


מספר הנוהל: 105.04.31	תחום: קבוצת איילון נושא : כללי תאריך תוקף : 01.10.2011	
מס' עמודים: 11	שם הנוהל: שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת מאשר הנוהל: מנכ"ל החברה תאריך אישור: 21.09.11	

קבוצת איילון

שימוש בחתימה גרפית ממוחשבת

נוהל מס' – 105.04.31

תיאור השינויים במהדורה

תאריך עדכון

מהדורה

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 11

תוכן עניינים

3	1. כללי
4	2. מטרה
4	3. הגדרות ומונחים
5	4. אחריות
6	5. שיטת עבודה
8	7. תחולה ותוקף
8	8. חתימות
9	9. נספחים
9	נספח א' – חוזר סוכנים ויועצים 2011-10-4

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 11

1. כללי

- 1.1 נוהל זה יגדיר את אופן השימוש בחתימה גרפית 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.
 - 1.2 נוהל זה מרכז את כלל ההוראות בנושא חתימה גרפית ממוחשבת כמפורט בחוזר סוכנים ויועצים 2011-10-4 שפורסם בתאריך י' באב התשע"א 10 באוגוסט 2011 (משרד האוצר).
 - 1.3 נוהל זה הינו נוהל כללי התקף, כ"גוף מוסדי", עבור איילון חברה לביטוח בע"מ, איילון קופות גמל בע"מ, איילון פנסיה בע"מ ומגן חברה לניהול קרנות פנסיה בע"מ – להלן "איילון".
 - 1.4 נוהל זה תקף גם עבור "בעלי רישיון" המועסקים כעובדי חברה ב"גוף המוסדי".
 - 1.5 נוהל זה בא לענות על דרישת החוזר מבעלי רישיון (בעלי רישיון המועסקים על ידי איילון) להכנת נוהל לעבודה עם חתימה גרפית וכן לענות על דרישת החוזר מגוף מוסדי להכין נוהל בקשר לקליטת מסכים המכילים חתימה גרפית.
 - 1.6 בנוהל זה יוגדרו ויושם דגש על :
 - 1.6.1 הנחיות תפעוליות מפורטות לדרג הביצועי.
 - 1.6.2 הגדרת הבקורות בתהליכי העבודה, הן בקורות המובנות בתהליכים והן בקורות משלימות כגון דוחות לאיתור חריגים או דוחות ניהוליים שונים.
 - 1.7 תהליכי העבודה המתפרסמים במסגרת נוהל זה מחייבים את כלל הגורמים הקשורים לתהליך, והם באים בנוסף לכל דין.
 - 1.8 במקרה של סתירה בין הוראות נוהל והוראות החוק, הוראות החוק גוברות.
 - 1.9 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 11

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 גרפית 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 "בעל רישיון" - בעל רישיון כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, סוכן ביטוח כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח או עובד הגוף המוסדי.
- 3.2 "גוף מוסדי" - כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח.
- 3.3 "חתימה גרפית ממוחשבת" - חתימה הנשמרת באופן ממוחשב כקובץ גרפי.
- 3.4 "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.
- 3.5 "עסקה" - כהגדרתה בחוק הייעוץ הפנסיוני וכן תיווך בין אדם למבטח לעניין ביטוח.
- 3.6 "לקוח" - כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, מעסיק לגבי עסקה שנעשתה עבור עובדיו וכן מי שנעשה בעניינו תיווך בביטוח.
- 3.7 איילון - איילון חברה לביטוח בע"מ, איילון קופות גמל בע"מ, איילון פנסיה בע"מ ומגן חברה לניהול קרנות פנסיה בע"מ – להלן "איילון".
- 3.8 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 11

3.9 **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.

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 גרפית בהתאם להנחיות הנוהל.

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 11

5. שיטת עבודה

פרק זה מתייחס לאופן יישום ההנחיות בנושא חתימה גרפית:

- 5.1 חתימה גרפית ממוחשבת של לקוח
- 5.2 נעילת מסמכים לצרכי ארכוב באמצעות חתימה אלקטרונית

5.1 חתימה גרפית ממוחשבת של לקוח

5.1.1 בעל 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., צילום וצירוף למסמכי הלקוח).

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

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

5.1.4 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.

5.1.5 במועד החתימה, יעביר בעל הרישיון לידי הלקוח עותק, קשיח או ממוחשב, של המסמך החתום. במקרה של שימוש בחתימה גרפית, עותק המסמך יכלול סימון של נעילת המסמך (כמפורט בסעיף 5.2).

5.1.6 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 ומאובטחת (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).

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 11

5.2 נעילת מסמכים לצרכי ארכוב באמצעות חתימה אלקטרונית

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

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

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

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

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

5.2.2.4 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.

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

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

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

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

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 11

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

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

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 9 מתוך 11

9. נספחים

נספח א' – חוזר סוכנים ויועצים 2011-10-4

י' באב התשע"א
10 באוגוסט 2011

חוזר סוכנים ויועצים 2011-10-4
סיווג : כללי

חתימה גרפית 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 (להלן - **חוק קופות גמל**), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, הריני להורות כדלקמן:

1. כללי

ביצוע עסקה כרוך בחתימת הלקוח על מסמכים רבים. על בעל הרישיון להעביר מסמכים אלו אל הגוף המוסדי, ובמקרים מסוימים חלה חובה על בעל הרישיון והגוף המוסדי לשמור העתקים של המסמכים, למשך תקופות ארוכות. הליך החתמת הלקוח, העברת המסמכים החתומים אל הגוף המוסדי וארכובם מסורבל וכרוך בעלויות גבוהות.

מטרת חוזר זה היא לשפר ולייעל את אופן העברת המסמכים מבעל רישיון אל גוף מוסדי, לקצר את זמני העברת המסמכים ולשפר את השירות ללקוח, והכל מבלי לפגוע בזכויות הלקוח. חוזר זה הוא חלק מהסדרה כללית אשר מטרתה ייעול תהליכי עבודה, שיפור מהימנות המידע והסרת חסמים טכנולוגיים, וזאת על מנת לעודד קיומו של שוק תחרותי, משוכלל ומפותח.

2. הגדרות

"בעל רישיון" - בעל רישיון כהגדרתו בחוק הייעוץ הפנסיוני, סוכן ביטוח כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח או עובד הגוף המוסדי.

"גוף מוסדי" - כהגדרתו בחוק הפיקוח על הביטוח.

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

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 11

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

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

3. תהליך החתימה

בעל רישיון המשתמש בחתימה גרפית ממוחשבת לשם החתמת לקוח על מסמכים כחלק מביצוע עסקה, ימלא אחר הוראות אלו:

א. חתימה גרפית ממוחשבת של לקוח

1) בעל רישיון יחתים את הלקוח בפניו וינקוט באמצעים סבירים על מנת לאמת את זהותו של הלקוח.

2) בעל רישיון ייתן ללקוח אפשרות לעיין בכל מסמך ולהבין את תוכנו בטרם יידרש לחתום עליו.

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

4) בעל רישיון יעביר לידי הלקוח עותק, קשיח או ממוחשב, של המסמך החתום במועד החתימה. עותק המסמך יכלול סימון של נעילת המסמך בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), 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.

ב. נעילת מסמכים לצרכי ארכוב באמצעות חתימה אלקטרונית

1) בעל רישיון ינעל את המסמך החתום על ידי הלקוח בחתימה גרפית ממוחשבת (להלן - המסמך) 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.

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

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

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 11

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

5) 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) בעל רישיון יקבע נהלים לביצוע הפעולות המפורטות בפסקאות (1) עד (5) ויתעד את עדכוני הנהלים, לרבות גרסאות קודמות שלהם, ואת עצם ביצוע הפעולות, כל זאת באופן שניתן להצגה לממונה או לגורם אחר מטעמו בכל עת.

4. גוף מוסדי יקבל מסמכים החתומים בחתימה גרפית ממוחשבת, בהתאם להוראות חוזר זה, כחלק מביצוע עסקה. גוף מוסדי יפרסם עד ליום תחילת החוזר נהלי עבודה לשם העברת קבצים החתומים בחתימה גרפית ממוחשבת של לקוח, באופן ברור ונגיש לבעלי רישיון.

5. תחולה

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

6. תחילה

תחילתו של חוזר זה ביום 1 באוקטובר 2011.

עודד שריג

הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון