



מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

י"ט באלול התשע"ג
25 באוגוסט 2013

חוזר גופים מוסדיים 2013-9-16
סיווג: כללי

מיקור חוץ בגופים מוסדיים

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הפיקוח על הביטוח"), 39(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 (להלן: "חוק הפיקוח על קופות גמל"), ו-8(א)20 לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח)(דירקטוריון וועדותיו), התשס"ז-2007 (להלן: "תקנות הדירקטוריון וועדותיו"), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי.

1. כללי

גופים מוסדיים משתמשים במיקור חוץ לביצוע חלק מפעילותם, מתוך תפיסה שמיקור החוץ ייעל את הפעילות וישפר אותה. יחד עם זאת, למיקור חוץ יש גם חסרונות, כשהעיקריים שבהם הינם יצירת תלות בנותן שירות והגדלת סיכונים תפעוליים. בין שירותי מיקור חוץ שגופים מוסדיים רוכשים ניתן למנות ניהול השקעות, תפעול, מערכות מידע ומחשוב, אחסון מידע ושירות לקוחות.

2. מטרה

מטרת חוזר זה היא לקבוע כללים לשימוש במיקור חוץ בגופים מוסדיים. למען הסר ספק, מובהר כי הוצאת פעילות למיקור חוץ אינה מסירה מאחריות גוף מוסדי לקיום הוראות הדין והתחייבויותיו ללקוחותיו.

3. הגדרות

בחוזר זה:

"מיקור חוץ" - הסדר בין גוף מוסדי לנותן שירות, לפיו נותן שירות מבצע תהליך, שירות או פעילות (להלן: "פעילות"), במישרין או על ידי גורם אחר, אשר אלמלא נעשו על ידו היו מתבצעים על ידי הגוף המוסדי עצמו. לעניין זה לא יראו כמיקור חוץ קבלת שירות מגוף מוסדי הנשלט על ידי אותו בעל שליטה, קבלת שירות משולט שהוא גוף מוסדי, קבלת שירות מחברה הנשלטת על ידי חברת האחזקות השולטת במישרין בגוף מוסדי או קבלת שירות מחברה הנשלטת על ידי הגוף המוסדי.

"פעילות" - פעילות שגוף מוסדי קבע שהיא פעילות מהותית בהתאם לסעיף 5 לחוזר.

4. קביעת מדיניות

גוף מוסדי יקבע מדיניות להוצאת פעילות למיקור חוץ. המדיניות תתייחס, לכל הפחות, לנושאים הבאים:

- א. מטרת הוצאת הפעילות למיקור חוץ, ודרכים לבחינת עמידה בהן;
- ב. עקרונות לבחינת פעילות מהותית ודרך קבלת החלטות בדבר הוצאת פעילות למיקור חוץ;
- ג. תהליכים לבחינת נותן שירות ולהבניית הסכמי מיקור חוץ;
- ד. מדרג הסמכויות לאישור הסכמי מיקור חוץ שונים;
- ה. מנגנוני מעקב ובקרה על פעילויות שהוצאו למיקור חוץ;
- ו. לגבי פעילויות במיקור חוץ - מנגנונים חלופיים לעמידת הגוף המוסדי בהוראות הדין ובהתחייבויותיו ללקוחותיו, ככל האפשר¹;
- ז. תכנית לשימור ידע של פעילויות שמבוצעות במיקור חוץ, ככל האפשר, ושילובה בתכנית להמשכיות עסקית של הגוף המוסדי;
- ח. עקרונות להליך סיום התקשרות עם נותן שירות.

5. מיקור חוץ של פעילות

- א. בטרם הוצאת פעילות למיקור חוץ, יבחן גוף מוסדי אם הפעילות מהותית להתנהלותו. בבחינה יישקלו, לכל הפחות, הפרמטרים הבאים, ככל שהם רלוונטיים:
 - 1) פגיעה אפשרית במוניטין, ברווחיות ובניהול עסקים שעשויה להיגרם אם הפעילות לא תבוצע כיאות;
 - 2) היחס בין עלות ביצוע הפעילות לבין סך העלויות של הגוף המוסדי;
 - 3) הקושי למצוא נותן שירות תחליפי, במקרה הצורך, לרבות הזמן הנדרש לכך, או הקושי בהחזרת הפעילות מנותן השירות לגוף המוסדי;
 - 4) החשיפות הפוטנציאליות של גוף המוסדי במקרה שבו נותן שירות לא פועל כראוי או לא עומד בהוראות הדין או בהתחייבויות הגוף המוסדי ללקוחותיו, והיכולת להעמיד מנגנונים חלופיים לעמידת הגוף המוסדי בהוראות הדין כאמור.
- ב. גוף מוסדי יבחן מחדש את מהותיות הפעילויות המבוצעות במיקור חוץ אחת לארבע שנים או אם חל שינוי מהותי בעסקיו או בפעילויות אלו.

6. הליך הוצאת פעילות למיקור חוץ

בחר גוף מוסדי להוציא פעילות למיקור חוץ, יפעל בהתאם לאמור להלן.

א. בחינת נותן שירות

גוף מוסדי יבחן נותן שירות בטרם ההתקשרות עמו, ולפחות פעם בארבע שנים במהלך תקופת ההתקשרות. הבחינה תתייחס לנושאים הבאים, ככל שהם רלוונטיים:

¹ למען הסר ספק, אי העמדת מנגנון חלופי אינה פותרת גוף מוסדי מהחובה לעמוד בהוראות הדין ובהתחייבותיו ללקוחותיו.

- (1) איתנות פיננסית של נותן השירות ;
- (2) מוניטין, ניסיון ואיכות נותן השירות ;
- (3) הסתמכות נותן השירות על ספקי משנה ויכולתו לפקח עליהם ;
- (4) יכולת נותן השירות לקיים את הוראות הדין ולעמוד בהתחייבויות הגוף המוסדי ללקוחותיו הנוגעות לפעילות המועברת ;
- (5) רמת הבקרה הפנימית של נותן השירות. לעניין זה, אם נותן השירות סיפק לגוף המוסדי חוות דעת של רואה חשבון חיצוני על ביצוע ביקורת על בסיס הנחיות SSAE 16, או ISAE 3402, או תקן אחר שיחליפם, רשאי הגוף המוסדי להתבסס על דיווח זה, לאחר שבחן אותו ווידא כי הוא נותן מענה לצרכיו.

ב. הסכם מיקור חוץ

- הסכם מיקור חוץ יתייחס, לכל הפחות, לנושאים הבאים, ככל שהם רלוונטיים :
- (1) רמת שירות ודרישת ביצועים (SLA) ;
 - (2) מנגנוני בקרה שיפעיל הגוף המוסדי על נותן השירות ;
 - (3) תוכן, אופן ועיתוי הדיווחים של נותן השירות לגוף המוסדי ;
 - (4) סודיות, פרטיות ואבטחת מידע ;
 - (5) התקשרויות נותן השירות עם ספקי משנה ;
 - (6) אירועים ומצבים מהותיים שיובילו לסיום מוקדם של חוזה התקשרות ;
 - (7) התחייבות נותן השירות לספק את השירות כך שהגוף המוסדי יקיים את הוראות הדין והתחייבויותיו ללקוחות ;
 - (8) מיסוד אפשרות להעברת מידע מנותן השירות לממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: "הממונה") וקיום ביקורות של הממונה אצל נותן השירות בנוגע לשירותים שניתנו לגוף המוסדי ;
 - (9) יכולת גוף מוסדי לקבל מנותן השירות נתונים הקשורים לפעילות המבוצעת במיקור חוץ באופן שוטף ;
 - (10) חלוקת הסמכויות בין גוף מוסדי לנותן השירות ;
 - (11) הליך סיום ההתקשרות, בשים לב לסעיף 8 להלן.

7. מעקב ובקרה

- גוף מוסדי יפתח נהלים למעקב ובקרה על פעילויות שמבוצעות במיקור חוץ, בשים לב למורכבות הפעילות. נהלים אלו יכללו, לכל הפחות, את הנושאים הבאים :
- א. דוחות מעקב על נותני שירות ומדידת ביצועיהם ביחס לקבוע בהסכמי ההתקשרות עמם ;
 - ב. חלוקת אחריות בין האורגנים השונים בגוף המוסדי למעקב ולבקרה על נותני שירות ;
 - ג. בדיקות תקופתיות כדי לוודא שמידע, מסמכים ורשומות של הגוף המוסדי אצל נותני שירות, מצויים באופן שניתן להפרידם ולהשתמש בהם בעת הצורך.

8. סיום התקשרות

לאחר הפסקת התקשרות עם נותן שירות של פעילות, גוף מוסדי יוודא שנותן השירות העביר לידיו את כל החומרים, המסמכים, הרשומות והדוחות הרלוונטיים לפעילות.

9. תפקידי הדירקטוריון

א. דירקטוריון גוף מוסדי יאשר את מדיניות מיקור החוץ וידון בנושא אחת לשלוש שנים לכל הפחות, או בעת שינוי מהותי בסביבת הפעילות.
ב. הדירקטוריון יאשר הוצאת פעילות למיקור חוץ.

10. מתן שירות מיקור חוץ על-ידי גוף מוסדי

גוף מוסדי אינו רשאי לבצע פעילות במיקור חוץ על ידי גוף מוסדי אחר, אלא אם כן הם נשלטים על ידי אותו בעל שליטה.

11. תחילה ותחולה

א. תחילתו של חוזר זה ב- 1 ביולי 2014 והוא יחול על כל הגופים המוסדיים בישראל.
ב. הוראות חוזר זה יחולו על הסכמים שיכרתו ביום פרסום החוזר (להלן: "יום הפרסום") ואילך או שיחודשו, ישונו או יורחבו אחרי יום הפרסום, אף אם נכרתו לפניו.
לעניין זה, שינוי מחיר בהסכם לא יחשב כשינוי הסכם קיים, ועל הסכם שנכרת לפני יום הפרסום לא יחולו הוראות חוזר זה, אף אם ישונה מחירו לאחריו.
ג. על אף האמור בסעיף קטן ב', הוראות סעיף 10 לא יחולו על הסכמים שנכרתו לפני יום הפרסום, אף אם יחודשו, ישונו או יורחבו לאחריו.

12. ביטול תוקף

סעיף 9 בחוזר גופים מוסדיים 2010-9-4 "ניהול טכנולוגיות מידע בגופים מוסדיים" - בטל.

עודד שריג
הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון