



בנק ישראל

הפיקוח על הבנקים
אגף טכנולוגיה וחדשנות
יחידת הסדרה וביקורת בתחום טכנולוגיית המידע

ירושלים, ו' בניסן תשע"ח
22 במרץ 2018
חוזר ח-06 – 2557

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: בנקאות בתקשורת

(ניהול בנקאי תקין הוראות מס' 367 ו-420)

מבוא

פתיחת חשבון מקוון

1. בעקבות ההתקדמות הטכנולוגית בנושא זיהוי ואימות חזותיים מרחוק, ולנוכח הרצון לפשט את תהליך הזיהוי והאימות בפתיחת חשבון מקוון ככל שניתן, והפיכתו לחשבון הדומה במאפייניו עד כמה שניתן ו/או נדרש, לחשבון הנפתח באופן שאינו מקוון, והכל בכפוף לבקורות מתאימות, אנו מבקשים לעדכן את הנחיות ההוראה בקשר לפתיחת חשבון מקוון וניהולו. להלן השינויים העיקריים:

- מתן אפשרות לפתיחת חשבון מקוון באמצעות כל טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים העונה על העקרונות המפורטים בהוראה, ובכלל זה פתיחת חשבון מקוון באמצעות טכנולוגיה שאינה מחייבת אינטראקציה בזמן אמת עם הלקוח, למעט מקרים מיוחדים המפורטים בהוראה המחייבים אינטראקציה כאמור. נדגיש כי במקביל נותרה האפשרות לזיהוי ואימות המבקש לפתוח חשבון מקוון בדרך שהייתה נהוגה עד כה, דהיינו באמצעות שילוב של טכנולוגיית היועדות חזותית, שימוש בתעודת זהות ומסמך זיהוי נוסף, והעברה בנקאית.
- מתן אפשרות לפתוח חשבון מקוון גם למי שאין ברשותו חשבון בנק, וזאת באמצעות ביטול הצורך בביצוע העברה בנקאית מ/אל חשבון בנק קיים כתנאי לפתיחת חשבון מקוון. אפשרות זו רלוונטית עבור תאגידים בנקאיים הבוחרים להשתמש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק העונה על העקרונות המפורטים בהוראה.
- ביטול הצורך בהצגת מסמך זיהוי נוסף מעבר לתעודת זהות עבור תאגידים בנקאיים הבוחרים להשתמש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק העונה על העקרונות המפורטים בהוראה.
- פתיחת חשבון מקוון תתאפשר מעתה גם עבור קטין שמלאו לו 16 שנה.
- ביטול הצורך בהעברה בנקאית בתהליך פתיחת חשבון הלוואה הנפתח באופן מקוון, וזאת בהלוואות עד לסכום של 50,000 ש"ח.

• ביטול הצורך בשימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית בחשבון סליקה הנפתח באופן מקוון ואשר היקף הסליקה השנתי שלו אינו עולה על 50,000 ש"ח, ומתן אפשרות לבית העסק להתחיל ולפעול בחשבון כאמור, עוד בטרם ביצוע העברה בנקאית.

2. בנוסף לשינויים הנוגעים לתוכן פרק "פתיחת חשבון מקוון וניהולו" כאמור לעיל, מבנה הפרק וסעיפיו עודכנו בצורה שתשקף באופן נאמן יותר את סדר הפעולות בתהליך פתיחה של חשבון מקוון.

בחירת ערוץ למשלוח התראות ללקוחות

3. גם אם הלקוח בחר ערוץ או מכשיר ספציפי לקבלת התראות ובקשות אישורים כמפורט בסעיף 50 להוראה, יוכל התאגיד הבנקאי, במקרים מסוימים של צורך ביצירת קשר עם הלקוח בזמן אמת עקב זיהוי פעילות חשודה בחשבון, לפנות ללקוח בערוץ נוסף לפי בחירתו, תכלית התיקון הינה להוסיף הגנה על הלקוח במקרה של פעילות חריגה בחשבון.

