



תל אביב, כטי' כסלו, תשפ"ה

30 דצמבר, 2024

חוזר מס' מ-311-01

לכבוד

לשכות האשראי

הנדון: הוראה מספר 311 בנושא "מיקור חוץ"

מבוא

1. ביצוע פעילויות של הלשכה במיקור חוץ עשוי להוות חלק חשוב במודל הפעילות העסקית של לשכת אשראי. לצד היתרונות הקיימים ללשכה בביצוע פעילויות באמצעות מיקור חוץ כגון: הקטנת עלויות, הסתמכות על גופים בעלי מומחיות מקצועית ייחודית, קיצור לוחות זמנים ביישומים טכנולוגיים ועוד, קיימים סיכונים שונים שעל הלשכה להביאם בחשבון בעת העברת פעילות למיקור חוץ. סיכונים אלו נובעים, בין השאר, מהקושי של הלשכה לפקח ולנטר אחר פעילויות המתבצעות עבורה על ידי צדדים שלישיים על בסיס מתמשך, הסתמכות על אותם צדדים וקיומה של תלות בהם, כאשר האחריות לפעילות מוטלת על הלשכה.
2. על רקע האמור, ועל מנת לחזק את יכולתן של הלשכות לנהל את סיכון מיקור החוץ, נקבעה הוראת ממונה מס' 311 בנושא "מיקור חוץ" המצורפת לחוזר זה (להלן - **ההוראה**). ההוראה קובעת עקרונות, הנחיות וכללים להעברת פעילויות למיקור חוץ ולניהול הסיכונים הגלומים בכך, ובכלל זאת: אחריות וחובות על הדירקטוריון וההנהלה בקשר למיקור חוץ, גיבוש והטמעת מסמך מדיניות מיקור חוץ, ביצוע בדיקות מקדימות והערכת סיכונים בטרם התקשרות עם נותן שירות מיקור חוץ, תנאים שיכללו בהסכם עם נותן השירות, קביעת תכנית לניהול הסיכונים במיקור חוץ ועוד.
- במסגרת ההוראה ניתנו דגשים מיוחדים למיקור חוץ של פעילות מהותית, כהגדרתה בסעיפים 23 עד 24 להוראה, לרבות בהתייחס לדרישת דיווח מראש לממונה, ביצוע בדיקות מקדימות נוספות טרם התקשרות עם נותן שירות בפעילות מהותית, ונושאים שיש לכלול בהסכם ההתקשרות, וזאת לנוכח הסיכונים המוגברים הגלומים בהתקשרות כאמור. כמו כן, נקבעו דרישות פרטניות ומותאמות להתקשרות עם נותן שירות במיקור חוץ בעל גישה למערכות מידע או למידע של הלשכה.
- מובהר כי הוראה זו מוסיפה על דרישות הוראת ממונה מס' 303 בנושא "ניהול סיכונים" שחלה על הלשכה גם בהתייחס לסיכון מיקור חוץ, וכי ההוראה קובעת דרישות נוספות על אלה הקבועות בהוראות כל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, ואינה גורעת מהן.
3. מודגש כי אין בהעברת פעילות למיקור חוץ בכדי לגרוע מאחריות הלשכה לכל פעולה הנעשית מטעמה או בהסכמתה על ידי נותן שירות, לרבות על ידי גורמים נוספים הנמנים על שרשרת האספקה. הסתמכות על גורמים נוספים בשרשרת האספקה מגבירה את סיכון מיקור החוץ של הלשכה ולפיכך על הלשכה לנקוט משנה זהירות טרם העברת פעילות אשר נתמכת על ידי גורמים נוספים בשרשרת האספקה, למיקור חוץ.
4. כמו כן, בעקבות ההוראה כאמור, בוצעו תיקונים תואמים בהוראת ממונה מס' 308 בנושא "הוראת דיווח ללשכות אשראיי" (להלן - **הוראה 308 בנושא דיווח**) ובהוראת ממונה מס' 308A בנושא "נספחים להוראות דיווח ללשכות אשראיי", כמפורט בחוזר מס' מ-308-03/ מ-308A-03.

5. האסדרה מלווה בפרסום דוח קביעת אסדרה לפי חוק עקרונות האסדרה, תשפ"ד-2021 (להלן - **חוק עקרונות האסדרה**), אשר מצורף לחוזר זה כנספח.
6. בחינה ראשונה של אסדרה זו לפי סעיף 36 לחוק עקרונות האסדרה תתבצע בתום תקופה של 10 שנים מיום תחילתה או במועד מוקדם יותר, ככל שיעלה הצורך.
7. להלן פירוט עיקרי הסעיפים בהוראה:

#### **פרק א' - כללי והגדרות**

8. פרק א' להוראה כולל: מבוא, תחולה, והגדרות (סעיפים 1-7).

