

03 יוני 2024

כ"ו אייר תשפ"ד

הוראה לחברות תשלומים לעניין שמירה והגנה על כספי לקוחות

א. דברי הסבר:

חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023 (להלן גם – **החוק או חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום**) אשר פורסם ברשומות ביום 6.6.23 מסמיך את רשות ניירות ערך (להלן – **הרשות**) להעניק רישיונות ולפקח על חברות אשר עוסקות בשירותי תשלום חוץ בנקאיים. מטרתו של החוק היא לעודד את התחרות בשוק שירותי התשלום באמצעות יצירת אפשרות לגורמים חוץ בנקאיים להיכנס לתחום זה ולהתפתח בו, לצד השחקנים הבנקאיים הקיימים בשוק, והכול תוך שמירה על עניינם של הלקוחות. עקרונות האסדרה אשר נקבעו בחוק מבוססים, בהתאמות הנדרשות, על שתי הדירקטיבות האירופאיות המסדירות פעילויות תשלום באירופה – PSD2 - Payment Services Directive וה- EMD- Electronic Money Directive.

השירותים אשר מוסדרים במסגרת החוק ואשר יחייבו רישיון מאת הרשות הם: הנפקה של אמצעי תשלום; סליקה של פעולת תשלום; ניהול חשבון תשלום – שלושתם שירותי תשלום קלאסיים. בנוסף החוק מאפשר שני סוגים חדשים ומתקדמים של שירותים טכנולוגיים שהם ייזום מתקדם וייזום בסיסי, אלו יאפשרו ביצוע קל ונוח של העברות בנקאיות, באופן שיאפשר לייצר חלופה תחרותית לשימוש בכרטיסי אשראי לצורך ביצוע תשלומים לבתי עסק.

החוק קובע את הדרישות לקבלת רישיון מאת הרשות, כגון: הון עצמי מספק, עמידה בדרישות טכנולוגיות, דרישות אבטחת מידע וניהול סיכונים, הגשת תוכנית עסקית, ועוד. כמו כן, החוק מסדיר את החובות השוטפות שיחולו על בעלי רישיון ובראשן שמירה והגנה על כספי הלקוחות המוחזקים על ידי בעלי הרישיון. בדומה לכל החוקים שבסמכותה של הרשות, גם חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום כולל סמכויות פיקוח, ביקורת ואכיפה על בעלי רישיון, ובפרט, מנגנון הטלת עיצום כספי, אכיפה מינהלית ואכיפה פלילית.

ב. מטרת ההוראה

אחת מאבני היסוד שהוסדרו בחוק, נוגעת לאופן שמירה והגנה על כספי הלקוחות אשר יועברו לחברות תשלומים, לשם מתן שירותי תשלום (ניהול חשבון תשלום, הנפקה של אמצעי תשלום או סליקה של פעולת תשלום). שמירת כספים אלו נועדה בראש ובראשונה לשרת את התכלית העסקית של הלקוח והיא שמירה על הכספים באופן שיאפשר ביצוע פעולות תשלום, ובפרט העברת כספים ממשלם למוטב, בכל עת שיחפוץ בכך.

כחלק מסעיף 24 לחוק, הוסמכה הרשות לקבוע הוראות יישומיות שנועדו להבטיח את עקרונות האסדרה הנוגעים לשמירה על כספי לקוחות. להלן הנושאים העיקריים בהם עוסקת הוראה הרשות:

1. **ונכסים שהם ברמת סיכון נמוכה וברמת נזילות גבוהה**: סעיף 24(א)(2) קובע את סוגי הנכסים בהם ניתן להשקיע בחשבון ייעודי המיועד להשקעה, והכול בהתאם להוראות שתקבע הרשות. הכלל הוא שהנכסים נדרשים להיות בעלי רמת סיכון נמוכה ורמת נזילות גבוהה, זאת כדי שבמסגרת ניהול הנזילות של חברת התשלומים היא תוכל לעמוד בהתחייבותה לאפשר ללקוח בכל עת שיחפוץ בכך לעשות שימוש במלוא הסכום הכספי שנשמר עבורו בחברת התשלומים לצורך ביצוע פעולות תשלום.

2. **שמירת כספי לקוחות בבעל רישיון נותן שירותי תשלום יציבותי**: על אף החובה להפקיד את כספי הלקוחות בחשבון ייעודי בגוף מנהל הקבועה בסעיף 24(א) לחוק (תאגידי בנקאיים), ניתנה לרשות סמכות מכוח סעיף 24(ב) לחוק לקבוע בהוראה את התנאים על פיהם יתאפשר לחברת תשלומים לשמור על כספי הלקוחות אצל בעל רישיון נותן שירותי תשלום יציבותי¹, או בתאגיד שבשליטתו (להלן: "נותן שירותי תשלום יציבותי"). כיום גופים אלו הם חברות כרטיסי האשראי הישראליים.

3. **ביטוח או ערבות**: לצד "דרך המלך" לשמירה על כספי לקוחות המפורטת כאמור בסעיף 24(א) לחוק - הנוגעת להחזקה או השקעה של כספי לקוחות בחשבון ייעודי - ולצד החלופה שקבועה בסעיף 24(ב) לחוק בנוגע לשמירת כספי לקוחות אצל נותן שירותי תשלום יציבותי, הוסמכה הרשות בסעיף 24(ד) לחוק, להתיר לחברת תשלומים להחזיק את כספי הלקוחות, כולם או חלקם, בצורה של ביטוח או ערבות של תאגיד בנקאי או של גוף מוסדי.