פעילות בדואר אלקטרוני

4. לנוכח פניות שונות של התאגידי הבנקאיים, ובמטרה לאפשר אופציה נוספת לתקשורת שוטפת בין התאגיד הבנקאי לבין הלקוח בתנאים מסויימים, בוצע תיקון בהוראה המאפשר משלוח מידע של לקוחות באמצעות דואר אלקטרוני מהתאגיד הבנקאי אל הלקוח ללא הצפנה, בכפוף להערכת סיכונים מתאימה ובקרות נוספות כמפורט בהוראה ובדברי ההסבר. עם זאת, יובהר כי ככל שישנה חלופה לביצוע הפעולות באתר התאגיד הבנקאי, העדיפות היא לביצוע הפעולות באתר התאגיד הבנקאי.

התיקונים להוראות

פתיחת חשבון מקוון

5. המבקש לפתוח חשבון יהיה יחיד תושב ישראל שמלאו לו 16 שנה (סעיף 18(א) להוראה).
נוסף על האמור בס"ק (א)-(ג), פתיחת חשבון ליחיד תושב ישראל שטרם מלאו לו 18 שנה (להלן: "קטיין") תהיה בכפוף לתנאים הבאים:

(1) תהליך פתיחת חשבון לקטיין, לרבות זיהוי ואימות הקטיין בהתאם לסעיף 19 להלן, הליך "הכר את הלקוח" והצהרה על נהנה בחשבון, ייעשה מרחוק תוך אינטראקציה חזותית בזמן אמת עם נציג התאגיד הבנקאי. במהלך תהליך פתיחת חשבון לקטיין כאמור, ייתן התאגיד הבנקאי הסבר חזותי לקטיין על אופן ניהול חשבון בדגש על המאפיינים המיוחדים של חשבון קטיין.

(2) ימולאו כל ההנחיות הרלבנטיות בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 416 בנושא "חשבונות קטינים" (להלן "הוראה 416"), בהתאמות הבאות:

ההסכמה מראש ובכתב של נציגו של הקטיין לעניין משיכת יתר בחשבונו של הקטיין כנדרש בסעיף 6(א) להוראה 416, ולצורך הנפקת כרטיס אשראי לקטיין כנדרש בסעיף 11 להוראה 416, תוכל להינתן לאחר ביצוע הבדיקות הבאות:

א) זיהוי ואימות נציגו של הקטיין אשר יבוצעו באחת מהדרכים המפורטות בסעיף 19 להוראה ז.

ב) אימות כי מי שזוהה ואומת כאמור, מוסמך לשמש כנציגו של הקטין.

(סעיף 18(ד) להוראה 367).

דברי הסבר

התיקון להוראה מאפשר גם לקטין שמלאו לו 16 שנה, לפתוח חשבון בהתאם להנחיות הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 416 בנושא "חשבונות קטינים" (להלן "הוראה 416") במידה והתאגיד הבנקאי בחר לזהות את הקטין ולאמת את זהותו בהתאם לדרך המפורטת בסעיף 19(א) להוראה, לא יידרש הקטין לקיומו של חשבון בתאגיד בנקאי בעת פתיחת החשבון המקוון.

בפתיחת חשבון לקטין קיימים היבטים מסוימים אשר שונים ממאפייניו של חשבון רגיל. התיקון להוראה מבקש לאפשר לקטין לפתוח חשבון מקוון בתהליך ובמאפיינים הדומים ככל שניתן לחשבון שנפתח באופן שאינו מקוון. לצורך כך נקבעו, בין היתר, ההנחיות הבאות:

5.1. מאחר ואצל רוב הקטינים זהו המפגש הראשון עם התאגיד הבנקאי, ומאחר ובמהלך תהליך פתיחת החשבון, עשויות להתעורר אצל הקטין שאלות שונות בקשר לעקרונות לניהול חשבון ומאפייניו, נדרש התאגיד הבנקאי במסגרת תהליך פתיחת החשבון:

- לקיים אינטראקציה בזמן אמת בין הקטין לבין נציג התאגיד הבנקאי כדי שיוכל לקבל מענה מיידי לשאלות המתעוררות אצלו בקשר לחשבון, תהליך פתיחתו וניהולו, וזאת בדומה למה שמתאפשר כיום לקטין המבקש לפתוח חשבון בסניף. נדגיש כי גם תאגיד בנקאי המשתמש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק כקבוע בסעיף 27א. להוראה, מחוייב להשתמש בטכנולוגיה המאפשרת אינטראקציה בזמן אמת עם נציג התאגיד הבנקאי, כאשר מדובר בתהליך פתיחת חשבון לקטין.