#### **פרק ב' - ממשל תאגידי**

9. פרק ב' כולל דרישות בנושא ממשל תאגידי שיחולו על הדירקטוריון ועל ההנהלה. דרישות אלו נועדו להבטיח כי העברת פעילויות למיקור חוץ תתבצענה בתהליך מתודולוגי וסדור באופן הנותן מענה להתגברות הסיכונים כתוצאה מהעברת פעילות למיקור חוץ. במסגרת האמור נקבעו דרישות נוספות לגבי התקשרות עם נותן שירות מיקור חוץ בפעילות מהותית. בפרק נכללות, בין היתר, הדרישות שלהלן:
- 9.1. הבהרה כי דירקטוריון לשכת אשראי נושא באחריות הכוללת לפעילויות הנעשות במיקור החוץ עבור הלשכה, וכי העברת פעילות למיקור חוץ אינה גורעת מאחריות הדירקטוריון לוודא שהלשכה עומדת בהוראות כל דין (סעיף 8).
- 9.2. הדירקטוריון נדרש להגדיר את תיאבון הסיכון הכרוך בהוצאת פעילויות של הלשכה למיקור חוץ בהתחשב באסטרטגיה הכוללת של הלשכה (סעיף 9).
- 9.3. הדירקטוריון נדרש לדון ולאשר את מדיניות מיקור החוץ ואת התכנית לניהול סיכונים, וכן לפקח באופן נאות על יישומן על ידי ההנהלה (סעיף 10).
- במדיניות מיקור החוץ נדרש להתייחס לנושאים המפורטים בהוראה (סעיף 11), ובכללם:
- 9.3.1. סוגי והיקף הפעילויות שניתן להעביר למיקור חוץ;
- 9.3.2. תבחינים ושיקולים לקביעת מהותיות הפעילות;
- 9.3.3. חובת ביצוע בדיקות מקדימות לנותני שירות;
- 9.3.4. זיהוי סיכונים עיקריים במיקור חוץ, וקביעת סביבת בקרה לניהול נאות של הסיכונים;
- 9.3.5. תנאי ההתקשרות העיקריים שיש לכלול בהסכמי מיקור חוץ;
- 9.3.6. פיקוח ובקרה על פעילויות שיועברו למיקור חוץ;
- 9.3.7. דגשים להתקשרות מול נותן שירות בפעילות מהותית לרבות בהיבטי המשכיות עסקית;
- 9.3.8. הגדרת דיווחים מידיים ותקופתיים בנושא מיקור חוץ שעל ההנהלה להעביר לדירקטוריון.
- 9.4. הדירקטוריון נדרש לדון ולאשר את תכנית העבודה להתקשרויות עם נותני שירות שקבעה ההנהלה (סעיף 12).
- 9.5. הדירקטוריון נדרש לאשר מראש התקשרות עם נותן שירות בפעילות מהותית, כמפורט בהוראה, ולדון בהתקשרויות בעת שינוי מהותי בהערכת הסיכונים ובעת חידוש ההסכם עם נותן השירות (סעיף 13).
- 9.6. ההנהלה נדרשת לגבש מסמך מדיניות ולדון בו במועדים המפורטים בסעיף, וכן להטמיעו ולהגדיר נהלים אפקטיביים ליישומו (סעיפים 14-15).
- 9.7. ההנהלה נדרשת לקבוע תכנית עבודה להתקשרויות עם נותני שירות ולהביאה לאישור הדירקטוריון, וכן לעקוב אחר יישומה (סעיף 16).

## פרק ג' - דיווחים לממונה

10. פרק ג' כולל דרישות דיווח לממונה, כמפורט להלן:

10.1. דיווח מראש – נקבעה חובת דיווח מראש לממונה על כוונת הלשכה להתקשר עם נותן שירות בפעילות מהותית לפחות 60 יום בטרם ההתקשרות.

הדיווח יהיה בהתאם לאמור בסעיף 13.4 בהוראה 308 בנושא דיווח, והממונה רשאי לדרוש מסמכים ואסמכתאות רלוונטיים נוספים, לרבות הערכת סיכונים (סעיף 17). דיווח זה, החל כאמור על פעילות מהותית בלבד, נועד לאפשר לממונה יכולת בחינת הפעילות טרם שהלשכה מעבירה אותה לנותן שירות.

10.2. דיווח מיידי – נקבעה חובת דיווח מידי לממונה על התרחשות של אירוע משמעותי של אבטחת מידע או פגיעה בפרטיות, שמקורו אצל נותן שירות, וכן על התרחשות אירוע משמעותי שבו התממשו סיכונים בלשכה, שמקורו אצל נותן השירות, בהתאם למפורט בהוראה. חובת דיווח מידי נקבעה גם על כל אירוע מסוגי האירועים כאמור שכמעט והתרחש, ככל שלשכה יש מידע אודותיו.

הדיווח יהיה בהתאם לאמור בסעיף 14.2.3 בהוראה 308 בנושא דיווח (סעיף 18). דיווח זה נדרש על מנת להבטיח שהממונה יהיה מודע לקיומם של אירועים כמפורט אשר מקורם אצל נותני שירות במיקור חוץ, כך שיוכל לוודא שהטיפול באירועים אלו על ידי הלשכה נעשה באופן הולם תוך צמצום הפגיעה הפוטנציאלית בלקוחות ובפרטיותם, וכן במערכת נתוני אשראי בכללותה.

## פרק ד' - מגבלות על העברת פעילויות למיקור חוץ

11. פרק ד' כולל פירוט פעילויות האסורות בהעברה למיקור חוץ, כדלקמן:

11.1. פעילויות המפורטות בסעיפים 12(א), 12(ג) ו-13 לחוק נתוני אשראי, תשע"ו-2016 (להלן – **החוק**). פעילויות אלו הינן בליבת הפעילות של לשכות האשראי, אשר קבלו את רישיון מהממונה לאחר בדיקה קפדנית כי הן עומדות בדרישות החוק וכי הן כשירות לעסוק בעיסוקים המותרים אשר נקבעו בחוק. לפיכך, לגבי פעילויות אלו נדרש ביתר שאת להבטיח את השמירה על עניינם של הלקוחות ושל המשתמשים בנתוני אשראי, הגנה על פרטיות הלקוחות ואבטחת המידע, ובהתאם העברתן למיקור חוץ אינה מותרת. הפעילות האמורות כוללות:

11.1.1. קבלת נתוני אשראי הכלולים במאגר, מבנק ישראל, החזקתם לשם מסירת דוח אשראי או מתן חיווי אשראי לאחר, ומסירת הדוח או החיווי לאחר, כמפורט בסעיף 12(א)(1) לחוק.

11.1.2. קבלת דוח ריכוז נתונים רגיל מבנק ישראל לשם מסירתו ללקוח או למיופה כוח בתמורה, ומסירתו כאמור, כמפורט בסעיף 12(א)(2) לחוק.

11.1.3. שירותי דירוג אשראי וייעוץ לנותן אשראי וללקוח, כמפורט בסעיף 13 לחוק. (סעיף 19).

11.2. עיסוקים שהותרו על ידי הנגיד לפי סעיף 12(ב) לחוק, למעט במקרים חריגים אשר יאושרו על ידי הממונה מראש ובכתב (סעיף 19).

11.3. פעילויות אשר כתוצאה מהעברתן עלולה להיפגע יכולת הלשכה לשמור על בקורות נאותות ולעמוד בהוראות הדין (סעיף 20).

11.4. פעילויות של נושאי משרה ובעלי תפקידים אחרים שהלשכה נדרשת למנות על פי הוראות הממונה, למעט מקרים שבהם הוראת הממונה הרלוונטית מתירה זאת (סעיף 21).

11.5. אחסון, העברה או עיבוד מידע רגיש מחוץ למדינת ישראל, אלא אם כן הלשכה וידאה כי נותן השירות מקיים רמת הגנה בהתאם לאסדרת הגנת המידע של האיחוד האירופי (GDPR - General Data Protection Regulation).

(Protection Regulation). על אף האמור, נתוני אשראי, מידע לא מזוהה שמקורו במאגר, מידע כלכלי או מידע ביומטרי הנוגע ללקוחות, לא יאוחסנו, יועברו או יעובדו מחוץ למדינת ישראל, למעט במקרים אשר יאושרו על ידי הממונה מראש ובכתב (סעיף 22).

מובהר שהאמור בסעיף 22 אינו גורע מהוראות כל דין, לרבות החובות החלות מתוקף חוק הגנת הפרטיות. המגבלות שבסעיף נקבעו בכדי לצמצם את סוגי המידע שיהיו חשופים לסיכונים הכרוכים בהעברת מידע מחוץ לישראל, ובמטרה לאפשר הגנה מוגברת על מידע של לקוחות שרמת רגישותו גבוהה במיוחד וכן על מידע לא מזוהה שמקורו במאגר, שגם עליו יש להגן באופן מיוחד לנוכח חשיבות המידע הנכלל במאגר הלאומי לנתוני אשראי. יצויין כי הגדרת "מידע כלכלי" בהוראה (סעיף 7) מבוססת בעיקרה על סעיף 1(3)(ח) בתוספת הראשונה לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.

### פרק ה' - הגדרת פעילות מהותית

12. בפרק ה' מפורטים התבחינים והשיקולים להגדרת "פעילות מהותית", וזאת בכדי להבטיח כי על פעילות הכוללת שימוש במידע של לקוחות שרמת רגישותו גבוהה במיוחד או שיש לה חשיבות גבוהה לתפקוד של הלשכה ולמתן שירותיה, יחולו דרישות רחבות יותר מאלו שחלות על פעילות שאינה "פעילות מהותית", וזאת במטרה לצמצם את הסיכונים הרלוונטיים להעברת פעילות מהותית למיקור חוץ, לרבות פגיעה בפרטיות הלקוחות ובפעילות תקינה של הלשכה. בסעיף זה נכללים:

12.1. תבחינים שהתקיימות אחד מהם מחייבת את הלשכה להגדיר את הפעילות כפעילות מהותית כדלקמן:

12.1.1. הפעילות כרוכה בשימוש (כהגדרתו בסעיף 7 בהוראה) של נותן השירות בנתוני אשראי, מידע לא מזוהה שמקורו במאגר, מידע כלכלי או מידע ביומטרי הנוגע ללקוחות.

12.1.2. הפעילות כרוכה במערכות, תהליכים או שירותים חיוניים של הלשכה ששיבוש בפעילותן עלול לפגוע ביכולת הלשכה לספק את שירותיה באופן רציף, תקין ומאובטח (סעיף 23).

12.2. שיקולים שלפיהם הלשכה תקבע האם פעילות תוגדר כפעילות מהותית, לרבות: מידת השפעה של כשל אצל נותן השירות על הלשכה או לקוחותיה; שימוש של נותן השירות במידע רגיש של הלשכה, או במידע שכתוצאה מחשיפתו ניתן להסיק פרטים שיאפשרו לתקוף או לפגוע בלשכה או בלקוחותיה; רמת המורכבות של ההתקשרות עם נותן השירות; תלות של הלשכה בנותן שירות יחיד; נותן השירות הינו מחוץ לישראל או מידע רגיש של הלשכה מאוחסן, מועבר או מעובד מחוץ לישראל (סעיף 24).

### פרק ו' - התקשרות עם נותן שירות

12.3. בפרק ו' מפורטות דרישות החלות על הלשכה במסגרת התקשרות עם נותן שירות. הלשכה נדרשת לבצע בדיקה מקדימה שנועדה להבטיח קיום הליך סדור ומבוקר בטרם התקשרות עם נותן שירות, במטרה לצמצם את הסיכונים השונים הכרוכים בהתקשרות עם גורם חיצוני ללשכת אשראי. הבדיקה כאמור תבוצע בהיקף המותאם לסוג הפעילות המועברת למיקור חוץ ולחשיבותה, ובהתבסס על הערכת סיכונים שהלשכה תבצע, כמפורט בסעיף 12.6 להלן.

12.4. בטרם התקשרות עם נותן השירות, הלשכה נדרשת להעריך את יכולת נותן השירות וגורמים נוספים הנמנים על שרשרת האספקה, ככל שרלוונטי, לבצע את הפעילויות שיועברו אליו באופן אפקטיבי ובסטנדרט גבוה. בין השאר, נכללה חובת ביצוע בדיקה מקדימה אודות נותן השירות ובחינת התקיימות התנאים הבאים לצורך בחירתו: נותן השירות הינו בעל מיומנות, ניסיון, מהימנות וחוסן כלכלי לצורך ביצוע עבודתו, וכן כי העברת הפעילות למיקור חוץ לא תפגע ביכולת הממונה לשמור על סמכויות הפיקוח שלו לפי חוק (סעיפים 25-26).

- 12.5. עבור נותן שירות בפעילות מהותית, הבדיקה המקדימה תכלול גם בחינה כי נותן השירות עומד בתנאים הבאים: בעל יכולת תפעולית הכוללת קיומם של מערכות מידע ואמצעי אבטחת מידע נאותים, מקיים בקרה פנימית נאותה, מחזיק תכנית המשכיות עסקית עדכנית, ופועל תוך שמירה על הגנת הפרטיות ועמידה בתקנים מקובלים והסמכות חיצוניות, והכל בהתאם למאפייני השירות הניתן על ידו, וכמו כן שנותן השירות הינו בעל כיווי ביטוחי ההולם את הפעילות שתועבר אליו בהתאם להערכת הסיכונים של הלשכה (סעיף 27).
- 12.6. בנוסף לבדיקה המקדימה הלשכה נדרשת לבצע בטרם התקשרות עם נותן שירות גם הערכה של הסיכונים הגלומים בהתקשרות עימו. הערכת הסיכונים מהווה חלק מניהול הסיכונים הנדרש בסעיף 34 להוראה ונועדה להבטיח קיום בדיקה פרטנית של נותן השירות לצורך ההתקשרות עימו, וזאת לפי נושאים רלוונטיים המפורטים בסעיף ובכללם: סיכונים אבטחת מידע והגנת הסייבר, הגנת הפרטיות, המשכיות עסקית, שרשרת אספקה ככל שרלוונטי, סיכונים משפטיים ורגולטוריים, סיכונים ציות וסיכונים עסקיים ותדמיתיים. במקרה בו נותן שירות הינו מחוץ לישראל או שמידע רגיש של הלשכה מאוחסן, מועבר או מעובד מחוץ לישראל, בכפוף למגבלות שמוטלות על הלשכה בהעברת מידע מחוץ לישראל בהתאם לאמור בסעיף 11.5 לעיל, הערכת הסיכונים תכלול התייחסות גם לסיכונים משפטיים ורגולטוריים הנובעים מהמדינה בה נותן השירות ממוקם, וכן לסיכונים הנובעים מאירועים ותנאים פוליטיים וכלכליים (סעיפים 28-29).
- 12.7. הלשכה נדרשת לערוך הסכם התקשרות בכתב עם נותן שירות וזאת לצורך עיגון חובות נותן השירות ותנאי ההתקשרות עימו במסגרת משפטית נאותה הנותנת מענה לסיכונים העיקריים הכרוכים בהתקשרות. במסגרת זאת נדרש כי ההסכם יבטיח כי לא תיפגע יכולת הלשכה לעמוד בהוראות הדין החלות עליה ופורטו נושאים שיכללו בהסכם ובכללם: הגדרת רמות ביצוע ושירות הולמים (SLA), התחייבות נותן השירות לשמור על סודיות המידע, התחייבות נותן השירות לעמוד בהוראות הדין החלות על הלשכה בהתאם למאפייני השירות הניתן על ידו, יכולת הלשכה לקיים ביקורות על פעילות נותן השירות או לקבל דוח ביקורת כאמור מגורם מבקר אחר בעל מומחיות בתחום הרלוונטי שיהיה מקובל על הלשכה, הבטחת יכולת הממונה לשמור על סמכויות הפיקוח שלו לפי חוק, הסדרים להפסקת הסכם והסדרים לשוב מחלוקות (סעיפים 30-31).
- 12.8. הלשכה נדרשת לכלול נושאים נוספים בהסכם עם נותן שירות שהוא בעל גישה למערכות מידע או שעושה שימוש במידע של הלשכה, וזאת לאור הסיכונים הייחודיים הקיימים בהתקשרות מסוג זה. במסגרת זו מפורטת רשימה של סעיפים נוספים הנדרשים בהסכם (סעיף 32).
- 12.9. הלשכה נדרשת לכלול נושאים נוספים בהסכם עם נותן שירות בפעילות מהותית, וזאת בשל הסיכונים המוגברים הקיימים בהתקשרות מסוג זה. במסגרת זו מפורטת רשימה של סעיפים נוספים הנדרשים בהסכם.
- בנוסף לסעיפים המחוייבים להיכלל בהסכם כאמור, הלשכה נדרשת לבחון הכללת נושאים נוספים בהסכם עם נותן שירות בפעילות מהותית כמפורט בסעיף, וזאת בהתאם להערכת סיכונים של הלשכה ולמאפייני השירות הניתן (סעיף 33).

## פרק ז' - ניהול סיכונים

13. בפרק ז' הלשכה נדרשת לגבש תכנית לניהול הסיכונים העולים ממיקור חוץ, וזאת כחלק מחובות ניהול הסיכונים החלים על הלשכה ובמטרה לאפשר ניהול מותאם של הסיכונים הפרטניים במיקור חוץ. הלשכה נדרשת לתעד את התכנית לניהול הסיכונים ולעדכנה לכל הפחות אחת לשנה ובעת התרחשותם של שינויים מהותיים בתהליכים עסקיים, בסביבת הפעילות או בחשיפה לסיכונים. תכנית ניהול הסיכונים צריכה לכלול: מיפוי כלל נותני השירות, עדכון תקופתי של הערכת הסיכונים (הנדרשת בסעיפים 28-29 להוראה) עבור כל

נותן שירות, ובהתבסס על הערכה זו : אמצעים למזעור הסיכונים, ניטור ובקרה, ביצוע סקרי אבטחת מידע, ככל שרלוונטי, וכן הנחיות פעולה בעת התרחשות אירועים מסוימים. מובהר כי הממונה רשאי לדרוש מהלשכה בכל עת את תכנית ניהול הסיכונים ואת רשימת נותני השירות של הלשכה (סעיף 34).

#### **פרק ח' – הביקורת הפנימית**

14. בפרק ח' נקבע כי הביקורת הפנימית תכלול בתכנית העבודה הרב-שנתית שלה בדיקה של ניהול סיכון פעילויות במיקור החוץ, תוך מתן דגש לניהול הסיכון עבור פעילויות מהותיות (סעיף 35).

#### **תיקונים משלימים בהוראת ממונה מס' 301 בנושא "ניהול המידע והגנתו"**

15. במקביל לפרסום ההוראה, ההנחיות בנושא מיקור חוץ שבסעיפים 129 ו-130 א בהוראת ממונה מס' 301 בנושא "ניהול המידע והגנתו" - בטלות.

#### **תחילה והוראות מעבר**

16. תחילתה של ההוראה שישה חודשים מיום פרסומה באתר מערכת נתוני אשראי בבנק ישראל (להלן – **יום התחילה**); ואולם, לעניין הסכם מיקור חוץ שנכרת לפני מועד פרסום ההוראה, תחילת ההוראה במועד החידוש הקרוב של ההסכם ולא יאוחר מ- 18 חודשים מיום התחילה;

17. תחילתם של התיקונים בהוראת ממונה מס' 301 בנושא ניהול המידע והגנתו, כמפורט בסעיף 15, ביום התחילה.

18. לחוזר זה מצורפת ההוראה.

בכבוד רב,



אייל חדד

הממונה על שיתוף בנתוני אשראי

**נספח****דוח קביעת אסדרה**

שם האסדרה :	הוראת ממונה מס' 311 בנושא "מיקור חוץ"
מספר חוזר באגף נתוני אשראי :	<b>מ- 01-311</b>
מועד פרסום אסדרה :	30.12.2024
גורם מאסדר באגף נתוני אשראי	יחידת האסדרה באגף נתוני אשראי
סוג האסדרה :	הוראת הממונה על שיתוף בנתוני אשראי
סטטוס אסדרה :	סופי
מועד תחילה :	תחילתה של ההוראה שישה חודשים מיום פרסומה באתר מערכת נתוני אשראי בבנק ישראל (להלן – <b>יום התחילה</b> ) ; ואולם, לעניין הסכם מיקור חוץ שנכרת לפני מועד פרסום ההוראה תחילת ההוראה במועד החידוש הקרוב של ההסכם ולא יאוחר מ 18 חודש מיום התחילה.
תחולה :	לשכות אשראי כהגדרתן בחוק נתוני אשראי, תשע"ו-2016
מקור הסמכות לקביעת האסדרה :	סעיף 68 לחוק נתוני אשראי, תשע"ו-2016
מועד פרסום דוח קביעת אסדרה :	30.12.2024

**כללי**

1. הוראת ממונה מס' 311 בנושא "מיקור חוץ" (להלן – "**ההוראה**") מסדירה את ניהול סיכון מיקור חוץ בלשכות אשראי בהתבסס על עקרונות וסטנדרטיים מקובלים בתחום, וזאת בכדי לצמצם את הסיכונים הנובעים משימוש של לשכות אשראי בצדדים שלישיים על מנת לבצע את פעילויותיהן. האסדרה מוסיפה על האסדרה הקיימת לניהול סיכונים החלה על לשכות אשראי ומפורטת בהוראת ממונה מס' 303 בנושא "ניהול סיכונים", ומחליפה את האסדרה החלקית שהיתה קיימת לגבי מיקור חוץ במסגרת הוראת ממונה מס' 301 בנושא "ניהול המידע והגנתו".

**יעדי האסדרה, מטרותיה, והתועלת הצפויה מקביעתה**

2. **תיאור המצב הקיים**  
נכון להיום לא קיימת הוראת ממונה ייעודית בנושא "מיקור חוץ". הוראת ממונה מס' 301 בנושא "ניהול המידע והגנתו" כוללת כמה הנחיות פרטניות בנושא מיקור חוץ, בעיקר בהיבטים טכנולוגיים והיבטי אבטחת המידע.
3. **יעדי האסדרה**  
האסדרה נועדה להבטיח כי שימוש במיקור חוץ על ידי לשכת אשראי יעשה תוך קיום תהליך מוסדר שיביא להפחתת הסיכונים הכרוכים בכך. השימוש של לשכות האשראי במיקור חוץ מהווה חלק חשוב במודל הפעילות העסקית שלהן. לצד היתרונות הקיימים ללשכת אשראי בביצוע פעילויות במיקור חוץ, כגון: ייעול תהליכים, פיתוח עסקי, הגברת המומחיות המקצועית (בשל הסתכמות על גופים בעלי מומחיות מקצועית ספציפית) והקטנת עלויות, הלשכה עשויה להיות חשופה לסיכונים הנובעים, בין השאר, מהקושי לפקח ולנטר אחר פעילויות המתבצעות עבורה על ידי צדדים שלישיים ובשל הסתמכות על אותם צדדים וקיומה של תלות בהם.

התממשות סיכון מיקור חוץ עלולה לגרום לפגיעה בפרטיות לקוחות הלשכה, או לפגוע בשירותים הניתנים על ידי הלשכה ללקוחותיה, וכן לפגוע בפעילות התקינה של הלשכה, ביציבותה ובמוניטין שלה, ובכך להשפיע לרעה על פעילותה של מערכת נתוני אשראי במדינת ישראל.

לאור האמור, נדרש לוודא שלשכות האשראי מנהלות את סיכון מיקור החוץ באופן מיטבי על בסיס סטנדרטים מקובלים בתחום, וזאת בכדי לצמצם את הסיכונים המפורטים לעיל.

#### 4. מטרת האסדרה

לקבוע את העקרונות והכללים לניהול מיטבי של סיכון מיקור חוץ שעל לשכות האשראי לעמוד בהן. ההוראה כוללת הוראות ממשל תאגידי לניהול סיכון מיקור חוץ לרבות אחריות הדירקטוריון וההנהלה, הנחיות בנוגע לדיווחים לממונה, תבחינים ושיקולים להגדרת פעילות מהותית, הנחיות בנוגע להערכת סיכונים שעל לשכת אשראי לבצע לגבי נותן שירות, הנחיות לבדיקות נדרשות טרם התקשרות עם נותני שירות במיקור חוץ, פירוט של נושאים שעל הלשכה לכלול בהסכמי ההתקשרות עם נותני שירות במיקור חוץ ועוד.

כמו כן, מטרת ההוראה, בין השאר, ליצור ודאות בנוגע לפעילויות שלשכת אשראי רשאית להעביר למיקור חוץ ופעילויות שהיא אינה רשאית להעביר למיקור חוץ. בהתאם, בהוראה נקבע כי פעילויות של לשכת אשראי אשר מפורטות בסעיפים 12(א), 12(ג) ו-13 לחוק לא ניתן להעביר למיקור חוץ. פעילויות אלו הינן בליבת הפעילות של לשכות האשראי, אשר קבלו את רישיון מהממונה לאחר בדיקה קפדנית כי הן עומדות בדרישות החוק וכי הן כשירות לעסוק בעיסוקים המותרים אשר נקבעו בחוק. לפיכך, לגבי פעילויות אלו נדרש ביתר שאת להבטיח את השמירה על עניינם של הלקוחות ושל המשתמשים בנתוני אשראי, הגנה על פרטיות הלקוחות ואבטחת המידע, ולפיכך העברתן למיקור חוץ אינה מותרת.

#### 5. בעלי העניין הרלוונטיים

האסדרה צפויה להשפיע באופן ישיר על לשכות האשראי ולהטיל עליהן נטל רגולטורי של עמידה בדרישות ההוראה, וזאת לצד צמצום סיכון מיקור החוץ להן הלשכות חשופות ואשר עלולים לפגוע בשירותי הלשכות ללקוחותיהן, בהגנה על פרטיות הלקוחות, וכן לפגוע ביציבותן הפיננסית והעסקית ובמוניטין שלהן. ההוראה צפויה לחזק את המשך פעילותן התקינה של לשכות האשראי וכפועל יוצא את פעילותה התקינה של מערכת נתוני אשראי בישראל.

#### 6. בחינת קיום אסדרה מקבילה או סותרת

קיימת אסדרה מקבילה החלה על לשכות האשראי מתוקף חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו. אסדרה זו נלקחה בחשבון בעת גיבוש ההוראה. למיטב ידיעתנו, לא קיימת אסדרה רלוונטית מקבילה נוספת או סותרת לאסדרה המפורסמת.

#### 7. סקירה רגולטורית בארץ ובחו"ל

מאסדרים פיננסיים מובילים בארץ ובחו"ל קבעו הוראות לניהול סיכון מיקור חוץ עבור הגופים המפוקחים על ידם. כך לדוגמה בישראל: הפיקוח על הבנקים פרסם הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 359A בנושא מיקור חוץ אשר חלה על התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי בישראל, רשות שוק ההון פרסמה הוראה בנושא "מיקור חוץ בגופים מוסדיים" (2018-9-35), רשות ניירות ערך פרסמה לאחרונה הוראת מיקור חוץ לנותני שירותי תשלום המפוקחים על ידה.

גם גופים בינלאומיים המפרסמים עקרונות והמלצות לגופים פיננסיים שונים ורגולטורים מובילים בעולם פרסמו הוראות בנושא ניהול סיכון מיקור חוץ. כך לדוגמה: ועדת באזל (Basel Committee on Banking Supervision) פרסמה טיוטת מסמך<sup>1</sup> (Principles for the sound management of third-party risk) הקובע עקרונות לניהול סיכון מיקור חוץ, וה- EBA (European Banking Authority) פרסם מסמך הנחיות

<sup>1</sup> פורסם להערות עד ליום 9.10.24.



לניהול סיכון מיקור חוץ (EBA Guidelines On Outsourcing Arrangements) החל על גופים פיננסיים באיחוד האירופי וקובע הנחיות מפורטות לעניין ניהול הסדרי מיקור חוץ. בנוסף, רגולטורים פיננסיים במדינות מפותחות פרסמו הוראות לניהול סיכון מיקור חוץ, כגון ה-FCA (Financial Conduct Authority) באנגליה.

ההוראות המפורטות לעיל כוללות דרישות מקיפות לניהול סיכון מיקור חוץ, תוך פירוט חובות החלות על הנהלת הגופים הרלוונטיים, ודרישות לביצוע לאורך מחזור החיים של הסכמי מיקור החוץ הכוללות בין היתר את השלבים הבאים: ביצוע בדיקות מקדימות, דגשים להערכת וניהול סיכונים בטרם ההתקשרות בהסכם מיקור החוץ ובמהלך תקופת ההתקשרות, הנחיות בנוגע להסכמי התקשרות עם נותן השירות, דרישות בקרה ופיקוח, דיווחים למאסדר ועוד. יצוין גם כי מרבית המאסדרים מתייחסים באופן פרטני למיקור חוץ של פעילות מהותית, כאשר לגבי הסדרים אלו קיימות דרישות מוגברות לניהול סיכונים, לתנאים שחובה שיהיו בהסכם עם נותן השירות ועוד.

הדרישות באסדרה מבוססות על עקרונות וסטנדרטים בינלאומיים שהתוו הגופים כאמור וכן על ההוראות של רגולטורים פיננסיים בארץ בנושא מיקור חוץ, והתאמתן לגודלן של לשכות האשראי בישראל, תוך שקילת שיקולי מידתיות.

## חלופות מרכזיות ונימוקים לחלופה שנבחרה

### 8. חלופה 0 - שימור מצב קיים

8.1. תיאור החלופה: המשך המצב הקיים ללא אסדרה (למעט האסדרה החלקית הקיימת כאמור במסגרת הוראת ממונה מס' 301 בנושא "ניהול המידע והגנתו"). בהתאם לחלופה זו, לא ייעשו פעולות מצד הממונה, והתקשרויות קיימות וחדשות של הלשכה במיקור חוץ יהיו בהתאם לניהול הסיכונים של הלשכה ובהתאם לאסדרה החלקית הקיימת כאמור.

8.2. יתרונות: לא נדרשת התערבות רגולטורית, אי הטלת נטל רגולטורי על הלשכות.

8.3. חסרונות: שימוש של הלשכות במיקור חוץ עשוי להתבצע בלא ניהול נאות של הסיכונים שנוצרים בעקבות זאת ומהווה פוטנציאל לפגיעה משמעותית בלשכות, או בלקוחותיהן, או במערכת נתוני אשראי ובכלל הגורמים המהווים חלק מהאקו-סיסטם של מערכת נתוני אשראי, סיכון ההולך וגדל בד בבד עם השימוש הגובר במיקור חוץ אצל לשכות האשראי כאמור לעיל.

8.4. עלויות: לא רלוונטי.

8.5. חסמים וקשיים: לא רלוונטי.

8.6. הערכת ישימות ואפקטיביות: ישימות גבוהה. אפקטיביות נמוכה.

### 9. חלופה 1 – אסדרת נושא מיקור חוץ

9.1. תיאור החלופה: אסדרת ניהול סיכון מיקור חוץ בלשכות האשראי במסגרת הוראת ממונה אשר קובעת עקרונות וכללים בנושא.

9.2. יתרונות: קביעת עקרונות וכללים כאמור תצמצם את סיכוני הלשכות הנובעים מהעברת פעילות של לשכות האשראי למיקור חוץ ותחזק את יכולתן לספק את שירותיהן באופן תקין, תוך הגנה מיטבית על פרטיות לקוחותיהן, וכן תצמצם פגיעה אפשרית ביציבותן והשפעה לרעה אפשרית על פעילותה של מערכת נתוני אשראי. האסדרה מבוססת כאמור על הוראות מקבילות אצל מאסדרים פיננסיים מובילים בארץ ובעולם, כמפורט לעיל, דבר המלמד על פרקטיקה מיטבית והכרחית לניהול סיכון מיקור חוץ. בנוסף, האסדרה קובעת מגבלות לגבי העברת פעילויות למיקור חוץ ובכך יוצרת וודאות בהקשר לפעילויות שלשכה רשאית ושאינה רשאית להעביר למיקור חוץ, וכן קובעת מהי ההגדרה של פעילות

מהותית ואת הדרישות הנוספות שלשכת אשראי תיישם לגביה, ובכך מצמצמת את הסיכון המוגבר הגלום בהעברת פעילויות מהותיות למיקור חוץ.

9.3. חסרונות: על לשכות האשראי יוטל בראייתן נטל רגולטורי והם ידרשו לבצע התאמות שונות על מנת לעמוד בדרישות ההוראה, כאשר חלק מהדרישות המפורטות בהוראה מבוצעות כבר היום על ידי הלשכות.

9.4. עלויות: האסדרה כרוכה בעלויות מסוימות ללשכות, בפרט בכל הנוגע להתקשרות בהסכמים של הלשכות עם נותני שירות במיקור חוץ. חלק מדרישות האסדרה כבר מיושם כיום על ידי לשכות האשראי דבר המפחית מהעלויות הצפויות. חשיבות ניהול נאות של סיכון מיקור חוץ כמפורט לעיל מצדיקה הטלת עלויות אלו על הלשכות, כשברקע גם הגברת השימוש במיקור חוץ על ידי הלשכות הטומנת בחובה פוטנציאל לחיסכון בעלויות עבורן.

9.5. חסמים וקשיים: להערכתנו לא צפויים חסמים וקשיים משמעותיים בחלופה זו. ייתכנו קשיים בהכללת תנאים מסויימים בהסכמי ההתקשרות של הלשכות עם נותני שירות במיקור חוץ, אולם כאמור הדרישות מבוססות על סטנדרטים בינלאומיים ונדרשות לצורך הפחתת סיכון מיקור החוץ. לעניין חידוש הסכמי מיקור חוץ קיימים ניתנה דחייה של שנה וחצי במועד התחילה בכדי לאפשר ללשכות להיערך באופן הולם. במקרים חריגים ובהתאם לשיקול דעת הממונה הוא רשאי לפטור לשכת אשראי מקיום סעיפים בהוראה.

9.6. הערכת ישימות ואפקטיביות: ישימות גבוהה, אפקטיביות גבוהה.

#### 10. החלופה המועדפת והנימוקים לבחירתה

10.1. החלופה המועדפת היא חלופה מס' 1 - אסדרת נושא מיקור חוץ בהוראת ממונה.

10.2. נימוקים לבחירת החלופה: האסדרה תצמצם את הסיכונים של הלשכה הנובעים משימוש גובר והולך של הלשכה בנותני שירות במיקור חוץ, תבסס ממשל תאגידי ראוי בנושא בלשכות, ותסדיר באופן הולם את ההתקשרויות עם נותני שירות במיקור חוץ, ובפרט בהתייחס להעברת פעילויות מהותיות למיקור חוץ לנוכח הסיכון הגבוה יותר הטמון בכך. העלויות הצפויות מהאסדרה מצדיקות את התועלת הצפויה ממנה ללשכות האשראי, ללקוחותיהן ולמערכת נתוני אשראי בכללותה.

#### השפעות צפויות של האסדרה (ישירות ועקיפות), זמן היערכות

11. האסדרה תחזק את ניהול סיכון מיקור חוץ בלשכות האשראי. הלשכות תצטרכנה, בין היתר, לקבוע מדיניות ונהלים בתחום, ולבסס תהליכי עבודה לניהול הולם של הסיכון, וכן לבצע התאמות בתהליכי ההתקשרות עם נותני שירות במיקור חוץ וכן בתנאי ההסכמים ובבקרה עליהם.

12. לצורך מתן זמן היערכות מספק ללשכות לעמוד בדרישות ההוראה, נקבע כי מועד תחילתה יהיה שישה חודשים מיום פרסומה באתר מערכת נתוני אשראי בבנק ישראל (להלן - "יום התחילה"); וכן נקבע כי לעניין הסכם מיקור חוץ שנכרת לפני מועד פרסום ההוראה תחילת ההוראה תהיה במועד החידוש הקרוב של ההסכם ולא יאוחר מ 18 חודש מיום התחילה.

#### תיאור תהליך שיתוף הציבור

13. ביום 16.7.24 התקיים דיון על טיוטת ההוראה עם חברי הוועדה המייעצת בהתאם לנדרש בסעיף 70 לחוק. פרוטוקול הוועדה מפורסם באתר מערכת נתוני אשראי שבבנק ישראל.

14. ביום 30.9.2024 פורסמה טיוטת ההוראה באתר מערכת נתוני אשראי שבבנק ישראל להערות הציבור עד ליום 10.11.2024, וכן נשלחה ללשכות האשראי לקבלת הערותיהן עד למועד כאמור.

15. לשכות האשראי העבירו את הערותיהן, והתקיים עימן שיח על ההערות שהועברו. בעקבות ההערות והשיח כאמור נעשו כמה שינויים בהוראה. בין היתר, ניתנו הקלות מסוימות לעניין התקשרות עם נותן שירות בפעילות שלא הוגדרה כפעילות מהותית, לרבות במסגרת הבדיקה המקדימה והסכמי ההתקשרות. בנוסף, נקבע מועד תחילה מאוחר יותר לגבי הסכמים קיימים עם נותני שירות, של 18 חודש מיום התחילה במקום שנה מיום התחילה כפי שהוצע בטיוטת ההוראה.

#### **בחינה בדיעבד**

16. האסדרה תיבחן בדיעבד בהתאם לדרישות חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021 בתום תקופה של 10 שנים ממועד כניסתה לתוקף, או במועד מוקדם יותר, ככל שיעלה צורך.