

מספר הנוהל: 105.04.31	תחום: קבוצת איילון נושא : כללי תאריך תוקף : 01.10.2011	
מס' עמודים: 14	שם הנוהל: שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת מאשר הנוהל: מנכ"ל החברה תאריך אישור: 21.09.11	

קבוצת איילון

שימוש בחתימה ממוחשבת

נוהל מס' – 105.04.31

<u>תיאור השינויים במהדורה</u>	<u>תאריך עדכון</u>	<u>מהדורה</u>
תיקוף נוהל על ידי מנהל אבטחת מידע	29.09.13	1
עדכון בעקבות חוזר -10-2016 05	02.03.11	2
עדכון בעקבות דוח ביקורת וחוזר 2016-10-05	27.11.16	3

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 2 מתוך 14

תוכן עניינים

3	1. כללי
4	2. מטרה
4	3. הגדרות ומונחים
5	4. אחריות
6	5. שיטת עבודה
10	7. תחולה ותוקף
10	8. חתימות
11	9. נספחים
11	נספח א' – חוזר סוכנים ויועצים 2016-10-5

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 3 מתוך 14

1. כללי

- 1.1 ביצוע עסקה, כמו גם פעולות נוספות בתהליך הייעוץ והשיווק הפנסיוני וכן בתיווך בביטוח, כרוך בחתימת הלקוח על מסמכים רבים ובהעברת מידע בין הלקוח לגוף המוסדי (להלן: "איילון") באמצעות בעל הרישיון. מטרת נוהל זה לאפשר את אימות זהותו של הלקוח ואת אופן אבטחת תוכן המסמכים המועברים מהלקוח אל חברת איילון באמצעים טכנולוגיים, על מנת לייעל את תהליכי העבודה ולשפר את מהימנות המידע בשוק תחרותי, משוכלל ומפותח.
- 1.2 נוהל זה יגדיר את אופן השימוש בחתימה ממוחשבת על מסמכים וביצוע ארכוב למסמכים אלה על ידי הגוף המוסדי. השימוש בטופס אלקטרוני ובחתימה גרפית תשפר ותייעל את אופן העברת המסמכים מבעל רישיון אל גוף מוסדי, תקצר את זמני העברת המסמכים ותשפר את השירות ללקוח, כל זאת מבלי לפגוע בזכויות הלקוח.
- 1.3 נוהל זה מרכז את כלל ההוראות בנושא חתימה ממוחשבת כמפורט בחוזר סוכנים ויועצים 10-5-2016 (תחילת חוזר זה ביום פרסומו ב-31 באוגוסט 2016, והוא החליף חוזרים קודמים בנושא).
- 1.4 נוהל זה הינו נוהל כללי התקף, כ"גוף מוסדי", עבור איילון חברה לביטוח בע"מ ואיילון פנסיה וגמל בע"מ – להלן "איילון".
- 1.5 נוהל זה תקף גם עבור "בעלי רישיון" המועסקים כעובדי חברה ב"גוף המוסדי".
- 1.6 נוהל זה בא לענות על דרישת החוזר מבעלי רישיון (יועץ פנסיוני, סוכן ביטוח, עובד הגוף המוסדי - בעלי רישיון המועסקים על ידי איילון) להכנת נוהל לעבודה עם חתימה ממוחשבת וכן לענות על דרישת החוזר מגוף מוסדי להכין נוהל בקשר לקליטת מסכים המכילים חתימה גרפית.
- 1.7 בנוהל זה יוגדרו ויושם דגש על :
- 1.7.1 הנחיות תפעוליות מפורטות לדרג הביצועי.
- 1.7.2 הגדרת הבקורות בתהליכי העבודה, הן בקורות המובנות בתהליכים והן בקורות משלימות כגון דוחות לאיתור חריגים או דוחות ניהוליים שונים.
- 1.8 תהליכי העבודה המתפרסמים במסגרת נוהל זה מחייבים את כלל הגורמים הקשורים לתהליך, והם באים בנוסף לכל דין.
- 1.9 במקרה של סתירה בין הוראות נוהל והוראות החוק, הוראות החוק גוברות.
- 1.10 נהלים קשורים:
- ניהול זהויות והרשאות 105.04.08, אבטחת מידע באמצעות מחשבים ניידים 105.04.14, סיסמאות ואימות זיהוי 105.04.22.

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 4 מתוך 14

2. מטרה

- 2.1 להבטיח שיטת ביצוע אחידה, מוסכמת ויעילה של הפעולות הקשורות לשימוש בחתימה גרפית ממוחשבת.
- 2.2 לקבוע סמכויות, נשיאה באחריות והליכי בקרה לכלל העובדים, בדרג הניהולי והתפעולי, בתחום השימוש בחתימה - ממוחשבת בקבוצת איילון.
- 2.3 לאפשר בקרה על הפעילויות המבוצעות על-ידי העובדים בדרג הניהולי והתפעולי.
- 2.4 למנוע את האפשרויות לפעולות חריגות.
- 2.5 לשמש מדריך לעובדים/ בעלי רישיון בתחומי עבודתם השוטפת.

3. הגדרות ומונחים

- 3.1 "אישור ממוחשב" - אישור שניתן ונשמר באופן ממוכן.
- 3.2 "בעל רישיון" - בעל רישיון כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, סוכן ביטוח כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח או עובד הגוף המוסדי.
- 3.3 "גוף מוסדי" - כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח.
- 3.4 "חתימה ממוחשבת" - חתימה גרפית ממוחשבת או אישור ממוחשב.
- 3.5 "חתימה גרפית ממוחשבת" - חתימה הנשמרת באופן ממוחשב כקובץ גרפי.
- 3.6 "חתימה אלקטרונית מאובטחת" – נעילת מסמך לביצוע שינויים באמצעות תוכנה ייעודית. בזמן הנעילה באמצעות חתימה אלקטרונית יופיע חיווי גרפי על גבי המסמך, כמו כן תכלול הנעילה פרטים על מועד נעילת המסמך ואת פרטי בעל הרישיון שביצע את הנעילה.
- 3.7 "עסקה" - כהגדרתה בחוק הייעוץ הפנסיוני וכן תיווך בין אדם למבטח לעניין ביטוח.
- 3.8 "לקוח" - כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, מעסיק לגבי עסקה שנעשתה עבור עובדיו וכן מי שנעשה בעניינו תיווך בביטוח.
- 3.9 "איילון" - איילון חברה לביטוח בע"מ, איילון פנסיה וגמל בע"מ – להלן "איילון".
- 3.10 "הוראה לניהול סיכוני אבטחת המידע של הגופים המוסדיים" – הוראת משרד האוצר החלה גם על חברות מוסדיות. הוראה זו נסמכת על תקני אבטחת מידע מובילים בעולם ועל ההנחיה של המפקח על הבנקים ומגדירה לארגון פיננסי את בקורות אבטחת המידע שיש להטמיע בארגון בצורה תקופתית, שיטתית ומבוקרת.

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 5 מתוך 14

- 3.11 "חוק הגנת הפרטיות" – החוק המרכזי המסדיר את סוגיית הזכות לפרטיות בישראל. החוק מקיף את כל תחומי הגנת הפרטיות, ונוגע לתחומי משפט שונים. הוא מגדיר מהי פגיעה בפרטיות ובאילו מצבים היא מוצדקת. נקבע בו שהפגיעה בפרטיות היא עוולה אזרחית - המאפשרת תביעת פיצוי בנזיקין, וכן עבירה פלילית - שעונשה המקסימאלי 5 שנות מאסר. בנוסף, מסדיר החוק גם את פעילותם של מאגרי מידע הכוללים מידע פרטי ורגיש, וכן קובע שראיות שהושגו תוך כדי פגיעה בפרטיות לא תהיינה קבילות, אלא באישור בית המשפט.
- 3.12 "חוזר ייפוי כוח לבעל רישיון" - חוזר סוכנים ויועצים 2015-10-5, שעניינו ייפוי כוח לבעל רישיון וכל חוזר שיתקן או יחליף אותו.
- 3.13 "מסמך" - טופס, הצהרה, בקשה לאימות נתונים, מידע או תוכן שנדרש הלקוח לחתום עליו או לאשר אותו בחתימה ממוחשבת.
- 3.14 "עובד" - לקוח, למעט מעסיק לגבי עסקה שנעשתה עבור עובדיו.
- 3.15 "עסקה" - כהגדרתה בחוק הייעוץ הפנסיוני וכן תיווך בין אדם למבטח לעניין ביטוח.