- להסביר לקטין באמצעות עזרי הדרכה חזותיים (לדוגמה, סרטון וידאו קצר) או על ידי נציג התאגיד הבנקאי בזמן אמת, את עקרונות ניהול חשבון בנק בדגש על מאפייניו המיוחדים של חשבון קטין (ראה בנוגע למאפיינים אלו בהוראה 416). יודגש כי אין בעזרים אלו או בהסבר ע"י נציג הבנק בזמן אמת, בכדי להחליף את חובתו של התאגיד הבנקאי לפי סעיף 16 להוראה 416 למסור דף מידע לקטין אשר בו מפורטים חובותיו וזכויותיו של הקטין ופירוט מלא של העמלות והחייבים האחרים בהם עלול החשבון להיות מחויב.

5.2. נציג קטין המבקש לאפשר לו בחשבונו משיכת יתר וכן הנפקת כרטיס אשראי, נדרש לחתום בסניף על אישור מתאים בכתב, וזאת בהתאם להוראה 416. על מנת לתת לקטין המבקש לפתוח חשבון באופן מקוון את אותן האפשרויות, נדרש התאגיד הבנקאי לאפשר לנציג הקטין להזדהות לצורך מתן הסכמה כאמור, באופן מקוון.

זיהוי ואימות חזותיים של נציגי הקטין יתבצעו באחת משתי החלופות כמפורט בסעיף 19 להוראה זו, ויכולים להתבצע במסגרת תהליך הזיהוי והאימות החזותיים של הקטין עצמו או באופן בלתי תלוי. בכל מקרה, על הבנק לאמת את הקשר בין הנציג לקטין כפי שהוא מאמת אותו בעת פתיחת חשבון בסניף, לדוגמה באמצעות ספח תעודת הזהות של הנציג בו רשומים פרטי ילדיו. נציין כי על מנת שתאגיד בנקאי יוכל להסתמך על תעודה כלשהי לצורך אימות הקשר בין הנציג לבין הקטין, עליו לאמת, בין היתר, את מקוריות התעודה, גם כאשר הדבר נעשה באופן מקוון. במידה

והתאגיד הבנקאי בחר באופציה של שימוש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק לצורך זיהוי המבקש לפתוח חשבון, עליו לאמת את מקורות התעודה באמצעות אותה טכנולוגיה. יצוין כי בשלב זה, לא תתאפשר קבלת הסכמת נציגו של הקטין לעניין השקעת כספו של הקטין בכל אפיק השקעה אשר יש בו סיכון לפגיעה בקרן (סעיף 15 להוראה 416) באמצעות טכנולוגיה כאמור.

6. "תאגיד בנקאי יתעד באופן דיגיטלי את כל תהליך הזיהוי והאימות החזותיים של המבקש לפתוח חשבון מקוון, של נציגו של קטין במקרה שנדרשת הסכמתו בהתאם לס"ק (ד)2 לעיל לעיל, את הליך "הכר את הלקוח" שביצע, את הצהרת הנהנים בחשבון, ואת כל המסמכים שהוצגו במסגרת זו. תיעוד זה ייחשב כ"מסמכי זיהוי" לעניין סעיף 7 לצו שכותרתו "שמירת מסמכי הזיהוי" (סעיף 18(ה) להוראה 367).

דברי הסבר

סעיף 7 לצו איסור הלבנת הון, התשס"א-2001 (להלן: "הצו") קובע כי תאגיד בנקאי נדרש לשמירת "מסמכי זיהוי" כהגדרתם בצו, למשך תקופה של 7 שנים לפחות לאחר סגירת החשבון או לתקופה ארוכה יותר אם נדרש לעשות כן בידי המפקח על הבנקים.

סעיף 18(ה) להוראה קובע, כי בפתיחת חשבון מקוון כל התיעוד הדיגיטלי של כל תהליך הזיהוי והאימות החזותיים של המבקש לפתוח חשבון מקוון ושל נציגו של קטין במקרה שנדרשת הסכמתו לעניין משיכת יתר בחשבונו של הקטין ולצורך הנפקת כרטיס אשראי לקטין, של הליך "הכר את הלקוח" שביצע, של הצהרת הנהנים בחשבון, ושל כל המסמכים שהוצגו במסגרת זו, ייחשבו כ"מסמכי זיהוי" לעניין סעיף 7 לצו.

7. בנוסף לאמור בסעיף 50 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 בנושא "מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות", תאגיד בנקאי שמזהה, אגב פתיחה או ניהול של חשבון מקוון, כי מדובר בלקוח בסיכון גבוה, רשאי שלא לפתוח חשבון מקוון או לחסום את הפעילות בחשבון קיים, לפי העניין (סעיף 18(ו) להוראה 367).

דברי הסבר

מכיוון שפרק ג' להוראה עוסק בהיבטים שונים של זיהוי ואימות בעת פתיחת חשבון מקוון, סעיף זה מאפשר לתאגיד הבנקאי לסרב לפתוח ללקוח שהוא מזהה כלקוח בסיכון גבוה חשבון מקוון. יובהר כי ה"סירוב הסביר" נקבע לגבי אופן פתיחת החשבון, היינו על התאגיד הבנקאי המבקש לעשות שימוש בסעיף זה לאפשר ללקוח חלופה פיסית לפתיחת החשבון. לעניין עצם פתיחת וניהול החשבון אין בסעיף להוסיף או לגרוע מהוראות כל דין.

8. זיהוי המבקש לפתוח חשבון מקוון ואימות פרטי זהותו יכולים להתבצע באחת מהדרכים הקבועות להלן:

(א) על פי תעודת הזהות שלו אשר תוצג לבנק במעמד פתיחת החשבון, תוך שימוש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק כמפורט בסעיף 27א. להלן.

(ב) על פי תעודת זהות ומסמך זיהוי נוסף שהנפיקה מדינת ישראל הנושא את שם הלקוח, מספר תעודת זהות שלו ותאריך לידה, שהוצגו במעמד פתיחת החשבון, ובשילוב:

- (1) שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית (Video Conference).
- (2) ביצוע העברה בנקאית באמצעות חשבון על שם המבקש לפתוח חשבון, בתאגיד בנקאי בישראל, זאת למעט במקרים הבאים:
- (1) פתיחת חשבון מתוך אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, באמצעות חשבון קיים, ולאחר אימות הלקוח באמצעות שני גורמי אימות לפחות.
- (2) פתיחת חשבון מקוון שהוא חשבון הלוואה, בסכום של עד 50,000 ש"ח, ובלבד שסכום ההלוואה יועבר לחשבון על שם המבקש לפתוח את חשבון ההלוואה, בתאגיד בנקאי בישראל.
- (ג) מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק (א), בעת פתיחת חשבון מקוון לפי ס"ק (ב), שהוא חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 50,000 ש"ח, יחולו ההוראות הבאות:
- (1) על אף האמור בס"ק (ב)(1) לסעיף זה, רשאי תאגיד בנקאי שלא לעשות שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית.
- עלה היקף הסליקה השנתי על 50,000 ש"ח, יקבע התאגיד הבנקאי סף אשר עד אליו ימשיך לתת שירותי סליקה ללקוח, אך לא יעביר אליו את כספי הסליקה אשר יצטברו מעל 50,000 ש"ח, עד אשר ישלים את תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח באמצעות שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית, ככל שלא עשה בה שימוש.
- במידת הצורך יערוך התאגיד הבנקאי הליך "הכר את הלקוח" כמפורט בסעיפים 20 ו-21 להלן, כשהוא מעודכן בהתאם לפעילות הצפויה בחשבון.
- (2) העברה של סכום אקראי לחשבון בתאגיד בנקאי בישראל על שם המבקש לפתוח חשבון סליקה, מתוך סכום כספי הסליקה בהם נדרש התאגיד הבנקאי לזכות את הלקוח במועד הזיכוי הראשון, תחשב כהעברה בנקאית הנדרשת בהתאם לס"ק (ב)(2) לסעיף זה.
- אין באמור בס"ק (א) - (ג) לעיל, כדי לגרוע משאר החובות המפורטות בסעיף 3(א)(1) לצו. (סעיף 19 להוראה 367).

