

מיטב דש.

פרק:			06	קופות גמל ופנסיה	
פרק משנה:			05	שיווק ומכירה	
נוהל מס':				06.05.04	
מהדורה:			1	מתאריך:	10/20113
עמוד			1	מתוך	7 עמודים

שימוש בחתימה גרפית

תוכן עניינים

<u>עמוד</u>	<u>נושא</u>
2	1. כללי
2	2. מטרה
2	3. סימוכין
2	4. הגדרות
3	5. משווקים פנסיונים חיצוניים
3	6. אופן פעולה
5	7. טיפול במסמכים בעלי חתימה גרפית ממוחשבת
6	8. ארכיון החברה
6	9. אחריות ותחולה

שם הנוהל:	שימוש בחתימה גרפית	נוהל מס':	06.05.04
פרק:	קופות גמל ופנסיה	מהדורה מס':	1 מתאריך: 10/2013
פרק משנה:	שיווק ומכירה	עמוד מס':	2 מתוך 7 עמודים

1. כללי:

ביצוע עסקה במוצר פנסיוני כרוך בחתימת הלקוח על מסמכים דוגמת טופס הצטרפות, טופס העברה, מסמך הנמקה, מינוי מוטבים, הצהרת בריאות בקרן פנסיה מקיפה וכו'.

על בעל רישיון משווק/יועץ פנסיוני חלה החובה להעביר מסמכים אלו אל החברה, ובמקרים מסוימים חלה חובה על בעל הרישיון והחברה לשמור העתקים של המסמכים, למשך תקופות זמן ארוכות. הליך החתמת הלקוח, העברת המסמכים החתומים אל החברה ושמירתו לאורך זמן כרוך בעלויות גבוהות.

השימוש בטופס אלקטרוני ובחתימה גרפית תשפר ותייעל את אופן העברת המסמכים, תקצר את זמני העברת המסמכים תוך שיפור השירות ללקוח וזאת מבלי לפגוע בזכויותיו.

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 על השימוש בחתימה גרפית ממוחשבת.
- 2.3 למנוע את האפשרות לפעולות חריגות בעת השימוש בחתימה גרפית ממוחשבת.

3. סימוכין:

- 3.1 חוזר סוכנים ויועצים מספר 2-10-2012 "חתימה גרפית ממוחשבת", מיום 3 באפריל 2012.

4. הגדרות:

- 4.1 "הקבוצה" – מיטב דש השקעות בע"מ.
- 4.2 "החברה" – מיטב דש גמל ופנסיה בע"מ.
- 4.3 "בעל רישיון" – בעל רישיון כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, סוכן ביטוח כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח או עובד החברה בעל רישיון משווק פנסיוני.
- 4.4 "חתימה גרפית ממוחשבת" – חתימה הנשמרת באופן ממוחשב כקובץ גרפי.

שם הנוהל:	שימוש בחתימה גרפית	נוהל מס':	06.05.04
פרק:	קופות גמל ופנסיה	מהדורה מס':	1 מתאריך: 10/2013
פרק משנה:	שיווק ומכירה	עמוד מס':	3 מתוך 7 עמודים

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

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

4.7 "עובד" – לקוח, למעט מעסיק לגבי עסקה שנעשתה עבור עובדיו וכן מי שנעשה בעניינו תיווך בביטוח.

5. משווקים פנסיונים:

5.1 הסכם הפצה אשר החברה חותמת עם סוכני/משווקי ביטוח כולל התחייבות של הסוכן ומשווק פנסיוני/ ביטוח על כך שהוא פועל בהתאם להוראות הנדרשות מבעלי רישיון בחוזר סוכנים ויועצים של הממונה על שוק ההון בנושא "חתימה גרפית ממוחשבת".

5.2 מסמכים חתומים בחתימה גרפית יתקבלו מסוכנים/משווקים פנסיונים רק לאחר שתתקבל ממנו התחייבות לכך שהוא עומד בהוראות הנדרשות מבעל רישיון בחוזר כאמור.

5.3 היה והתקבל טופס חתום בחתימה גרפית מסוכן/ משווק פנסיוני/ ביטוח שלא חתם על התחייבות כאמור לא יועבר הטופס לפעולה במערך תפעול עמיתים של החברה, אלא רפרנט בדסק סוכנים יפעל מול הסוכן /משווק לקבלת ההתחייבות כאמור.

6. אופן פעולה:

בעל רישיון העושה שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת לשם החתמת לקוח על מסמכים כחלק מביצוע עסקה לגבי מוצר פנסיוני, ימלא אחר הוראות אלו:

6.1 חתימה גרפית ממוחשבת של לקוח:

6.1.1 בעל רישיון (יועץ פנסיוני, סוכן פנסיוני, סוכן ביטוח, משווק פנסיוני של החברה) יחתים את הלקוח על מסמכים בנוכחותו, תוך נקיטת אמצעים סבירים לזיהוי הלקוח ובמקביל יצרף צילום ת.ז. למסמכי הלקוח.

6.1.2 בעל רישיון רשאי להחתים מעסיק לגבי עסקה שנעשתה עבור עובדיו במסמך נפרד מזה שחתם עליו העובד תוך זיהוי המעסיק.

6.1.3 בעל רישיון יאפשר ללקוח לעיין בכל מסמך ולהבין את תוכנו בטרם יידרש לחתום עליו.

6.1.4 בכל מקום במסמך שבו נדרשת חתימתו של לקוח, יחתום הלקוח בנפרד. בעל רישיון לא ישתמש בכל אמצעי, טכנולוגי או אחר, לשם

שם הנוהל:	שימוש בחתימה גרפית	נוהל מס':	06.05.04
פרק:	קופות גמל ופנסיה	מהדורה מס':	1 מתאריך: 10/2013
פרק משנה:	שיווק ומכירה	עמוד מס':	4 מתוך 7 עמודים

העתקת חתימה גרפית ממוחשבת של לקוח ממקום אחד במסמך שבו נדרשת חתימתו, למקום אחר.

6.1.5 בעל רישיון יבצע אישור ונעילה של המסמכים בסיום מילויים. בעת ביצוע הנעילה יופיע חיווי גרפי על גבי המסמך, באופן המובן ללקוח, בדבר ביצוע הנעילה, מועד הנעילה ופרטי בעל הרישיון, אשר יבצע את הנעילה.

6.1.6 בעל רישיון יעביר לידי הלקוח עותק, קשיח או ממוחשב, של המסמך החתום במועד החתימה. עותק המסמך יכלול סימון של נעילת המסמך.

6.1.7 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. באחריות בעל הרישיון להעביר את המסמכים באמצעות תקשורת נתונים מוצפנת מאובטחת אל החברה.

6.2 נעילת מסמכים לצרכי אחסון באמצעות חתימה אלקטרונית:

6.2.1 בעל רישיון ינעל את המסמך החתום על ידי הלקוח בחתימה גרפית ממוחשבת (להלן: "המסמך") מיד לאחר חתימת הלקוח וישמור אותו 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, תחשב כאמצעי סביר לנעילת המסמך ולהגנה עליו מפני שינויים.

6.2.2 במקרה שבו על בעל רישיון להחתים גם את המעסיק על המסמך בחתימה גרפית ממוחשבת עליו להחתים את העובד לנעול את המסמך מיד לאחר חתימתו באופן המונע כל שינוי במסמך למעט הוספת חתימת המעסיק על המסמך. לאחר החתמת המעסיק ינעל המסמך סופית.

6.2.3 באחריות בעל רישיון לעמוד בתנאים הבאים בכל מקרה של שימוש בחתימה גרפית:

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

שם הנוהל:	שימוש בחתימה גרפית	נוהל מס':	06.05.04
פרק:	קופות גמל ופנסיה	מהדורה מס':	1 מתאריך: 10/2013
פרק משנה:	שיווק ומכירה	עמוד מס':	5 מתוך 7 עמודים

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

6.2.3.3 בעל רישיון ינקוט באופן סדיר באמצעי הגנה סבירים מפני שיבוש בעבודת מערכת הארכיבאות האלקטרונית.

6.2.3.4 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.

6.2.3.5 בעל רישיון יקבע נהלים לביצוע הפעולות הדרושות ויתעד את עדכוני הנהלים, גרסאות קודמות ועצם ביצוע הפעולות, כל זאת באופן שיוכל להציגן בכל עת.

7. טיפול במסמכים בעלי חתימה גרפית ממוחשבת:

7.1 מסמכים שנחתמו בחתימה גרפית באמצעות משווקים פנימיים

7.1.1 החברה עושה מערכת/כלי אשר באמצעותם ינעלו מסמכי הלקוחות החתומים בחתימה גרפית, תוך אפשרות לזהות שינוי שבוצע במסמך לאחר חתימתו ושמירת המסמכים תתבצע בהתאם להוראות הדיון החלות וכמפורט בנוהל זה.

בנוסף, על עותק המסמך הנעול לכלול סימון על כך שהמסמך נעול, לרבות חיווי (שהעמית יוכל להבינו) בדבר ביצוע הנעילה, מועדה, ופרטי המשווק הפנימי שביצע את הנעילה.

על אף האמור, במידה ונדרשת חתימה של מעסיק על הטופס יש לנעול את המסמך לאחר חתימת העמית ולאפשר הוספת חתימת המעסיק ואז לנעול את המסמך באופן סופי.

7.1.2 מסמכים בחברה שניתנים לחתימה גרפית יהיו כאלה שבכל מקום בו נדרשת חתימה יצטרך העמית לחתום בעצמו ולא יהיה ניתן לבצע העתקה של החתימה או מילוי אוטומטי של החתימה בכל מקום בו היא נדרשת.