4. אחריות

4.1 אחריות מנהלתית

4.1.1 מנהל אגף חסכון טווח ארוך/ מנכ"ל פנסיה/ מנכ"ל גמל

4.1.1.1 מנהל אגף חסכון טווח ארוך/ מנכ"ל פנסיה/ מנכ"ל גמל אחראי אחריות מנהלתית כוללת ליישום הוראות הנוהל.

4.2 אחריות תפעולית

4.2.1 מנהל תפעול באגף חסכון טווח ארוך/ פנסיה/ גמל

4.2.1.1 אחריות תפעולית כוללת לביצוע הוראות הנוהל.

4.2.1.2 בדיקת עמידת בעל הרישיון בתנאים הנוהל בטרם תחילת עבודתו מול איילון.

4.2.2 מנהל אגף מערכות מידע/ מנהל אבטחת מידע

4.2.2.1 יישום האבטחה הפיזית של ציוד המחשוב בחברה.

4.2.2.2 בחינת עדכון נוהל לכל הפחות פעם בשנה קלנדארית.

4.2.3 בעל רישיון המועסק כעובד בגוף המוסדי

4.2.3.1 שימוש בחתימה ממוחשבת בהתאם להנחיות הנוהל.

4.2.4 בעל רישיון – יועץ פנסיוני, סוכן ביטוח

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 6 מתוך 14

4.2.4.1 שימוש בחתימה ממוחשבת בהתאם להנחיות חוזר סוכנים ויועצים
5-10-2016, ולהנחיות הנוהל.

5. שיטת עבודה

פרק זה מתייחס לאופן יישום ההנחיות בנושא חתימה ממוחשבת:

- 5.1 חתימה ממוחשבת של לקוח
- 5.2 נעילת מסמכים לצרכי ארכוב באמצעות חתימה אלקטרונית
- 5.3 העברת מסמכים חתומים בחתימה ממוחשבת לאיילון

5.1 חתימה ממוחשבת של לקוח

5.1.1 בעל רישיון המחלים לקוח בחתימה ממוחשבת על מסמכים כחלק מביצוע עסקה ימלא אחר הוראות סעיף זה.

5.1.2 בעל רישיון יחתים לקוח באחת מהשיטות המפורטות להלן. לעניין סעיף זה, "בעל רישיון" - לרבות מי מטעמו לצורך החתמת עובד על יפוי כוח לפי נספח א' לחוזר ייפוי כוח לבעל רישיון.

5.1.2.1 בבעל רישיון (יועץ פנסיוני, סוכן ביטוח, עובד הגוף המוסדי) יחתים את הלקוח על מסמכים בנוכחותו. באחריות בעל הרישיון לנקוט באמצעים סבירים על מנת לאמת את זהותו של הלקוח (הצגת מסמך מזהה כגון ת.ז., צילומו וצירופו למסמכי הלקוח).

5.1.2.2 החתמת לקוח בחתימה ממוחשבת לאחר שזוהה ואומת על פי ההוראות שקבע הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון - בסעיף 4(ב)(1) בחוזר ייפוי כוח לבעל רישיון או על פי העקרונות שקבע הממונה למניעת הכחשה בסעיף 3.6.4 חוזר גופים מוסדיים-2006-9-6 "הוראה לניהול סיכונים אבטחת המידע של הגופים המוסדיים" או כל הוראה שתבוא במקומו.

5.1.3 בעל רישיון רשאי להחתים בחתימה ממוחשבת מעסיק לגבי עסקה שנעשתה עבור עובדיו במסמך נפרד מזה שחתם עליו העובד או בהתאם להוראות סעיף 5.2.2, והכל לאחר שזוהה בהתאם לסעיף 5.1.1 לעיל.

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 7 מתוך 14

5.1.4 בעל רישיון יאפשר ללקוח לעיין בכל מסמך ולהבין את תוכנו בטרם יתבקש לחתום עליו בחתימה ממוחשבת.

5.1.5 בכל מקום במסמך שבו נדרשת חתימתו של לקוח, יחתום הלקוח בנפרד. בעל רישיון לא ישתמש בכל אמצעי, טכנולוגי או אחר, לשם העתקת חתימה ממוחשבת של לקוח ממקום אחד במסמך שבו נדרשת חתימתו, למקום אחר.

5.1.6 בסיום מילוי המסמכים כולל חתימות הגרפיות של הלקוח, בעל הרישיון יבצע אישור ונעילה של המסמכים. בעת ביצוע הנעילה יופיע חיווי גרפי על גבי המסמך, באופן המובן ללקוח, בדבר ביצוע הנעילה, כמו כן תכלול הנעילה פרטים על מועד נעילת המסמך ואת פרטי בעל הרישיון שביצע את הנעילה.

5.1.7 במועד החתימה, יעביר בעל הרישיון לידי הלקוח עותק, קשיח או ממוחשב, של המסמך החתום כך שיכלול סימון של נעילת המסמך בהתאם להוראות סעיף 5.2, לרבות חיווי גרפי על גבי המסמך, באופן המובן ללקוח, בדבר ביצוע הנעילה, מועד נעילת המסמך ופרטי בעל הרישיון שביצע את הנעילה.

5.1.8 במקרה של העברת עותק ממוחשב של המסמך החתום ללקוח ולגוף המוסדי (חברת איילון ביטוח חיים, גמל או פנסיה), באחריות בעל הרישיון להעביר את המסמכים באמצעות תקשורת נתונים מוצפנת או מאובטחת, כך שלא ניתן יהיה לגשת למידע הכלול במסמך ללא הרשאת הנמען. (ראה נוהלי אבטחת מידע: ניהול זהויות והרשאות 105.04.08, אבטחת מידע באמצעות מחשבים ניידים 105.04.14, סיסמאות ואימות זיהוי 105.04.22, אבטחת מידע בניהול משאבי אנוש 01-10-05, מתן גישה מרחוק למערכות הארגון 105.04.15 וכן נוהל גיוס סוכנים 117-01-01).

5.2 נעילת מסמכים לצרכי ארכוב באמצעות חתימה אלקטרונית

5.2.1 בעל רישיון ינעל את המסמך החתום על ידי הלקוח, בחתימה ממוחשבת, באמצעות חתימה אלקטרונית מאובטחת מיד לאחר חתימתו על ידי הלקוח.

5.2.2 על אף האמור בסעיף 5.2.1, במקרה שבו נדרשת חתימת המעסיק על המסמך, על בעל רישיון לנעול את המסמך לראשונה לאחר שהעובד חתם עליו בחתימה ממוחשבת, באופן המונע כל שינוי במסמך למעט הוספת חתימת המעסיק. לאחר החתמת המעסיק ינעל המסמך סופית.

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 8 מתוך 14

5.2.3 בעל רישיון ישמור את המסמך בהתאם לחובות החלות עליו על פי דין, ככל שקיימות, באופן שיאפשר לזהות שינוי שבוצע במסמך לאחר מועד החתימה (חתימה אלקטרונית כמשמעותן בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001). חתימת המסמך בחתימה אלקטרונית מאובטחת או חתימה אלקטרונית מאושרת (להלן - **חתימה אלקטרונית**) של בעל הרישיון, כמשמעותן בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001, מיד לאחר חתימתו על ידי הלקוח, תיחשב כאמצעי סביר לנעילת המסמך ולהגנה עליו מפני שינויים.

