4.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>חושב שהדרישה לגבי עמידות לרעידות אדמה היא קשוחה מדי. זה דורש מתקנים יקרים מאוד ומדובר בתהליך טכנולוגי מורכב מאוד.</p>	<p>חבר הוועדה</p>
<p>מדובר בסטנדרט ברגולציה בארץ. הלשכות לא חייבות לבנות אתר בעצמן, אלא לשכור אתר שעומד בדרישות מחברות שבונות אתרים ממוגנים ומשכירות שימוש בהם.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>למיטב הבנתי, יש מעט מאוד אתרים כאלה בארץ.</p>	<p>חבר הוועדה</p>
<p>נבחן את הנושא שוב.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>לעניין התוכנית שתוצג לסגירת הפערים, מכיוון שמדובר בהוראה חדשה, לדעתי כדאי לדרוש שיוצג הפער וכמה זמן ייקח לסגור אותו.</p>	<p>חבר הוועדה</p>
<p>ההערה מקובלת וכך גם בכוונתנו למסור ללשכות.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>אני מבינה את הסדר להתייעץ קודם עם הוועדה ולאחר מכן להעביר להערות הציבור. במקרה של הוראה זו, הנטל הרגולטורי מבחינת ניהול הסיכונים והאיזונים שנעשים בו צריכים להיות בהתאמה לצורך ולתועלת, ולכן על מנת שנוכל לייעץ לממונה אולי כדאי לדעת על העלויות הצפויות מראש.</p>	<p>חברת הוועדה</p>

חברת הוועדה	אחרי שתפנו ללשכות ותקבלו את התייחסות הציבור, האם חברי הוועדה יוכלו לקבל את התמונה ואת ההערות כדי שנדע ונלמד מזה.
ממונה	נבחן זאת.


חתימת יו"ר הוועדה

19.2.2024
תאריך אישור הפרוטוקול