7.1.3 משווק פנימי יחתים עמית על טופס בחתימה גרפית אך ורק בפגישה פנים אל פנים מול הלקוח בלבד, לאחר שזיהה את העמית, בהתאם לנוהל זיהוי עמית (על פי סוג הפעולה עליה צפוי לחתום העמית)

שם הנוהל:	שימוש בחתימה גרפית	נוהל מס':	06.05.04
פרק:	קופות גמל ופנסיה	מהדורה מס':	1 מתאריך: 10/2013
פרק משנה:	שיווק ומכירה	עמוד מס':	6 מתוך 7 עמודים

ולאחר שניתנה לעמית אפשרות לעיין במסמך ולהבין את תוכנו
בטרם חתימתו על המסמך.

7.1.4 לאחר חתימת העמית על הטופס יועבר באמצעות מערך תפעול
עמיתים עותק קשיח או ממוחשב של הטופס עליו חתם העמית אל
העמית עצמו.

8. ארכיון החברה:

- 8.1 על ארכיון החברה יוטלו כללי אבטחת המידע החלים על החברה מכוח
הוראות הדין להן היא כפופה ובהתאם להוראות החוזר ונוהל זה.
- 8.2 כניסה לארכיון תותר אך ורק לעובדים שיאושרו על ידי מנכ"ל החברה
או סמנכ"ל תפעול עמיתים, אשר יעביר את הרשימה למחלקת מערכות
מידע כדי שתפעל להגביל או להתיר את הכניסה לארכיון ולמנהל אבטחת
מידע.
- 8.3 מנהל אבטחת מידע יוודא, כי הכניסה לארכיון מותרת רק לעובדים
המורשים.
- 8.4 בנוסף, יגדיר מנכ"ל החברה או סמנכ"ל תפעול עמיתים את הגורמים
הרשאים לבצע מחיקה של מסמכים מהמערכת ורשימה זו תטופל כמו
רשימת המורשים להיכנס לארכיון.
- 8.5 שינויים ברשימות המורשים יבוצעו באישור מנכ"ל או סמנכ"ל התפעול
של החברה תוך דיווח למחלקת מערכות המידע.
- 8.6 עם עזיבת עובד ו/או החלטה על ביטול הרשאה לעובד יודיע מנכ"ל
החברה (או מי מטעמו) למחלקת מערכות מידע ולמנהל אבטחת מידע.
מחלקת מערכות מידע תבטל את ההרשאה ומנהל אבטחת מידע יוודא, כי
היא בוטלה.
- 8.7 מחלקת מערכות מידע תוודא מעת לעת, כי האמצעים הקיימים בחברה
למניעת חדירות למערכות המחשוב כוללת גם חדירה לארכיון.
- 8.8 מחלקת מערכות מידע תבצע גיבוי לארכיון בהתאם לכללים הנהוגים
בחברה לגיבוי מערכות המידע שלה ובהתאם להוראות הדין החלות עליה
ביחס לגיבויים.

9. אחריות ותחולה:

- 9.1 הנוהל כפוף לאישור מנכ"ל החברה.
- 9.2 באחריות מטה החברה בשיתוף מנהל מערכות מידע ומנהל אבטחת מידע
של הקבוצה, לדאוג להעמדת האמצעים לניהול חתימה גרפית ע"י
משווקים פנסיונים המועסקים בקבוצה בהתאם לנוהל זה (במקרים של
שימוש בחתימה גרפית).

שם הנוהל:	שימוש בחתימה גרפית	נוהל מס':	06.05.04
פרק:	קופות גמל ופנסיה	מהדורה מס':	1 מתאריך: 10/2013
פרק משנה:	שיווק ומכירה	עמוד מס':	7 מתוך 7 עמודים

9.3 באחריות מערך קשרי לקוחות באמצעות דסק עסקי ודסק סוכנים לעדכן את מערכי הייעוץ הפנסיוני בבנקים והסוכנים עימם התקשרה החברה לשם הפצת מוצריה בדבר קיומו של נוהל זה ובמייל המיועד לקבלת המסמכים החתומים בחתימה גרפית (אך ורק בצורה מוצפנת ומאובטחת) כדלקמן:

9.3.1 מייל למשווקים פנסיונים : agents@meitav.co.il

9.3.2 מייל ליועצים פנסיונים : avip@meitv.co.il

9.3.3 מייל למשווקים פנסיונים עובדי החברה המנהלת : pvip@meitv.co.il

9.4 באחריות מטה החברה לבצע ריענון לנוהל זה אחת לשנה אצל כל בעלי הרישיונות המועסקים על ידי החברה וזאת ע"י הדרכה או קבלת הצהרה מכל עובד בדבר קריאת נוהל זה.

9.5 באחריות מטה החברה לפרסם נוהל זה באתר האינטרנט של החברה ולעדכנו תוך שמירת תיעוד לגרסאות קודמות של הנוהל.