4. **הסדרים ומנגנונים ארגוניים**: כדי לחזק את עקרון הפרדה בין כספי הלקוחות לכספי ונכסי החברה, וכן כדי לצמצם הסתברות לנזק לכספי לקוחות עקב מרמה, כשל או רשלנות, עוגנו בהוראה הסדרים ומנגנונים ארגוניים. בין היתר ההוראה קובעת הסדרים בנושאים המפורטים להלן:

א. כללים הנוגעים למועד ולאופן בו על חברת התשלומים להפקיד את כספי הלקוחות בחשבון הייעודי.

ב. הסדר המחייב את חברת התשלומים לערוך תהליך התאמת ספרים (reconciliation) שנועד להבטיח כי זכויות הלקוחות בכספי הלקוחות נשמרות וכי כספי הלקוחות מופרדים באופן אפקטיבי מהכספים והנכסים של החברה.

ג. הסדר המחייב את חברת התשלומים לקבל דוח ביקורת של מבקר חיצוני לעניין עמידתה בהוראות הדין לעניין שמירה על כספי לקוחות ובפרט בדבר נאותות תהליך התאמת הספרים.

ד. גיבוש מדיניות כוללת שתאושר על ידי הדירקטוריון לאופן בו תשמור חברת התשלומים על כספי הלקוחות.

¹ ההגדרה בסעיף 1 לחוק של "בעל רישיון נותן שירותי תשלום יציבותי" – "מי שבידו רישיון נותן שירותי תשלום יציבותי כהגדרתו בסעיף 36ט לחוק הבנקאות (רישוי)"

ה. חובה למנות נושא משרה בכירה שיהיה אחראי על ציות חברת התשלומים להוראות בנושא שמירת כספי לקוחות.

ו. חובה לבצע הערכת סיכונים בקשר עם גופים בהם נשמרים כספי הלקוחות בטרם ההתקשרות חברת התשלומים עמם ועל בסיס שוטף.

5. **רשימת מדינות חוץ**: היבט נוסף המוסדר בהוראה הוא קביעת רשימה של מדינות חוץ לעניין פרט (4) בהגדרת "גוף מנהל" – מדינות אשר בהן חברת התשלומים תוכל להחזיק את כספי הלקוחות בחשבון ייעודי בבנקים המחזיקים ברישיון באותן מדינות.

6. **תשלום ריבית**: שמירת כספי הלקוחות בחשבון ייעודי, עשויה להשיא ריבית. לאור העובדה כי החוק אינו מונע מחברות תשלומים לשלם ריבית זו, כולה או חלקה, ללקוחותיהן, הוראה זו קובעת הנחיות ועקרונות שעל חברת התשלומים לעמוד בהם, אם ברצונה לשלם ריבית כאמור – כל זאת במסגרת שמירת כספי הלקוחות על ידי החברה. למען הסר ספק וצמצום ניגוד העניינים הפוטנציאלי בין חובת שמירת כספי הלקוחות וזמינותם לצורתן שירותי תשלום, לבין רצון חברת התשלומים להשיא רווח על השקעתם של כספים אלה, מבהירה ההוראה כי שמירת כספי הלקוחות וזמינותם לצורך שירותי תשלום היא אינטרס עליון אשר על פיו תקבע חברת התשלומים את מדיניות ניהול כספי הלקוחות שלה.

² פרט (4) בהגדרה "גוף מנהל" - מי שניתן לו רישיון במדינת חוץ הנכללת ברשימת המדינות שנקבעה לפי סעיף 24(ח)1, ונתון לפיקוח של גוף שהוסמך לפי דין לפקח על פעילות בנקאית באותה מדינה, לרבות לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור, ואילו ניהל את העסקים בישראל היה חייב ברישיון בנק לפי חוק הבנקאות (רישוי).

הוראה לחברות תשלומים לעניין שמירה והגנה על כספי לקוחות

הוראה לפי סעיפים 24(ב) ו- (ח)1 ו-43(ב) לחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023

פרק א' - הגדרות

1. בהוראה זו:

"**הוראה בעניין ממשל תאגידי, ציות, וניהול סיכונים**" - הוראה לחברות תשלומים בעניין ממשל תאגידי, ציות, וניהול סיכונים שפורסמה באתר הרשות;

"**החוק**" - חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023;

"**כספי לקוחות**" - כספים שהתקבלו מלקוחותיה של חברת תשלומים או בעבורם לשם מתן שירותי תשלום, ובכלל זה:

א. כספים שהתקבלו מלקוח, או בעבורו, לחשבון תשלום שמנוהל לטובת הלקוח;

ב. כספים שהתקבלו מלקוח, או בעבורו, לשם ביצוע פעולת תשלום;

ג. כספים שהועברו באמצעות נותן שירותי תשלום אחר לצורך ביצוע פעולות תשלום עבור הלקוח או לזכותו;

ד. תשלומי ריבית ששולמו ללקוח על ידי חברת התשלומים מתוקף הסכם שלו איתה;

"**יום עסקים**" - כהגדרתו בחוק שירותי תשלום;

"**נותן שירותי תשלום**" - גוף העוסק במתן שירותי תשלום, ובכלל זה, חברת תשלומים, תאגיד בנקאי, נותן שירותי תשלום יציבותי, בנק הדואר, בעל רישיון למתן שירותי פיקדון ואשראי וכן גופים ארים העוסקים במתן שירותי תשלום מחוץ לישראל;

"**נותן שירותי תשלום יציבותי**" - בעל רישיון נותן שירותי תשלום יציבותי או תאגיד בשליטתו;

"**ממונה ניהול סיכונים**" - כהגדרתו בהוראה בעניין ממשל תאגידי, ציות, וניהול סיכונים;

"**משמורן כספים**" -

א. גוף מנהל לעניין שמירה בחשבון ייעודי על פי סעיף 24(א) לחוק;

ב. נותן שירותי תשלום יציבותי לעניין שמירת כספי לקוחות על פי סעיף 24(ב) לחוק;

ג. מבטח לעניין ביטוח, תאגיד בנקאי או גוף מוסדי לעניין ערבות, על פי סעיף 24(ד) לחוק;

"**פיקדון לזמן קצוב**" - פיקדון בתאגיד בנקאי או בגוף מנהל הנכלל בפרט (4) בהגדרת "גוף מנהל" בחוק, שלפי תנאי הפקדתו הוא נעשה לתקופה קבועה מראש, העולה על יום אחד ואינה עולה על שלושים ימי עסקים; לעניין זה יראו פיקדון שנעשה לתקופה העולה על שלושים ימי עסקים, כפיקדון כאמור, אם תנאיו מאפשרים את משיכתו בתוך שלושים ימי עסקים מיום מתן ההודעה

לבנק על הכוונה למשוך אותו, ובלבד שלפי תנאי הפקדתו הסכום שייוסף עליו עם משיכתו לא יפחת בשל כך שנמשך לפני תום התקופה שנקבעה, וכן שמשיכת הכספים לא תהיה כרוכה בתשלום כל קנס, בין אם חברת התשלומים נושאת בקנס ובין אם גורם אחר; לעניין זה, "קנס" – כל עלות בגין המשיכה המוקדמת של הפיקדון;

"קבוצה" של גופים – תאגידים ויחידים, שמקיימים ביניהם קשרי שליטה;

"תכנית עסקית" – כמשמעותה בסעיף 4(א)(3) לחוק;

"תת קסטודיאן" – מי שמשמורן כספים מתקשר עימו לשם קבלת שירותי משמורת על נכסים מהסוגים המפורטים בסעיף 16(ב) עד (ה) להוראה, שנמסרו למשמורתו;

פרק ב' - הפקדה ושמירה על כספי לקוחות

2. א. חברת תשלומים תשמור את כספי הלקוחות במשמורן כספים, באמצעות החזקתם בחשבון ייעודי, כאמור בסעיף 24(א)(1) לחוק, או באמצעות השקעתם בחשבון ייעודי המיועד להשקעה, כאמור בסעיף 24(א)(2) לחוק, ולא יאוחר מיום עסקים אחד לאחר שקיבלה את כספי הלקוחות.

ב. (1) על אף האמור בסעיף קטן (א), החובה האמורה באותו סעיף קטן, לא תחול על כספי לקוחות שהתקבלו באמצעות אמצעי תשלום:

(א) בטרם חשבון התשלום של חברת התשלומים זוכה בכספי הלקוחות;

(ב) בטרם כספי הלקוחות הועמדו לרשות חברת התשלומים בדרך אחרת;

(ג) הכספים הועברו למוטב או לנותן שירותי תשלום אחר הפועל בשם המוטב ביום העסקים בו הועברו לחברת התשלומים.

(2) התקיימו נסיבות לפי סעיף קטן (1)(א) או (ב) תשמור חברת התשלומים את כספי הלקוח בתום חמישה ימי עסקים מהמועד בו העמידה את הכספים לשימוש הלקוח בחשבון התשלום, לצורך ביצוע פעולות תשלום.

3. שמרה חברת תשלומים כספי לקוחות במשמורן כספים לפי פסקה (א) להגדרה זו, תביא חברת התשלומים לידיעת משמורן הכספים כאמור כי החשבון בו נשמרים כספי הלקוחות הוא חשבון ייעודי כהגדרתו בסעיף 24(א) לחוק, ובכלל זה תפעל מול משמורן הכספים כי יהיה ניתן ללמוד משם החשבון על כך.

4. (א) כספים שאינם כספי לקוחות, יועברו מחוץ לחשבון הייעודי בהקדם האפשרי ולא יאוחר מיום עסקים אחד לאחר זיכויים בחשבון הייעודי

(ב) כספי לקוחות יוחזקו בחשבון ייעודי, כאמור בסעיף 24(א)(1) לחוק, או באמצעות השקעתם בחשבון ייעודי המיועד להשקעה, כאמור בסעיף 24(א)(2) לחוק, עד להעברתם לצורך ביצוע פעולת תשלום.

פרק ג' ניהול והתאמת ספרים

סימן א' - ניהול רישום ספרי חשבונות

5. חברת תשלומים תנהל בכל עת רישום מדויק ועדכני של כספי לקוחות, לרבות באירוע של הליכי חדלות פירעון או פירוק בעניינה, באופן שיאפשר לה:

א. להבחין בזכאות של כל אחד מלקוחותיה מתוך כספי הלקוחות.

ב. להבחין בין כספי הלקוחות שנדרשים להיות שמורים כאמור בסעיף 2, ובין כספי ונכסי החברה.

סימן ב' - תהליך התאמות ספרים (reconciliations)

6. חברת תשלומים תבצע תהליך התאמת ספרים, ובכלל זה תוודא התאמה:

א. בין הזכאות של כל אחד מלקוחותיה בכספי הלקוחות, ובין סך כספי הלקוחות, כפי שאלו רשומים אצלה.

ב. בין סך כספי הלקוחות שנדרשים להיות שמורים כאמור בסעיף 2 על פי רישומיה ובין כספי לקוחות הנשמרים במשמורני כספים.

7. תהליך התאמת הספרים יכלול מיפוי הפערים בין היתרות המפורטות בסעיף 6, תוך שימוש באסמכתאות שהתקבלו במשמורני כספים.

8. חברת התשלומים תקבע מועד במהלך היום שכל היתרות והנתונים הנדרשים לתהליך התאמת הספרים יתייחסו אליו (להלן: "מועד חתך"). חברת התשלומים תבצע את תהליך התאמת הספרים בסמוך למועד החתך.

9. תדירות תהליך התאמת הספרים תקבע על ידי חברת התשלומים בהתאם למאפייני פעילות חברת התשלומים והסיכונים אליהם היא חשופה, ולכל הפחות אחת ליום עסקים.

10. חברת תשלומים תתעד את תהליך התאמת הספרים ותשמור תיעוד זה, באופן שיאפשר להציג ולהסביר את נאותות תהליך התאמת הספרים.

סימן ג' - מטבע זר

11. כאשר כספי הלקוחות נשמרים במשמורן כספים במטבע שונה מהמטבע בו נקוב חשבון התשלום של הלקוח, במסגרת תהליך התאמת הספרים, תעשה חברת התשלומים שימוש בשער החליפין העדכני בו הייתה משתמשת לשם ביצוע עסקה במועד החתך, או בשער חליפין שמקורו במערכת הפצת מידע בינלאומית (כדוגמה בלומברג, או רפיניטיב) לאותו מועד.

סימן ד' - אירוע של אי התאמה

12. התגלתה אי התאמה בתהליך ההתאמות הספרים, תברר חברת התשלומים את הסיבה לה ותפעל לתיקונה באופן מיידי ולא יאוחר מסוף יום העסקים לאחר שהתגלתה אי ההתאמה.

תיקונה של אי ההתאמה יעשה בין היתר באמצעות השלמת חסרים או משיכת עודפים במשמורן כספים, לפי העניין.

13. נבצר מחברת התשלומים לפעול כאמור בסעיף 12, תפעל באופן שיטיב עם הלקוחות עד לתיקון אי ההתאמה.

פרק ד' - דוח ביקורת מבקר חיצוני

14. חברת התשלומים תפעל לקבל אחת לשנה דוח ביקורת ממבקר חיצוני בנושא ציות חברת התשלומים לדרישות החוק וההוראות שניתנו מכוחו, הנוגעות לשמירת כספי הלקוחות. לעניין זה –

"מבקר חיצוני" - אדם בעל מומחיות וניסיון בביקורת מסוג זה שאינו מצוי בניגוד עניינים או תלות בקשר עם המבוקר, למעט קבלת שכר בעד הכנת דוח הביקורת;

"תלות" כמשמעותה בתקנות רואי חשבון (ניגוד עניינים ופגיעה באי-תלות כתוצאה מעיסוק אחר), תשס"ח-2008;

"ביקורת" – בדיקה במסגרתה יחוה המבקר החיצוני את דעתו האם החברה עומדת בדרישות סעיף 24 לחוק וההוראות מכוחו, ובפרט בנוגע לנאותות תהליך התאמות ספרים (reconciliations). חוות הדעת תתייחס לתאריך הביקורת ותפרט את הבדיקות שנעשו ואת ממצאיהן.

15. דוח הביקורת, כאמור בסעיף 14, יכלול, בין היתר, בדיקה של תהליך התאמת הספרים לגבי לפחות שלושה ימי עסקים במהלך אותה השנה, אותם יבחר המבקר לפי שיקול דעתו וללא הודעה מוקדמת לחברה ובהתאם לפרקטיקות מקובלות לביצוע ביקורת. כמו כן, התקופה בין דוחות כאמור לא תעלה על 15 חודשים.

פרק ה' – הוראות לעניין השקעת הכספים בחשבון ייעודי המיועד להשקעה כמשמעתו בסעיף 24(א)(2) לחוק

סימן א' – נכסים ברמת סיכון נמוכה ורמת נזילות גבוהה

16. חברת תשלומים רשאית לשמור על כספי הלקוחות בחשבון ייעודי המיועד להשקעה ובלבד שההשקעה תהיה בנכסים המנויים בסעיף 24(א)(2), אלה המאופיינים ברמת סיכון נמוכה וברמת נזילות גבוהה (להלן: "תיק נכסי כספי לקוחות"), ובלבד שהם עונים להגדרות שלהלן:

א. פיקדונות לזמן קצוב;

ב. יחידות של קרן כספית, כהגדרתה בתקנות השקעות משותפות בנאמנות (נכסים שמוותר לקנות ולהחזיק בקרן ושיעוריהם המרביים), התשנ"ה-1994, ללא רכיב קונצרני;

ג. יחידות של קרן כספית (Money Market Funds), אשר משקיעה בנכסים מהסוגים המנויים בסעיפים 16(א), (ד) ו-(ה) להוראה ופועלת לפי דין מהדינים הבאים בלבד³:

(1 Council Directive 2009\65\ec on the coordination of laws, regulations and administrative provisions relating to undertakings for collective investment in transferable securities (UCITS) כפי שיתוקן מעת לעת;

(2 Investment Company Act of 1940 כפי שיתוקן מעת לעת;

ד. ניירות ערך נסחרים המונפקים בידי הממשלה או בידי בנק ישראל;

ה. ניירות ערך נסחרים המונפקים בידי מדינה או בנק מרכזי של מדינה אשר לפחות שתיים מחברות הדירוג הבינלאומיות דירגו אותה בדרגה שאינה נמוכה מהדירוג הקבוע להלן:

חברה מדרגת	FITCH	Moody's	S&P
דירוג	AA-	Aa3	AA-

17. בכפוף לאישור הרשות לפי סעיף זה, חברת תשלומים תהיה רשאית להשקיע את כספי הלקוחות בנכסים שאינם כלולים ברשימת הנכסים המנויים בסעיף 16, ובלבד שמדובר בנכסים ברמת סיכון נמוכה וברמת נזילות גבוהה ומהסוגים המנויים בסעיף 24(א)(2) לחוק. פניית החברה לרשות בבקשה לפי סעיף זה תכלול את הפרטים הבאים:

³ והדבר צוין בתשקיף הקרן שקיבל את היתר הגוף המפקח במדינת המוצא או במסמך שהגיש מנהל הקרן לגוף המפקח או שפרסם לציבור.

א. פירוט האופן בו השקעה בנכסים אלו תאפשר עמידה מלאה בדרישות החוק ובהוראותיו וביעדי שמירת כספי הלקוחות, קרי שמירת ערך כספי הלקוחות וזמינותם לצורך ביצוע פעולות תשלום של הלקוח בכל עת;

ב. פירוט האופן בו חברת התשלומים תתמודד עם סיכונים נוספים העלולים להתקיים לאור השקעה בנכסים המבוקשים;

ג. פירוט בדבר בעלי התפקידים בחברת התשלומים אשר יהיו אמונים על ניהול ההשקעה בנכסים כאמור.

הרשות רשאית להתנות היתר כאמור בין היתר בהתקשרות חברת תשלומים עם גורם חיצוני שהוא בעל ניסיון, מומחיות ורישיון מתאים לניהול השקעות כאמור, או במינוי עובד בחברת התשלומים אשר יהיה בעל הכישורים, הניסיון והתשומות המתאימים לניהול הנכסים הנוספים והסיכונים הגלומים בהם.

סימן ב' - ניהול תיק נכסי כספי הלקוחות

18. חברת תשלומים תקבע את הרכב תיק הנכסים כאמור בסימן א', בהתאם למדיניות ניהול כספי הלקוחות כפי שתקבע בהתאם לסעיף 20, ובאופן שיאפשר שמירה מיטבית על כספי לקוחות והבטחת צרכי הנזילות הנדרשים לה לשם ביצוע פעולות התשלום של לקוחותיה. בפרט תתייחס חברת התשלומים להיבטים שלהלן:

א. התייחסות מפורשת למגבלות הסכום והשיעור מכלל כספי הלקוחות שישמרו בכל אחד מסוגי הנכסים;

ב. שיעור הנכסים הנזילים באופן מידי;

ג. שיעור הנכסים המוחזקים על ידי חברת התשלומים בכל אחד מסוגי המטבעות.

פרק ו' - אמצעים ובקורות

סימן א' – יישום נהלים

19. חברת תשלומים תקבע ותיישם נהלים להבטחת עמידתה בחובות הקבועות בסעיף 24 לחוק ובהוראות מכוחו, ובכלל זה כדי למנוע ככל הניתן את האפשרות לנזק ללקוח עקב מרמה, כשל או רשלנות.

סימן ב' - מדיניות ניהול כספי לקוחות

20. על חברת תשלומים לגבש ולאשר מדיניות כוללת לאופן בו היא תשמור על כספי לקוחותיה (להלן: "מדיניות ניהול כספי לקוחות") שתתייחס, לכל הפחות, להיבטים הבאים:

א. שיעורי חשיפה מרביים לחלופות שמירה על כספי הלקוחות; בהוראה זו – "חלופות שמירה על כספי הלקוחות" – שמירת כספי הלקוחות בחשבון ייעודי אצל גוף מנהל כאמור בסעיף

- 24(א) לחוק או אצל נותן שירותי תשלום יציבותי כאמור בסעיף 24(ב) לחוק, או באמצעות ביטוח או ערבות של תאגיד בנקאי או של גוף מוסדי כאמור בסעיף 24(ד) לחוק ;
- ב. מגבלות חשיפה מרבית למשמורן כספים מסוים ;
- ג. הרכב תיק הנכסים המשמש לשמירת כספי הלקוחות בחשבון ייעודי להשקעה כאמור בפרק ה' ;
- ד. התמודדות עם סיכוני שער חליפין, ניהולם וקביעת מגבלות על סיכונים אלו ;
- ה. תהליך התאמת הספרים, אופן תיעודו ואופן הטיפול במקרי אי התאמה ;
- ו. התקשרות עם מבקר חיצוני וכשירותו ודיון בממצאי הביקורת על ידי הדירקטוריון ;
- ז. התמודדות עם סיכוני הנזילות המאפיינים את פעילות חברת התשלומים ואופן ניהולם ;
- ח. אירועים ותרחישים אשר בהתקיימם על חברת התשלומים לשקול את נאותות מדיניות ניהול כספי הלקוחות ועדכונה ;
- ט. ניהול רמות הרשאות הגישה לחשבון הלקוחות במשמורן הכספים ;
- י. בעלי התפקידים בחברת התשלומים האמונים על היבטי ניהול כספי הלקוחות, תחומי אחריותם, ניסיונם ומקצועיותם הנדרשת לשם מילוי תפקידים אלו.
21. חברת תשלומים תקבע את מדיניות ניהול כספי הלקוחות באופן אשר יאפשר לה להבטיח את ערכם וזמינותם של כספי הלקוחות הנדרשים לשם ביצוע פעולות התשלום של לקוחותיה. מבלי לגרוע מהאמור, היה ובכוונת חברת התשלומים לשלם ריבית ללקוחותיה, כאמור בפרק יא' להוראה זו, תגבש חברת התשלומים את מדיניותה בנושא זה כחלק ממדיניות ניהול כספי הלקוחות וניהול תיק נכסי הלקוחות, ובפרט לעניין האמור בסעיפים 33(ג) ו-ד). הנהלת חברת התשלומים תפעל ליישום בפועל של מדיניות ניהול כספי הלקוחות בחברה ולמתן סמכויות הולמות לגורמים האחראים בחברת התשלומים על יישום הוראה זו.
22. מדיניות ניהול כספי לקוחות תידון ותאושר על ידי דירקטוריון חברת התשלומים לפחות אחת לשנה, או בתדירות גבוהה יותר ככל ויעלה צורך.
23. בעת קביעת מדיניות ניהול כספי לקוחות תביא חברת התשלומים בחשבון את אופי, היקף ומורכבות פעילותה, ותשקול, לכל הפחות את :
- א. היקפי הכספים אותם נוהגים לקוחותיה להפקיד בחשבונות תשלום ומשך הזמן המקובל בו כספים אלו נשארים בחשבון התשלום ;
- ב. תאריכים, מועדים ואירועים בהם צפויה פעילות משמעותית בקרב לקוחות חברת התשלומים, אשר עשויה להצריך נזילות גבוהה יותר ;
- ג. נתונים ומידע היסטוריים, פנימיים או חיצוניים, ביחס לאמור בסעיפים קטנים (א) עד (ב) לעיל, וכן ביחס לכל נתון ומידע אחר אשר ימצא כרלוונטי על ידי חברת התשלומים ;

ד. סוגי המטבעות בהם מאפשרת חברת התשלומים ללקוחותיה לנהל חשבון תשלום או לבצע פעולות תשלום ביחס לסוגי המטבעות בהם היא שומרת את כספי הלקוחות.

24. משך החיים הממוצע של כלל הנכסים והכספים המנוהלים בחשבון ייעודי ובחשבון ייעודי להשקעה כמשמעותם בסעיף 24(א) לחוק ובחשבון אצל נותן שירותי תשלום יציבותי כמשמעותו בסעיף 24(ב) לחוק, לא יעלה על 60 ימים.

סימן ג' – מינוי ממונה

25. חברת תשלומים תמנה נושא משרה בכירה שיהיה אחראי על ציות החברה לחובות שחלות עליה מכוח סעיף 24 לחוק ולנהלים שקבעה החברה לצורך עמידתה בהוראה זו.

פרק ז' - הסדרים מול משמורני כספים

26. חברת תשלומים תבצע בדיקת נאותות והערכת סיכונים בקשר למשמורן כספים והקבוצה שהוא משתייך אליה בטרם ההתקשרות עמו ועל בסיס שוטף; במסגרת הערכת הסיכונים תבחן החברה, בין השאר, דוחות תקופתיים של משמורן הכספים, ככל ואלה פומביים, מדדים לאיתנותו הכלכלית, את דירוג האשראי שלו, המוניטין שלו וניסיונו, וכל פרט פומבי או שניתן להשגה אשר עשוי להיות רלוונטי לשמירת זכויות הלקוחות בכספיהם.

27. חברת תשלומים תבצע הערכת סיכונים שוטפת לגבי משמורני כספים איתם התקשרה. תדירות הערכת סיכונים השוטפת תעשה בהתאם לסיכון המוערך של משמורן הכספים, מאפייני פעילות חברת התשלומים והסיכונים אליהם היא חשופה ולכל הפחות אחת לשנה.

28. חברת תשלומים תשקול בבואה להתקשר עם משמורן כספים, לכל הפחות את:

א. הצורך בפיזור סיכונים;

ב. ההון ודירוג האשראי של משמורן הכספים ככל והוא פומבי או ניתן להשגה;

ג. סכום הכספים או הנכסים הרלוונטיים המנוהלים בו או הסכום המבוטח, ביחס לגובה ההון של משמורן הכספים ככל והוא פומבי או ניתן להשגה;

ד. כל מידע פומבי או שניתן להשגה, בנוגע לסיכונים הנובעים מפעילותו העסקית של משמורן הכספים, כדוגמת תיק האשראי שלו, ככל שהוא מעניק אשראי.

ה. בעבור שמירת נכסים מהסוגים המפורטים בסעיף 16(ב)-(ה) להוראה באמצעות חשבון ייעודי המיועד להשקעה אצל משמורן כספים הנכלל בפרט (4) בהגדרת "גוף מנהל", תבחן חברת התשלומים גם את הסדרי האחריות המשפטית מול משמורן הכספים בעת שמירת הנכסים, את היקף האחריות במקרה של נזק או אובדן שנגרמו לנכסים כתוצאה מפעילות משמורן הכספים או תת הקסטודיאן, את טיב הקריטריונים והבדיקות אותן מבצע משמורן הכספים לצורך בחירת תת קסטודיאן, לרבות לעניין הסדר האחריות המשפטית מול תת הקסטודיאן, הפרדה בין חשבונות אצל תת קסטודיאן והסדרי מעקב ופיקוח של משמורן הכספים על תת הקסטודיאן.

29. (א) גוף מנהל הנכס בפרט (4) בהגדרת "גוף מנהל" בחוק, ידורג על ידי לפחות אחת מחברות הדירוג הבינלאומיות בדרגה שאינה נמוכה מהדרגה הקבועה להלן:

חברה מדרגת	FITCH	Moody's	S&P
דירוג	A+	A1	A+

(ב) באירוע בו ירד דירוג האשראי של גוף מנהל, כאמור בסעיף קטן (א), ברמת דירוג אחת מזו המנויה בטבלה, יועברו כספי הלקוחות מאותו גוף מנהל לא יאוחר משלושה חודשים ממועד הורדת הדירוג.

פרק ח' - הפקדה ושמירה אצל נותן שירותי תשלום יציבותי על פי סעיף 24(ב) לחוק

30. חברת תשלומים רשאית לשמור כספים שהתקבלו מלקוחותיה או בעבורם אצל נותן שירותי תשלום יציבותי בהיקף ובהתאם לתנאים הבאים:

- א. סעיפים 2 עד 4 להוראה זו יחולו בשינויים המחוייבים.
- ב. חברת תשלומים נדרשת להחזיק את כספי הלקוחות בנותן שירותי תשלום יציבותי בנפרד מחשבונותיה בנותן שירותי התשלום היציבותי בו מוחזקים כספיה ונכסיה (בסעיף זה – **חשבון בנותן שירותי תשלום יציבותי**).
- ג. על חברת תשלומים לוודא כי נותן שירותי תשלום יציבותי ישמור את כספי הלקוחות אצל תאגיד בנקאי;
- ד. החברה לא תשמור אצל נותן שירותי תשלום יציבותי סכום כספי ששיעורו עולה על 50% מסך כל כספי הלקוחות;
- ה. מדיניות ניהול כספי לקוחות תכלול התייחסות מפורשת למגבלות הסכום והשיעור מכלל כספי הלקוחות, של כספי הלקוחות שישמרו בחשבון בנותן שירותי תשלום יציבותי;
- ו. ככל וחברת תשלומים תשמור את כספי לקוחותיה אצל נותן שירותי תשלום יציבותי באמצעות פיקדון, יחול על פיקדון זה התנאים והמגבלות הקבועים בהגדרה "פיקדון לזמן קצוב".

פרק ט' - חלופת הביטוח או ערבות

31. בקשה להיתר שתגיש חברת תשלומים לרשות על פי סעיף 24(ד)(1) לחוק, לעניין ביטוח או ערבות של תאגיד בנקאי או גוף מוסדי, תכלול התייחסות לעמידת הביטוח או הערבות בתנאים הבאים:

א. חברת התשלומים תגיש לרשות מסמכים המעידים על עמידתה בהגדרת "חברת תשלומים" שבסעיף 24(ד)(3) לחוק. לעניין זה תתבסס חברת התשלומים, בין היתר על נתוני פעילותה הצפויים על-פי התכנית העסקית שהוגשה לרשות;

ב. מדיניות ניהול כספי לקוחות תכלול התייחסות מפורשת למגבלות אחוז והיקף כספי הלקוחות שניתן לשמור בביטוח או בערבות;

ג. לעניין ביטוח - הביטוח יערך במבטח כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, או בעל פטור לפי סעיף 86(א) לחוק האמור;

ד. הביטוח או הערבות ימומשו רק במקרה של מתן צו לפתיחת הליכים כהגדרתו בסעיף 3 לחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018 או בעת הליכי פירוק כאמור בחלק שמינה א' לחוק החברות, התשנ"ט-1999 או בשל הליכי פירוק או כינוס נכסים לפי כל דין אחר;

ה. היקף הכיסוי של הביטוח או הערבות, יהיה גבוה מהסכום שעל חברת התשלומים לשמור על פי סעיף 2 באופן שיאפשר לחברת התשלומים להתמודד עם שינויים ביתרת כספי הלקוחות;

ו. לא יכללו בביטוח או בערבות החרגות, התניות או הגבלות ובפרט לא כאלו המבחינות בין האירועים שהובילו לאירוע חדלות הפירעון או הפירוק של חברת התשלומים;

ז. חוזה הביטוח או הערבות לא יכלול דרישת השתתפות עצמית מחברת התשלומים או מגורם אחר;

ח. בחוזה הביטוח או הערבות יצוין כי הכספים ישולמו בהקדם האפשרי בסמוך לאירוע חדלות הפירעון;

ט. כספי הביטוח או הערבות ישולמו לחשבון ייעודי בהתאם להוראות סעיף 24(א) לחוק וסעיף 3 להוראה זו; חשבון כאמור יפתח יחד עם חתימת חוזה הביטוח או הערבות;

י. לקוחות החברה יוגדרו כמוטבים בחוזה הביטוח או הערבות;

יא. הביטוח או הערבות יהיו תקפים לכל אורך התקופה בה החברה מתכוונת לעשות שימוש בחלופה זו על פי מדיניות ניהול כספי לקוחות ויחודשו לכל הפחות שלושה חודשים בטרם פקיעתם.

פרק י' - רשימת מדינות חוץ לעניין פרט (4) בהגדרת "גוף מנהל"

32. להלן רשימה של מדינות חוץ לפי סעיף 24(ח)(1) לעניין פסקה (4) בהגדרה "גוף מנהל", שנמצא כי הדין והפיקוח החלים בהן נותנים הגנה מספקת ללקוחות בישראל :

- א. מדינות החברות באיחוד האירופי ;
- ב. שוויץ ;
- ג. בריטניה ;
- ד. ארצות הברית ;
- ה. סינגפור ;
- ו. הונג-קונג ;
- ז. אוסטרליה.

פרק יא' - תשלום ריבית

33. חברת תשלומים המפקידה את כספי לקוחותיה בחשבון ייעודי, כאמור בסעיף 24(א)(1) לחוק, או שומרת את כספי לקוחותיה בחשבון ייעודי המיועד להשקעה, כאמור בסעיף 24(א)(2) לחוק, או שומרת את כספי לקוחותיה אצל נותן שירותי תשלום יציבותי, כאמור בסעיף 24(ב) לחוק, ומעוניינת לשלם ללקוחותיה ריבית הנגזרות מהפקדת או השקעת כספי הלקוחות כאמור, רשאית לעשות זאת בכפוף להוראות הבאות :

א. חברת תשלומים תקבע מדיניות תשלום ריבית ברורה, ידועה ושקופה ותפרסם אותה ללקוחותיה. דירקטוריון חברת התשלומים יבחן ויאשר, לכל הפחות אחת לשנה, את מדיניות תשלום הריבית והבקורות המרכזיות המשולבות בתהליך זה.

ב. מדיניות תשלום הריבית תתייחס אל העקרונות המרכזיים הנוגעים לאופן תשלום ריבית על ידי חברת התשלומים לכלל לקוחותיה, ולכל הפחות אל ההיבטים הבאים :

1. מועדים ותדירות לבחינת זכאות ותשלום ריבית ;
 2. הסבר אודות מנגנון חישוב צבירת הריבית ;
 3. מנגנוני הצמדת הריבית – קיומם או העדרם ;
 4. קריטריונים לזכאות ולמידת הזכאות של לקוחות לצבירת ותשלום ריבית, תוך פירוט קיומם של קריטריונים שונים לקבוצות לקוחות שונות או מאפייני פעילות שונים ;
 5. אירועים ותרחישים אשר בקורותם לא תשולם ריבית ;
- ג. חברת תשלומים אשר בכוונתה לשלם ללקוחותיה ריבית, תשמור את כספי לקוחותיה באופן המאפשר זאת ותדאג לגבש וליישם מנגנונים ובקורות לעניין זה, **לרבות העמדת הון נוסף כאמור בהוראה לחברות תשלומים, בעלי רישיון ייזום בסיסי ובעלי רישיון שירות מידע פיננסי בנושא הון עצמי, ביטוח או בטוחה אחרת.**

ד. מנגנון צבירת ותשלום הריבית, לרבות לעניין גובה הריבית המוצע ללקוחות חברת התשלומים (להלן בסעיף זה: "הריבית המוצעת"), ייקבע בהתאם לסוגי ומאפייני הנכסים והכספים⁴ הנשמרים על ידי חברת התשלומים כאמור בסעיף זה והכל באופן אשר יבטיח כי ביכולתה של חברת התשלומים לעמוד בכל עת בכלל התחייבויותיה ללקוחותיה, גם אם נדרש לשם כך העמדת הון נוסף.

ה. תהליך צבירת ותשלום הריבית ייבחן ויאושר על ידי ממונה ניהול הסיכונים בטרם יישומו לראשונה ובטרם ביצוע כל שינוי מהותי בו, יתוקף על ידי גורם בעל ידע, מומחיות וניסיון נאותים, וכן יכלל במסגרת תהליכי מיפוי והערכת הסיכונים התקופתיים אשר תבצע חברת התשלומים כאמור בהוראה בעניין ציות, וניהול סיכונים.

ו. תהליך צבירת ותשלום הריבית, לרבות תוצאות הבקורות הרלוונטיות, תוצאות התאמות הספרים אשר בוצעו וקיום האמור בסעיפים קטנים (ג) ו-(ד); לעיל, ככל ורלוונטי, יבוקרו על ידי המבקר החיצוני במסגרת דוח ביקורת המבקר כאמור בפרק ד' להוראה זו.

ז. חברת תשלומים תספק ללקוחותיה גילוי הולם, מלא ושאין בו בכדי להטעות, בדבר מדיניות תשלום הריבית אשר נקבעה על ידה, וכן תגלה לכל לקוח את תנאי צבירת הריבית ותשלום הריבית הרלוונטיים אליו.

פרק יב': בחינה תקופתית ותחילה

34. בחינה ראשונה של הוראה זו לפי סעיף 36 לחוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021, תתבצע לכל המאוחר, בתום 10 שנים מיום תחילתה.

35. תחילתה של הוראה זו ביום תחילתו של חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום כאמור בסעיף 80(א) רישא לחוק.

⁴ כך למשל, ככל שתנודתיות מחירי נכסים כאמור גבוהה יותר, כך הריבית המוצעת תהיה נמוכה יותר.