5.2.4 באחריות בעל רישיון לעמוד בתנאים הבאים בכל מקרה של שימוש בחתימה ממוחשבת (יש לתאם את האמצעים ושיטת הביצוע מול איילון):

5.2.4.1 בעל רישיון ינקוט באופן סדיר באמצעי הגנה סבירים מפני חדירה למערכת המחשב שבה שמור המסמך.

5.2.4.2 בעל רישיון ינקוט באופן סדיר באמצעים למניעת הוספה או גריעה של מסמכים למערכת הארכיב האלקטרונית באופן בלתי מתועד.

5.2.4.3 בעל רישיון ינקוט באופן סדיר באמצעי הגנה סבירים מפני שיבוש בעבודת מערכת הארכיב האלקטרונית.

5.2.4.4 בעל רישיון ינקוט באמצעים ובתהליכים הנדרשים כדי להבטיח כי תוכן המסמך נשמר ללא שינוי החל ממועד עריכתו ובמשך כל תקופת השימור (בשים לב לשינויים טכנולוגיים או שינויים בשיטות הצפנה המשמשות לשימור המסמך). בעל רישיון יוכל להוכיח בכל עת כי נקט באמצעים ובתהליכים כאמור.

5.2.4.5 בעל רישיון יקבע נהלים לביצוע הפעולות המפורטות בסעיפים קטנים 5.2.2.1 עד 5.2.2.4 ויתעד את עדכוני הנהלים, לרבות גרסאות קודמות שלהם, ואת עצם ביצוע הפעולות, כל זאת באופן שניתן להצגה לממונה או לגורם אחר מטעמו בכל עת.

5.2.5 באחריות מנהל התפעול מטעם הגוף המוסדי הרלוונטי (ביטוח חיים/ פנסיה/ גמל), בשיתוף מנהל מערכות מידע ומנהל אבטחת מידע, לדאוג להעמדת אמצעים לניהול חתימה ממוחשבת בהתאם להנחיות לבעלי הרישיון, כמפורט בנוהל זה, וזאת במקרים של שימוש בחתימה ממוחשבת במסגרת תוכנת החברה.

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 9 מתוך 14

5.2.6 הגוף המוסדי (ביטוח חיים/ פנסיה/ גמל), יקבל מסמכים החתומים בחתימה ממוחשבת, כחלק מביצוע עסקה, אך ורק בצורה מוצפנת ומאובטחת.

5.2.7 מנהל התפעול של הגוף המוסדי (ביטוח חיים/ פנסיה/ גמל) יפעל ליישום נוהל זה אצל בעלי הרישיון המועסקים על ידי החברה כדלהלן:

5.2.7.1 כל עובד חדש יקבל נוהל זה ויאשר את הסכמתו לעבודה על פי הנוהל.

5.2.7.2 הנוהל יעבור "רענון" אצל כל בעלי הרישיון המועסקים על ידי החברה לפחות פעם בשנה כולל קבלת אישור מבעלי הרישיון על עבודתם בהתאם לנוהל זה.

5.2.8 מנהל התפעול של הגוף המוסדי (ביטוח חיים/ פנסיה/ גמל) ידאג לפרסום נוהל זה באתר החברה. החברה תתעד את עדכון הנוהל ותשמור גרסאות קודמות שלו.

5.2.9 מנהל אגף חסכון לטווח ארוך ידאג לפרסום הנוהל ליועצים וסוכני ביטוח החל מ-1/12/2016, בהתאם להוראות חוזר סוכנים ויועצים 5-10-2016.

5.3 העברת מסמכים חתומים בחתימה ממוחשבת לאיילון

5.3.1 בעל רישיון יעביר לחברת איילון את המסמכים הנעולים כקובץ אלקטרוני בלבד,

(המאפשר לראות את החתימות והאם נעשה שינוי במסמך לאחר נעילתו, וכן את אישורי החתימות בחתימה ממוחשבת), באמצעות דואר אלקטרוני, לכתובות הבאות:

• ביטוח חיים: לדוא"ל : Bht@ayalon-ins.co.il

• הצעות משכנתא: לדוא"ל : Bhm@ayalon-ins.co.il

• גמל והשתלמות: לדוא"ל : Desksoc@ayalon-ins.co.il

• פנסיה: לדוא"ל : Bht@ayalon-ins.co.il

5.3.2 המסמכים החתומים בחתימה ממוחשבת יכילו חיווי גרפי על גבי המסמך, בהתאם להוראות סעיף 5.1.7.

5.3.3 בעל הרישיון יודא בטרם שליחת המסמכים לאיילון, שכל החתימות הרלוונטיות

במסמכים נחתמו על-ידי על הגורמים הרלוונטיים: מועמדים לביטוח, מעסיק, בעל

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 10 מתוך 14

רישיון.

5.3.4 מסמכים החתומים בחתימה ממוחשבת – לא נוכל לקבל במסמך קשיח ו/או בקובץ צילום.

5.3.5 בכל מקרה בו בעל רישיון לא ינהג על פי נוהל זה או הוראות חוזר האוצר, לא נוכל לקבל את טפסים. הודעה בהתאם תישלח לבעל הרישיון ולמועמדים לביטוח.

6. בקרה

#	מהות הבקרה	תדירות	אחריות	הערות
1,	בחינת רענון נוהל לכל הפחות פעם בשנה קלנדארית.	שנתית	מנהל תפעול של הגוף המוסדי	יש לקבל אישור עבודה על פי הנוהל מכל בעלי הרישיון המועסקים על ידי החברה לפחות פעם בשנה

7. תחולה ותוקף

7.1 הוראות נוהל זה חלות על כל הגורמים המוזכרים בנוהל.

7.2 הנוהל יכנס לתוקף בתאריך אשר יקבע בכותרת הנוהל.

8. חתימות

מנהל מחלקת או"ש מנהל אגף מערכות מידע מנהל אבטחת מידע מנכ"ל

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 11 מתוך 14

9. נספחים

נספח א' – חוזר סוכנים ויועצים 2016-10-5

כ"ז באב התשע"ו
31 באוגוסט 2016

חוזר סוכנים ויועצים -2016
10-5
סיווג: כללי

חתימה ממוחשבת

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן - **חוק הפיקוח על הביטוח**), לפי סעיף 31(ב) בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005 (להלן - **חוק הייעוץ הפנסיוני**), לפי סעיף 39(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, הריני להורות כדלקמן:

1. כללי

ביצוע עסקה, כמו גם פעולות נוספות בתהליך הייעוץ והשיווק הפנסיוני וכן בתיווך בביטוח, כרוך בחתימת הלקוח על מסמכים רבים ובהעברת מידע בין הלקוח לגוף המוסדי באמצעות בעל הרישיון. מטרת חוזר זה היא לאפשר את אימות זהותו של הלקוח ואת אופן אבטחת תוכן המסמכים המועברים מהלקוח אל הגוף המוסדי באמצעים טכנולוגיים, על מנת לייעל את תהליכי העבודה ולשפר את מהימנות המידע בשוק תחרותי, משוכלל ומפותח.

2. הגדרות

"**אישור ממוחשב**" - אישור שניתן ונשמר באופן ממוכן.

"**בעל רישיון**" - בעל רישיון כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, סוכן ביטוח כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח או גוף מוסדי לרבות עובדו.

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 12 מתוך 14

"גוף מוסדי" - כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח.

"חוזר ייפוי כוח לבעל רישיון" - חוזר סוכנים ויועצים 2015-10-5, שעניינו ייפוי כוח לבעל רישיון.

"חתימה ממוחשבת" - חתימה גרפית ממוחשבת או אישור ממוחשב.

"חתימה גרפית ממוחשבת" - חתימה הנשמרת באופן ממוחשב כקובץ גרפי.

"לקוח" - כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, מעסיק לגבי עסקה שנעשתה עבור עובדיו וכן מי שנעשה בעניינו תיווך בביטוח.

"מסמך" - טופס, הצהרה, בקשה לאימות נתונים, מידע או תוכן שנדרש הלקוח לחתום עליו או לאשר אותו בחתימה ממוחשבת.

"עובד" - לקוח, למעט מעסיק לגבי עסקה שנעשתה עבור עובדיו.

"עסקה" - כהגדרתה בחוק הייעוץ הפנסיוני וכן תיווך בין אדם למבטח לעניין ביטוח.

3. תהליך החתימה

בעל רישיון המחזיק לקוח בחתימה ממוחשבת על מסמכים כחלק מביצוע עסקה ימלא אחר הוראות סעיף זה.

א. בעל רישיון יחתים לקוח באחת מהשיטות המפורטות להלן. לענין סעיף זה, "בעל רישיון" - לרבות מי מטעמו לצורך החתמת עובד על ייפוי כוח לפי נספח א' לחוזר ייפוי כוח לבעל רישיון.

1) החתמת לקוח בחתימה גרפית ממוחשבת תתבצע בפני בעל הרישיון, לאחר שנקט באמצעים מקובלים על מנת לאמת את זהותו של הלקוח.

2) החתמת לקוח בחתימה ממוחשבת לאחר שזוהה ואומת על פי ההוראות שקבע הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון - בסעיף 4(ב)1 בחוזר ייפוי כוח לבעל רישיון או על פי העקרונות שקבע הממונה למניעת הכחשה בסעיף 3.6.4 חוזר גופים מוסדיים 2006-9-6 "הוראה לניהול סיכונים אבטחת המידע של הגופים המוסדיים" או כל הוראה שתבוא במקומו.

ב. בעל רישיון רשאי להחתים בחתימה ממוחשבת מעסיק לגבי עסקה שנעשתה עבור עובדיו במסמך נפרד מזה שחתם עליו העובד או בהתאם להוראות סעיף 4(ב), והכל לאחר שזוהה בהתאם לסעיף 3א(2) לעיל.

ג. בעל רישיון יאפשר ללקוח לעיין בכל מסמך ולהבין את תוכנו בטרם יתבקש לחתום עליו בחתימה ממוחשבת.

ד. בכל מקום במסמך שבו נדרשת חתימתו של לקוח, יחתום הלקוח בנפרד. בעל רישיון לא ישתמש בכל אמצעי, טכנולוגי או אחר, לשם העתקת חתימה ממוחשבת של הלקוח ממקום אחד במסמך שבו נדרשת חתימתו, למקום אחר.

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 13 מתוך 14

ה. בעל רישיון יעביר לידי הלקוח עותק, קשיח או ממוחשב, של המסמך החתום במועד החתימה. עותק המסמך יכלול סימון של נעילת המסמך בהתאם להוראות סעיף 4, לרבות חיווי גרפי על גבי המסמך, באופן המובן ללקוח, בדבר ביצוע הנעילה, מועד נעילת המסמך ופרטי בעל הרישיון שביצע את הנעילה. העברת עותק ממוחשב של המסמך החתום ללקוח תיעשה באמצעות תקשורת נתונים מוצפנת או מאובטחת, כך שלא ניתן יהיה לגשת למידע הכלול במסמך ללא הרשאת הנמען.

4. נעילת מסמכים לצרכי ארכוב באמצעות חתימה אלקטרונית

- א. בעל רישיון ינעל את המסמך החתום על ידי הלקוח בחתימה ממוחשבת מיד לאחר חתימת הלקוח.
- ב. על אף האמור בפסקה (א), במקרה שבו נדרשת חתימת המעסיק על המסמך, על בעל רישיון לנעול את המסמך לראשונה לאחר שהעובד חתם עליו בחתימה ממוחשבת, באופן המונע כל שינוי במסמך למעט הוספת חתימת המעסיק. לאחר החתמת המעסיק ינעל המסמך סופית.
- ג. בעל הרישיון ישמור את המסמך בהתאם לחובות החלות עליו על פי דין, ככל שקיימות, באופן המאפשר לזהות שינוי שבוצע במסמך לאחר מועד החתימה. חתימת המסמך בחתימה אלקטרונית מאובטחת או חתימה אלקטרונית מאושרת (להלן - **חתימה אלקטרונית**) של בעל הרישיון, כמשמעותן בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001, מיד לאחר חתימתו על ידי הלקוח, תיחשב כאמצעי סביר לנעילת המסמך ולהגנה עליו מפני שינויים.
- ד. בעל רישיון ינקוט באופן סדיר באמצעי הגנה סבירים מפני חדירה למערכת המחשב שבה שמור המסמך.
- ה. בעל רישיון ינקוט באופן סדיר באמצעים למניעת הוספה או גריעה של מסמכים למערכת הארכיבאות האלקטרונית באופן בלתי מתועד.
- ו. בעל רישיון ינקוט באופן סדיר באמצעי הגנה סבירים מפני שיבוש בעבודת מערכת הארכיבאות האלקטרונית.
- ז. בעל רישיון ינקוט באמצעים ובתהליכים הנדרשים כדי להבטיח כי תוכן המסמך נשמר ללא שינוי החל ממועד עריכתו ובמשך כל תקופת השימור, בשים לב לשינויים טכנולוגיים או שינויים בשיטות הצפנה המשמשות לשימור המסמך. בעל רישיון יוכל להוכיח בכל עת כי נקט באמצעים ובתהליכים כאמור.
- ח. בעל רישיון יקבע נהלים לביצוע הפעולות המפורטות בסעיפים קטנים (א) עד (ז) ויתעד את עדכוני הנהלים, לרבות גרסאות קודמות שלהם, ואת עצם ביצוע הפעולות, כל זאת באופן שניתן להצגה לממונה או לגורם אחר מטעמו בכל עת.

5. הוראות כלליות

- א. גוף מוסדי יקבל, מלקוח או בעל רישיון, מסמכים החתומים בחתימה ממוחשבת, בהתאם להוראות חוזר זה, כחלק מביצוע עסקה. גוף מוסדי יפרסם באופן ברור ונגיש, לא יאוחר מ-1 בדצמבר 2016,

תחום : קבוצת איילון נושא : כללי	נוהל מס': 105.04.31
שם הנוהל : שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 01/10/2011	עמוד מספר 14 מתוך 14

נהלי עבודה עבור בעלי רישיון לשם העברת קבצים החתומים בחתימה ממוחשבת של לקוח או של בעל רישיון.

ב. גוף מוסדי יקבע בנוהל, שיעודכן מעת לעת, הוראות לעניין אימות חתימה ממוחשבת כאמור בסעיף 3(א)(2) לעיל. בנוהל יפורטו המקרים שבהם יפעל הגוף המוסדי על מנת לאמת את החתימה והאמצעים והצעדים שיינקטו על ידו אם יתעורר חשד כי החתימה אינה משקפת את חתימת הלקוח.

6. תחולה

הוראות חוזר זה חלות על כל בעלי הרישיון ועל כל הגופים המוסדיים.

7. תחילה

א. תחילתו של חוזר זה ביום פרסומו.
 ב. על אף האמור בסעיף קטן (א), החובה של גוף מוסדי לקבל מסמך אשר נחתם באישור ממוחשב, כאמור בסעיף 5(א) לעיל, תחל ביום 1 בינואר 2017.

8. ביטול תקפות

החל מיום התחילה, חוזר סוכנים ויועצים 2-10-2012 שעניינו "חתימה גרפית ממוחשבת" בטל.

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון