

י' ניסן תשפ"ד  
18 אפריל 2024

## הצעת הוראה לחברות תשלומים בעניין מיקור חוץ

### נוסח להערות ציבור

הערות ותגובות תתקבלנה עד ליום 19 במאי 2024

אנשי קשר: עו"ד ספיר מלול, עו"ד רוני בקמן

טל': 02-6556456, פקס: 02-6513646

דוא"ל: [ronib@isa.gov.il](mailto:ronib@isa.gov.il), [sapirm@isa.gov.il](mailto:sapirm@isa.gov.il), [seclaw@isa.gov.il](mailto:seclaw@isa.gov.il)

נבקש להפנות את תשומת ליבכם לנוהל שפרסמה הרשות בעניין ייזום אסדרה, ראו [כאן](#); בהתאם לנוהל זה ההערות המרכזיות מאת הציבור יובאו במסמך המרכז את נוסח האסדרה שגובש, תוך ציון שמות המגיבים מקרב הציבור. ראו גם סעיף 7 לאותו הנהל, בדבר בקשות מיוחדות להימנע מפרסום שמי כאמור.

### א. רקע כללי

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 ויכנס לתוקף ביוני 2024 מסמך 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 – ה- PSD2-Payment Services Directive וה- EMD- Electronic Money Directive (להלן – **האסדרה האירופאית**).

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 תכנית עסקית, ועוד. כמו כן, החוק מסדיר את החובות השוטפות שיחולו על בעלי רישיון, וכן מעניק לרשות בין היתר סמכויות אסדרה ופיקוח, ביקורת ואכיפה על בעלי רישיון, ובפרט באמצעות מנגנון הטלת עיצום כספי, אכיפה מינהלית ואכיפה פלילית.

## ב. זברי הסבר

גופים פיננסיים החלו במהלך העשורים האחרונים לעשות שימוש הולך וגובר בספקי מיקור חוץ לעיתים גם בקשר עם פעילויות הקשורות בליבת עסקיהם. שימוש כאמור נועד הן כדי להוזיל הוצאותיהם של הגופים הפיננסיים, והן לשם גמישות ויעילות תפעולית שתאפשר לנצל יתרונות יחסיים ויתרונות לגודל של גופים אחרים. שימוש במיקור חוץ מאפיין גם חברות טכנולוגיה פיננסית (פינטק) כדוגמת חברות תשלומים, שעשויות להתחרות בגופים פיננסיים כדוגמת בנקים במקטעי פעילות מסוימים, או לחילופין לשתף פעולה עם הבנקים.

על אף היתרונות, בשימוש בספקי מיקור החוץ טמונים אתגרים וסיכונים רבים הניצבים הן בפני הגופים הפיננסיים כולל חברות תשלומים, שנעזרים בספקי מיקור חוץ, והן בפני המאסדרים בתחום הפיננסי, זאת בפרט כאשר השירות ניתן ביחס לפעילות מהותית של גופים כאמור. בפרט, כאשר הסדר מיקור חוץ ניתן ביחס לפעילות מהותית, כדוגמת פעילות הקשורה בבקרה פנימית או פעילות שפגם או כשל בביצועה עלול לפגוע מהותית בהמשכיות הציות של חברת התשלומים לחוק או באמינות והמשכיות השירותים שהיא מעניקה, עולה חשש כי התחייבויות וחובות חברת התשלומים במועד קבלת הרישיון ובכלל לא יוכלו להישמר אם יבוצעו על ידי ספק מיקור החוץ.

לפיכך, בדומה לדין משווה זר (באיחוד אירופאי ובבריטניה) והדין הישראלי בתחומים דומים (בנקים, גופים מוסדיים), כפי שיפורט בהמשך, מוצע לקבוע הוראות שיבטיחו כי שימוש בספקי מיקור חוץ על ידי חברות תשלומים, בפרט כאשר השימוש במיקור חוץ הוא לביצוע תהליך, שירות או פעילות (להלן – **פונקציה**) מהותית, ייעשה בכפוף למנגנונים שיבטיחו כי האחריות והשליטה תישאר אצל חברת התשלומים, בכלל זה כדי לאפשר לחברת התשלומים לפקח באופן אפקטיבי על הפעילות שבמיקור חוץ וכן לאפשר לרשות לפקח באופן אפקטיבי על פעילות חברת התשלומים. לצורך כך ההוראה המוצעת עוסקת בנושאים הבאים:

1. **תפקיד הדירקטוריון**: מוצע להדגיש כי הדירקטוריון נושא באחריות הכוללת למיקור החוץ, ובכלל זה עליו לוודא כי הוצאת פונקציה למיקור חוץ אינה גורעת מקיום חובותיה ואחריותה של חברת התשלומים לעמוד בכל הוראת דין לרבות הוראות הרשות, וכן לוודא כי לא תפגע יכולתה של הרשות להפעיל סמכויותיה לפי החוק.
2. **מדיניות מיקור החוץ**: מוצע כי בעל הרישיון יגבש מדיניות מיקור חוץ כתובה, שתעודכן באופן שוטף ותובא לאישור הדירקטוריון לפחות אחת לשנה. במסגרת מדיניות מיקור החוץ יוגדרו העקרונות, האחריות והתהליכים בקשר למיקור חוץ בחברת התשלומים.
3. **מגבלות בקשר עם העברה למיקור חוץ**: מוצע כי יחולו מגבלות בקשר עם העברת פעולות למיקור חוץ, באופן שיבטיח כי בעל הרישיון לא יהיה בגדר "מנהל פרויקט" של חברות מבצעות שאינן מפוקחות. בין היתר נאסר על העברה למיקור חוץ של תפקידי הדירקטוריון ונושאי המשרה הבכירה.
4. **בחינות מקדימות להתקשרות בהסדר מיקור חוץ וניהול סיכונים**: מוצע לקבוע כי חברות תשלומים יידרשו לערוך בחינות מקדימות טרם התקשרות עם ספק מיקור חוץ, לרבות

- בדיקת נאותות והערכה וניהול סיכונים, לגבי הסדר מיקור החוץ הפוטנציאלי, בין היתר על מנת לוודא שמדיניות מיקור החוץ נשמרת והסיכונים מגודרים.
5. **התקשרות עם ספק מיקור חוץ**: מוצע לקבוע כי התקשרות של חברת תשלומים עם ספק מיקור חוץ תיעשה בהסכם בכתב. כמו כן, מוצע כי ככל שמדובר בהסכם מיקור חוץ של פונקציה מהותית, ההסכם יכלול הוראות מסוימות כמפורט בהוראה המוצעת.
6. **תכנית המשכיות עסקית**: מוצע כי חברת תשלומים תוודא כי תכנית המשכיות העסקית שלה מתייחסת גם לפונקציות מהותיות שבמיקור חוץ, לרבות לאפשרות של פגיעה באיכות מתן הפונקציה המהותית על ידי ספק מיקור חוץ ..

### ג. **פטור מפרסום דוח הערכת רגולציה (RIA)**

בחודש נובמבר 2021 חוקק חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב–2021 (להלן - **חוק עקרונות האסדרה**). משכך, החל מחודש ינואר 2023, חלה על הרשות חובה לערוך דוח הערכת רגולציה (RIA) בהתאם לחוק זה. עם זאת, בחוק עקרונות האסדרה מנויים מספר חריגים, אשר בהתקיימם חל פטור מעריכת דוח כאמור.

סיוטת ההוראה פטורה מחובת RIA, זאת בהתבסס על החריג הקבוע בסעיף 34(ג) (4) לחוק עקרונות האסדרה הקובע פטור מפרסום דוח במקרה בו "האסדרה מבוססת, בהתאמות הנדרשות, על כללים מקובלים במדינות עם שווקים משמעותיים, המנחים את התאגיד הציבורי בתחום פעילותו". בדברי ההסבר לסעיף זה נכתב כי "אסדרה נוספת שהחובה לא תחול לגביה היא אסדרה שקידומה נועד להתאים את האסדרה הנוהגת באותו עניין ובאותה שעה, בישראל, לאסדרה בין-לאומית מקובלת או לאמנות בין-לאומיות. לדוגמה, אסדרה שמטרתה להתאים את האסדרה בתחום הבנקאות לעקרונות הליבה שנקבעו על ידי ועדת בזל, או להתאים את האסדרה בתחום הביטוח למדיניות ארגון המפקחים הבינלאומי על הביטוח" (עמ' 1160).

כפי שתואר, ההוראה המוצעת מבוססת על דרישות האסדרה האירופאית, החלה על חברות תשלומים הקובעות דרישות נרחבות על חברות תשלומים בנוגע למיקור חוץ. בנוסף לכך כללים רבים בהוראות אלו מתכתבים עם הסדרים אחרים הנוגעים להסדרי מיקור חוץ בדין הישראלי, כדוגמת הסדרים שחלים על בנקים<sup>1</sup> וגופים מוסדיים<sup>2</sup>. היצמדות לעקרונות הליבה האירופאים נדרשת לשמירה על מוניטין הגופים וחיונית לאמון הלקוחות בשירותי תשלום חוץ בנקאיים. בחלק מאימוץ העקרונות נעשו התאמות הנוגעות לכך שהאסדרה האירופאית כמעט ואינה מגבילה את הפעילויות אותן בעל רישיון רשאי להוציא למיקור חוץ. למעשה על בעל הרישיון חל בהקשר זה רק כלל עקרוני שאוסר על בעל הרישיון להיות בגדר "קליפה ריקה". מאידך האסדרה האירופאית מטילה חובות מוגברות בהיבט תהליכים ומנגנונים שחלים על בעל הרישיון בבואו להתקשר עם ספק חוץ, למשל בהיבט היקף החובות הספציפיות שחלות בקשר עם הסעיפים שחובה לכלול בהסכם מיקור חוץ, היקף הפירוט בקשר עם אופן תיעוד הסדרי מיקור חוץ, והיקף הפירוט בקשר עם פונקציות שלא תיחשבנה למיקור חוץ. איזון זה שונה מזה שנקבע בהסדרים אחרים בישראל, בין

<sup>1</sup> נוהל בנקאי תקין A359.

<sup>2</sup> מיקור חוץ בגופים מוסדיים – חוזר רשות שוק ההון לגופים מוסדיים 2018-9-35.

היתר בפיקוח על הבנקים לגבי בנקים וברשות שוק ההון לגבי גופים מוסדיים. ככלל בהסדרים בישראל בנושא מיקור חוץ קיימות פעילויות אותן אסור להוציא למיקור חוץ. טיטת ההוראה קובעת את ההסדר הנדרש עבור שימוש של חברות תשלומים במיקור חוץ, באופן המתאים את האסדרה בתחום לעקרונות הליבה של האסדרה האירופאית החלות על גופים מקבילים הפועלים באירופה בתחומי פעילות, תוך צמצום מסוים של הפעולות אותן ניתן להוציא למיקור חוץ לצד צמצום היקף הסעיפים שחובה לכלול בהסכם מיקור חוץ והיקף הפירוט בקשר עם אופן תיעוד הסדרי מיקור חוץ וזאת, בשים לב לאסדרה מקבילה בישראל כאמור. לאור זאת, מוצע לקבוע כי האסדרה חוסה תחת הפטור מכוח סעיף 34(ג)(4) לחוק עקרונות האסדרה.

**להלן נוסח ההוראה המוצעת.**

## טיוטת הוראה לחברות תשלומים בעניין מיקור חוץ

הוראה לפי סעיפים 27(א) ו-43(ב) לחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום,  
התשפ"ג-2023

### פרק א' – הגדרות

1. בהוראה זו –

- "**הדירקטוריון**" – הדירקטוריון של בעל הרישיון ;
- "**הוראת אמצעים טכנולוגיים**" – הוראה לחברות תשלומים בעניין אמצעים טכנולוגיים  
ואבטחת מידע, שפרסמה הרשות ;
- "**הוראת ניהול סיכונים**" – הצעת הוראה לחברות תשלומים בעניין ממשל תאגידי, ציות וניהול  
סיכונים, שפרסמה הרשות ;
- "**הוראות ציות**" – חוקים, תקנות, צווים, והוראות, וכן נהלים פנימיים, החלים על פעילות  
שירותי תשלום של בעל הרישיון ;
- "**החוק**" – חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023 ;
- "**הסדר מיקור חוץ**" או "**מיקור חוץ**" – הסדר מכל סוג בין חברת תשלומים לבין ספק מיקור  
חוץ, לפיו אותו ספק מיקור חוץ (לרבות באמצעות ספק-משנה, ככל שהוסכם על כך) מבצע  
פונקציה שאחרת הייתה מבוצעת על ידי חברת התשלומים בעצמה ; על אף האמור לעיל, לא  
יכללו בהגדרה זו, התקשרויות לביצוע פונקציות כגון : הנחת תשתיות חשמל, מים ותקשורת,  
שירותי הסעדה לעובדים, שירותי אבטחה פיזיים והעסקת עובדים באמצעות חברות כוח אדם ;
- "**הערכת סיכוני מיקור חוץ**" – כמשמעותו בפרק ו' להוראה זו ;
- "**חברה קשורה**" – כהגדרתה בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968 ;
- "**טכנולוגיית מידע**" – כהגדרתו בהוראת אמצעים טכנולוגיים ;
- "**לקוח**" – כהגדרתו בחוק, לרבות לקוח לעניין שירותי תשלום כמוגדר בהוראה זו ;
- "**מדיניות מיקור חוץ**" – כמשמעותה בפרק ג' להוראה זו ;
- "**מידע רגיש**" – כהגדרתו בהוראת אמצעים טכנולוגיים ;
- "**מיקור חוץ אצל ספק משנה**" – העברת פונקציה שמבוצעת על ידי ספק מיקור חוץ במסגרת  
הסדר מיקור חוץ עם חברת תשלומים, על ידי ספק מיקור החוץ – ממנו לספק מיקור חוץ אחר  
שהוא ספק המשנה ;
- "**ספק מיקור חוץ**" – צד שלישי שמבצע פונקציה במיקור חוץ, באופן מלא או חלקי, במסגרת  
הסדר מיקור חוץ עם חברת התשלומים ;
- "**פונקציה**" – תהליך, שירות או פעילות ;
- "**פונקציה מהותית**" – כמשמעותה בסעיף 4(ג)(2) להוראה זו ;
- "**צד שלישי**" – אדם בעל יחסים עסקיים או הסכמיים עם חברת התשלומים שמטרתם לספק  
מוצר או שירות ;
- "**קבוצה**" – קבוצה של גופים – תאגידים ויחידים, שמקיימים ביניהם קשרי שליטה, לרבות,  
חברה קשורה, וחברה בשליטת חברה השולטת בכל אחת מהן ;

”שירותי תשלום” – שירותי תשלום לפי החוק, ולרבות שירות נוסף המותר לחברת תשלומים לעסוק בו כמפורט בסעיף 22(ג) לחוק.

### פרק ב': הדירקטוריון

2. הדירקטוריון נושא באחריות הכוללת למיקור החוץ בחברת התשלומים, ובכלל זה הדירקטוריון אחראי:
- א. לוודא כי הוצאת פונקציה למיקור חוץ אינה גורעת מקיום חובותיה ומאחריותה של חברת התשלומים לעמוד בכל הוראת הציות, ובכלל זה:
- (1) אחריות חברת התשלומים כלפי הלקוחות לפי החוק או הסכם;
- (2) אחריות לוודא כי לא תפגע יכולתה של הרשות לקבל מידע על פעילות חברת התשלומים ולהפעיל את סמכויותיה לפי החוק.
- ב. לדון ולאשר תקופתית את מדיניות מיקור החוץ, וכן לוודא את יישומה האפקטיבי.

### פרק ג': מדיניות מיקור חוץ

3. חברת תשלומים שקיימים אצלה הסדרי מיקור חוץ או שהיא מתכננת להיכנס להסדר מיקור חוץ, תגבש מדיניות מיקור חוץ כתובה, שתעודכן באופן שוטף ותובא לאישור הדירקטוריון לפחות אחת לשנה.
4. במסגרת מדיניות מיקור החוץ חברת תשלומים תגדיר את העקרונות, האחריות והתהליכים בקשר למיקור חוץ. בפרט, המדיניות תכלול, בין היתר, הנחיות לגבי הנושאים הבאים:
- א. האחריות של הדירקטוריון ונושאי משרה בכירה כולל המעורבות של מי מהם, ככל שנדרש, בקבלת החלטות בעניין מיקור חוץ של פונקציות מהותיות.
- ב. המעורבות של גורמי בקרה כדוגמת קצין ציות, ממונה ניהול סיכונים, ממונה אבטחת מידע, גורמים עסקיים או אחרים, בהסדרי מיקור חוץ, בכלל זה הקצאה ברורה של האחריות והמשאבים לניהול, בקרה ותיעוד של הסדרי מיקור חוץ.
- ג. תכנון הסדרי מיקור החוץ, לרבות:
- (1) דרישות עסקיות לגבי הסדרי מיקור חוץ;
- (2) קריטריונים ותהליכים לזיהוי פונקציות מהותיות. בכלל זה, חברת תשלומים תתייחס לפונקציה כאל פונקציה מהותית, במקרים אלו:
- (א) הפונקציה קשורה בביצוע בקרה פנימית;
- (ב) פגם או כשל בביצוע הפונקציה יכול לפגוע באופן מהותי באחד או יותר מהדברים הבאים:
1. המשכיות ציות חברת התשלומים לחוק וההוראות מכוחו;
2. הביצועים הפיננסיים של חברת התשלומים;
3. אמינות והמשכיות השירותים והפעילויות של חברת התשלומים בקשר עם שירותי תשלום.
- (3) זיהוי, הערכה וניהול סיכונים, כמפורט בהוראה זו;

- (4) בדיקת נאותות של ספקי מיקור חוץ פוטנציאליים, כמפורט בהוראה זו ;
- (5) נהלים לזיהוי, הערכה, ניהול וצמצום של ניגודי עניינים פוטנציאליים, כמפורט בהוראה זו ;
- (6) תכנון המשכיות עסקית, כמפורט בהוראה זו ;
- (7) תהליך האישור של הסדרי מיקור חוץ חדשים ;
- ד. יישום, בקרה וניהול של הסדרי מיקור חוץ, לרבות :
- (1) הערכה שוטפת של פעילות מיקור החוץ בפרט אחר פעילותו לביצוע פונקציות מהותיות, וכן נקיטת צעדים לתיקון ליקויים ככל שנדרש ;
- (2) נהלים בקשר עם מתן הודעה מספק מיקור החוץ לחברת התשלומים ותגובתה של חברת התשלומים, בקשר לשינויים בהסדרי מיקור חוץ או בספק מיקור החוץ (למשל, בעניין מצבו הכספי, המבנה הארגוני או מבנה הבעלות, מיקור חוץ לספק-משנה) ;
- (3) בקרה אחר עמידה בהוראות ציות ;
- ה. שמירת תיעוד נאות, בדרך הניתנת לאחזור, של המידע אודות כל הסדרי מיקור החוץ אצל חברת התשלומים, למשך 7 שנים לפחות ממועד סיומם של הסדרי מיקור החוץ ;
- ו. אסטרטגיות יציאה, שתכליתה לוודא שביכולתה של חברת התשלומים לצאת מהסדרי מיקור חוץ מבלי לפגוע באופן משמעותי בפעילויות העסקיות שלה ומבלי לפגוע בציות של חברת התשלומים להוראות הדין, תוך לקיחה בחשבון של האפשרות לביטול הסדרי מיקור החוץ, לאפשרות של פגיעה משמעותית באיכות מתן הפונקציה המהותית על ידי ספק מיקור החוץ, או לכך שיעלו סיכונים מהותיים בקשר עם יישום הפונקציה.

#### **פרק ד': מגבלות בקשר עם העברת פונקציה למיקור חוץ**

5. כללי – חברת התשלומים תקיים פעילות ממשית של שירותי תשלום ותשמור על מסגרת פעילות ומבנה ארגוני ברורים, באופן שיבטיח את עמידת חברת התשלומים בהוראות הציות.
6. חברת התשלומים, לרבות נושאי המשרה הבכירה שלה, היא האחראית באופן מלא לכל פעולה של עובדיה, סוכניה, או של כל ישות המבצעת עבורה פעולות במיקור חוץ, ולמילוי כל חובותיה לפי החוק וההוראות מכוחו. על חברת התשלומים לשמור על היכולת לפקח על הפונקציות המהותיות שבמיקור חוץ.
7. חברת תשלומים לא תעביר למיקור חוץ את תפקידי הדירקטוריון ונושאי המשרה הבכירה, ובפרט: קביעת אסטרטגיה ומדיניות, קביעת תיאבון הסיכון של החברה, ביצוע פעולות בקרה ופיקוח על מיקור חוץ, פתיחת חשבון ללקוח או סגירתו, וכל החלטה הכרוכה בשיקול דעת במתן ריבית ללקוחות או במתן אשראי אגב פעולת תשלום.

#### **פרק ה': בחינות מקדימות להתקשרות בהסדר מיקור חוץ**

8. טרם התקשרות בהסדר מיקור חוץ, על חברת התשלומים :
- א. לבצע בדיקת נאותות לספק מיקור החוץ, במסגרתה חברת התשלומים תוודא את ההתאמה של ספק מיקור החוץ לביצוע הפונקציה באופן נאות, ובכלל זה חברת תשלומים :
- (1) תבחן אם הסדר מיקור החוץ נוגע לפונקציה מהותית ;

- (2) תוודא, ביחס לפונקציות מהותיות, שלספק מיקור החוץ יש את המוניטין העסקי, יכולות, מומחיות, משאבים (למשל משאבים אנושיים, טכנולוגיית מידע, כספיים), מבנה בעלות ומבנה ארגוני, מתאימים ומספקים לביצוע הפונקציה המהותית באופן אמין ומקצועי כדי לעמוד בהתחייבויות שבטיטות הסכם מיקור החוץ;
- ב. לוודא שלא תפגע עמידת חברת התשלומים בהוראות ציות, ולא תפגע יכולתה של הרשות לשמור על סמכויות הפיקוח שלה על חברת התשלומים לפי חוק;
- ג. לוודא שהסיכונים הקשורים להסדרי מיקור חוץ הנוכחיים והמתוכננים, מזוהים, מוערכים, מנוהלים ומצומצמים, כמפורט בהוראה זו ובהוראת ניהול סיכונים;
- ד. לוודא שמיקור חוץ של פונקציות מהותיות, לא יבוצע בדרך שתפגע באיכות הבקורות שמבצעת חברת התשלומים;
- ה. לוודא את יכולתו של ספק מיקור החוץ לשמירה על אבטחת מידע והגנת הפרטיות, כפי שנדרש מחברת תשלומים, לרבות בהוראה זו ובהוראת אמצעים טכנולוגיים;
- ו. לבחון אם הסדר מיקור החוץ עלול להוביל את ספק מיקור החוץ לפעולה בניגוד עניינים, ולנקוט צעדים סבירים לצמצום ניגוד העניינים כאמור.
- ז. במקרה בו חברת התשלומים מתכננת להתקשר עם ספק מיקור חוץ שהוא חלק מקבוצת חברת התשלומים, על התנאים בהסדר מיקור החוץ, לרבות תנאים פיננסיים, ייקבעו לפי מחיר שוק ובכפוף לכך שההמשכיות העסקית של חברת התשלומים נשמרת גם על בסיס עצמאי.
9. חברת תשלומים תתעד את הבחינות המקדימות שערכה טרם התקשרות בהסדר מיקור חוץ כמפורט בסעיף 8 ואת תוצאותיה.

### **פרק ו': הערכת סיכוני מיקור חוץ**

10. טרם התקשרות בהסדר מיקור חוץ, חברת תשלומים תבצע תהליך הערכת סיכוני מיקור חוץ, במסגרתו תבחן את ההשפעה והסיכונים הפוטנציאליים הכרוכים בהסדר מיקור החוץ, על חברת התשלומים. לעניין זה, על חברת התשלומים לבחון, בין השאר, סיכונים תפעוליים, סיכוני טכנולוגיית מידע, סיכונים משפטיים, סיכוני ציות ומוניטין, מגבלות פיקוח של חברת התשלומים, הקשורות למדינות שמהן השירות במיקור חוץ מסופק ולמקום בו המידע מאוחסן או עשוי להיות מאוחסן, וכן תיקח בחשבון את הדברים הבאים:
- א. סיכון ריכוזיות, לרבות כתוצאה ממיקור חוץ לספק מיקור חוץ דומיננטי בשוק השירותים שהוא מספק ואינו ניתן להחלפה בקלות, או כתוצאה מהסדרי מיקור חוץ מרובים עם אותו ספק מיקור חוץ או עם ספקי מיקור חוץ שהם חלק מאותה קבוצה;
- ב. הסיכונים המצטברים הנובעים ממיקור חוץ של מספר פונקציות אצל ספק מיקור חוץ אחד;
- ג. הסיכון שחברת התשלומים תקלע למצוקה פיננסית;
- ד. האמצעים המיושמים על ידי חברת התשלומים ועל ידי ספק מיקור החוץ על מנת לנהל ולהפחית את הסיכונים האמורים בסעיף זה.



11. כאשר הסדר מיקור החוץ כולל אפשרות שספק מיקור החוץ יוציא פונקציה מהותית לספק-משנה, אז חברת התשלומים תיקח בחשבון גם את הסיכונים הבאים:
- א. הסיכונים הקשורים לספק-משנה, כולל הסיכונים הנוספים שעלולים להתעורר אם ספק המשנה ממוקם במדינה שונה מהמדינה בה פועל ספק מיקור החוץ;
- ב. הסיכון ששרשרת ארוכה ומורכבת של ספקי-משנה תצמצם את היכולת של חברת התשלומים לפקח על פונקציות מהותיות שבמיקור חוץ ועל היכולת של הרשות לפקח עליהם ביעילות.
12. חברת תשלומים תיקח בחשבון את תוצאות הערכת סיכוני מיקור החוץ, בבואה להחליט אם להוציא את הפונקציה לביצוע על ידי ספק מיקור חוץ, ותנקוט צעדים כדי לצמצם את הסיכונים ככל הניתן, לפני כניסה להסדרי מיקור חוץ. בכלל זה, חברת תשלומים תגדיר ותחליט את רמת ההגנה המתאימה על סודיות המידע, על המשכיות של הפעילויות שבמיקור חוץ ועל והאמינות של מידע ומערכות בהקשר של מיקור החוץ;
13. חברת תשלומים תתעד את הערכת סיכוני מיקור חוץ שבוצעה ותוצאותיה, ותשמור את התיעוד למשך שבע שנים לפחות ממועד ביצועה.
14. הערכת סיכוני מיקור חוץ תעודכן לכל הפחות אחת לשנה, ותדווח למנהל הכללי ולדירקטוריון.

#### **פרק ז': התקשרות עם ספק מיקור החוץ**

15. חברת תשלומים המעוניינת בקבלת שירות מספק מיקור חוץ, יתקשר עם ספק מיקור החוץ בהסכם בכתב במסגרתו יוסדרו באופן ברור הזכויות והחובות של חברת התשלומים ושל ספק מיקור החוץ.
16. הסכם בעניין מיקור חוץ של פונקציה מהותית יכלול לפחות את הדברים הבאים:
- א. תיאור ברור של הפונקציה שתסופק במיקור חוץ;
- ב. הגדרת תחומי אחריות של כל אחד מהצדדים להסכם, לרבות קיום החובות הכלולות בהסכם גם במקרה בו נותן השירות עושה שימוש בספק-משנה, ככל שנקבע בהסכם שמותר לספק מיקור החוץ להעביר פעילותו או חלק ממנה לביצוע על ידי ספק-משנה;
- ג. רמות ביצוע ושירות הולמים (SLA), וקביעת תכניות חלופיות המתייחסות לאפשרות של ירידה ברמת השירות;
- ד. מקום שרלוונטי, לדוגמא במקרה של ספק מיקור חוץ שמאחסן מידע רגיש, לרבות שירותי ענן, תיקבענה דרישות הנוגעות לאבטחת מידע, הגנת הפרטיות וחובת סודיות, לפי הוראות הדין שחלות על חברת התשלומים, לרבות דיני הגנת הפרטיות בישראל או בהוראות ה-GDPR<sup>3</sup> ככל שספק מיקור החוץ ממוקם מחוץ לישראל.
- ה. האופן שבו יתבררו חילוקי דעות בין הצדדים;
- ו. חובות דיווח של ספק מיקור החוץ לחברת התשלומים, לרבות דיווח לגבי כל פגיעה או חדירה לנתוני לקוחות או נתוני חברת התשלומים, וכן על כל שינוי אצל ספק מיקור החוץ,

<sup>3</sup> Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation)

- שעשוי להשפיע באופן מהותי על יכולתו לבצע ביעילות את הפונקציה המהותית בהתאם לרמות השירות המוסכמות ובהתאם לנדרש בהוראות הדין;
- ז. פיקוח חברת התשלומים על פעילות ספק מיקור החוץ.
17. בהסכם בעניין מיקור חוץ של פונקציה מהותית, חברת תשלומים תשקול, באופן מתועד, הכללת הנושאים הבאים:
- א. תאריך ההתחלה ותאריך הסיום, ככל שרלוונטי, של ההסכם ואורך תקופת ההודעה מראש של חברת התשלומים ושל ספק מיקור החוץ על סיום ההסכם;
- ב. ההתחייבויות הכספיות של הצדדים;
- ג. המיקום (אזור או מדינה) שממנו הפונקציה המהותית תסופק לחברת התשלומים, וככל שרלוונטי המיקום שבו מידע יישמר ויעובד, התנאים שיש לעמוד בהם בהקשר זה לרבות דרישה להודיע לחברת התשלומים או לקבל ממנה אישור במקרה שספק מיקור החוץ מעוניין לשנות את המיקומים;
- ד. אם ספק מיקור החוץ נדרש שיהיה לו ביטוח מפני סיכונים מסוימים וכן ככל שרלוונטי, רמת הכיסוי הביטוחי המבוקש.
- ה. גישה למידע שבבעלות חברת התשלומים המוחזק אצל ספק מיקור החוץ במקרה של חדלות פירעון או הפסקת הפעילות העסקית של ספק מיקור החוץ;
- ו. הסדרת זכויות לביטול ההסכם, כגון:
- (1) זכות לביטול ההסכם מיקור החוץ, בכפוף להוראות הדין, למשל במקרים הבאים:
- (א) כאשר ספק מיקור החוץ הפר הוראות דין רלוונטיות או חוזיות;
- (ב) כאשר מזוהים מכשולים שעלולים לשנות את הביצועים של הפונקציה במיקור חוץ;
- (ג) כאשר ישנם שינויים מהותיים המשפיעים על הסדר מיקור החוץ או על ספק מיקור החוץ (למשל מיקור חוץ אצל ספק-משנה או שינויים אצל ספק-משנה);
- (ד) כאשר ספק מיקור החוץ אינו עומד בדרישות חברת התשלומים לניהול והאבטחה של מידע רגיש או של מידע שחלה לגביו חובת סודיות;
- (2) פירוט ברור של החובות של ספק מיקור החוץ, במקרה של העברת הפונקציה שבמיקור חוץ לספק מיקור חוץ אחר או בחזרה לחברת התשלומים, כולל לעניין טיפול במידע של חברת התשלומים במקרה של העברה כאמור;
- (3) קביעת תקופת מעבר, שבמהלכה ספק מיקור החוץ ימשיך לספק את השירות במיקור חוץ, לאחר ביטול הסדר מיקור החוץ, במטרה לצמצם סיכון של כשל, וכן פירוט פעולות התמיכה של ספק מיקור החוץ בחברת התשלומים להעברה מסודרת של הפונקציה במקרה של ביטול הסדר מיקור החוץ.
- ז. ככל שנקבע בהסכם מיקור החוץ כי ספק מיקור החוץ רשאי להעביר פונקציות מהותיות לביצוע על ידי ספק-משנה, אזי חברת התשלומים תשקול, באופן מתועד, לכלול בהסכם מיקור החוץ את הדברים הבאים:
- (1) פירוט סוגי הפעילויות שמוחרגות מאפשרות למיקור חוץ אצל ספק-משנה;
- (2) פירוט התנאים שצריכים להתקיים במקרה של מיקור חוץ אצל ספק-משנה;

- (3) פיקוח ספק מיקור החוץ על השירותים שיבוצעו על ידי ספק-משנה ;
- (4) זכות התנגדות של חברת התשלומים לכוונה של ספק מיקור החוץ לפעול באמצעות ספק-משנה, או לשינויים מהותיים לגבי ספק-המשנה.

#### **פרק ח': תכנית המשכיות עסקית**

18. חברת תשלומים תוודא כי תכנית ההמשכיות העסקית שלה מתייחסת גם לפונקציות מהותיות שבמיקור חוץ. חברת תשלומים שהיא חלק מקבוצה, רשאית להסתמך על תכנית המשכיות עסקית מרכזית לעניין פונקציות של חברת התשלומים שהועברו למיקור חוץ.
19. במסגרת תכנית המשכיות עסקית, יש לקחת בחשבון את האפשרות של פגיעה משמעותית באיכות מתן הפונקציה המהותית על ידי ספק מיקור החוץ וכן את ההשפעה הפוטנציאלית של חדלות פירעון או כל פגיעה אחרת ביכולת ספק מיקור החוץ לפעול כנדרש.