דברי הסבר

סעיף 3(א)(1) לצו קובע חובת אימות פרטים ודרישת מסמכים וסעיף 6(א) לצו קובע חובת זיהוי פנים אל פנים, באמצעות אחת הדרכים המפורטות בסעיף. בהתאם לסמכות המפקח על הבנקים לפי סעיפים 6(א)(5) ו-7א לצו, זיהוי המבקש לפתוח חשבון ואימות פרטי זהותו יכולים להתבצע מעתה גם באמצעות אחת החלופות הבאות:

(א) באמצעות שימוש בטכנולוגיה כמפורט בפרק "טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק" שבתיקון זה. טכנולוגיה זו נועדה לצורך זיהוי ואימות המבקש לפתוח חשבון מקוון. טכנולוגיה זו יכולה להתממש באמצעות היוועדות חזותית או באמצעות צילום וידאו שלא בזמן אמת, אולם היא חייבת לשלב את הבקורות הרלוונטיות המפורטות בפרק "טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק".

תאגיד בנקאי שבחר בשימוש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק כאמור, יוכל להסתפק בתעודת זהות בלבד לצורך תהליך הזיהוי והאימות, ולא יזדקק להעברה בנקאית באמצעות חשבון כפי שנדרש עד כה. משמעות התיקון היא, בין היתר, שגם לקוח שאין לו חשבון בנק קודם, יוכל לפתוח חשבון באופן מקוון.

(ב) בדרך שהייתה נהוגה עד כה, דהיינו שילוב של טכנולוגיית היוועדות חזותית, תעודת זהות ומסמך מזהה נוסף, והעברה בנקאית באמצעות חשבון. תאגיד בנקאי הבוחר בדרך זו, אינו מחויב ליישם את הבקרות שבפרק "טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק". השימוש בטכנולוגיה בחלופה זו הינה לצורכי ההיוועדות החזותית בלבד, ולא לצרכי זיהוי ואימות של המבקש לפתוח חשבון מקוון או נציגו. זיהוי ואימות אלו יבוצעו על ידי נציג התאגיד הבנקאי. יחד עם זאת, ההוראה מאפשרת בשני מקרים שלא ליישם באופן מלא את תהליך הזיהוי והאימות הקבוע בחלופה זו:

- בעת פתיחת חשבון מקוון מסוג הלוואה בסכום של עד 50,000 ש"ח, לא תידרש העברה בנקאית.

- בעת פתיחת חשבון מקוון מסוג חשבון סליקה בהיקף שנתי של עד 50,000 ש"ח, לא תידרש הוועדות חזותית ולא תידרש העברה בנקאית כאמור בחלופה זו, בטרם פתיחת חשבון הסליקה. במקום זאת יוכל התאגיד הבנקאי, לאחר ביצוע "הליך הכר את הלקוח" מתאים, לאפשר לבית העסק להתחיל ולכבד כרטיסי חיוב באופן מיידי, כאשר בעת העברת כספי הסליקה המגיעים לבית העסק בפעם הראשונה, יועבר סכום אקראי מתוך כספים אלו לחשבון הבנק של בית העסק, והוא ייחשב כהעברה בנקאית. מייד עם קבלת דיווח מהלקוח על הסכום המדויק שהתקבל, יוכל התאגיד הבנקאי להעביר את שאר כספי הסליקה השייכים לבית העסק. אם וכאשר היקפי הסליקה השנתיים יעלו על 50,000 ש"ח, יידרש התאגיד הבנקאי לבצע השלמה של תהליך הזיהוי והאימות כנדרש בהוראה, וזאת באמצעות שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית. בנוסף יבצע התאגיד הבנקאי הערכת סיכונים בדבר הצורך בעריכת הליך מעודכן של "הכר את הלקוח", וזאת בעקבות השינוי בהיקפי הפעילות בחשבון.

בכל אחת מהחלופות שתיבחר, התאגיד הבנקאי יאמת את פרטי הזיהוי עם מרשם האוכלוסין, וישווה את תאריך הנפקת התעודה המופיע בה עם תאריך הנפקת התעודה האחרונה הרשום במרשם האוכלוסין במשרד הפנים, והכל כאמור בסעיף 3(א)(1) לצו. אין בסעיף זה לגרוע מהקלות הקבועות בצו לגבי דרישות זיהוי ואימות, כגון אלו הקבועות בסעיף 6א(א)(2) לצו.

9. תאגיד בנקאי רשאי לבצע הליך "הכר את הלקוח" באמצעים טכנולוגיים שונים מאלו המשמשים אותו לצורך זיהוי ואימות, ובלבד שנקט באמצעים לוודא כי המשיב לשאלון "הכר את הלקוח" והלקוח המזוהה והמאומת בהתאם לסעיף 19 להוראה זו, חד הם (סעיף 21 להוראה 367).

דברי הסבר

אין חובה על התאגיד הבנקאי לבצע את תהליך "הכר את הלקוח" באותו מעמד בו מתבצע תהליך הזיהוי והאימות לצורך פתיחת החשבון, ואין חובה עליו לבצע את התהליך באותה טכנולוגיה. כך לדוגמה, תהליך "הכר את הלקוח" יכול להיעשות גם באמצעות שיחת טלפון לפני או אחרי תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח ובאופן מנותק מתהליך זה, ובלבד שהתאגיד הבנקאי נקט באמצעים לוודא כי המשיב לשאלון "הכר את הלקוח" והלקוח המזוהה ומאומת לצורך פתיחת החשבון המקוון, הם אותו אדם.

10. תאגיד בנקאי אשר מבצע זיהוי ואימות של המבקש לפתוח חשבון לפי סעיף 19(א) להוראה זו, יפעל בהתאם לסעיפים שלהלן:

(א) תאגיד בנקאי ישתמש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות מרחוק באמצעות שימוש באינטראקציה חזותית בזמן אמת או באמצעות צילום וידאו שלא בזמן אמת, ואשר משלבת לכל הפחות בקרות מהסוגים הבאים:

(1) בדיקת מקוריות התעודה המוצגת לצורך אימות, על סמך המאפיינים הקבועים של אותה תעודה.

(2) אימות שהתעודה המוצגת הינה אכן התעודה של המזדהה באמצעות הטכנולוגיה, ובכלל זה אימות באמצעות השוואת התמונה שבתעודה לתמונת המזדהה באמצעות הטכנולוגיה.

(3) אימות פרטי המזדהה באמצעות הטכנולוגיה, כפי שנקראו מתוך התעודה המוצגת, אל מול מאגרי מידע רלבנטיים, ובכלל זה הבדיקות הנדרשות בסעיף 3(א) לצו.

(4) במקרה של שימוש בטכנולוגיה כאמור, אשר אינה מחייבת אינטראקציה חזותית עם נציג הבנק בזמן אמת, יש לשלב בנוסף לאמור לעיל, את הבקורות הבאות:
(א) בדיקות חיות.

(ב) צפייה שוטפת ע"י נציג הבנק, בתיעוד הדיגיטלי שנשמר, על מנת לוודא את נאותות התהליך המיושם.

(ב) תאגיד בנקאי יקבע ספים טכנולוגיים מינימליים שטכנולוגיה כאמור תידרש לעמוד בהם, על מנת שניתן יהיה להסתמך עליה לצורך פתיחת חשבון מקוון.

(ג) טכנולוגיה כאמור, תאפשר שמירת התיעוד הדיגיטלי כמפורט בסעיף 18(ה) לעיל, לתקופה שקבועה בסעיף 7 לצו, לכל הפחות.

(סעיף 27א. להוראה 367).

תאגיד בנקאי המבקש ליישם טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק לצורך פתיחת חשבון מקוון או להציע ללקוחותיו שירותי ריכוז מידע, יודיע מראש לפיקוח על הבנקים, תוך הצגת מכלול הסיכונים והדרכים שינקוט לניהולם, ויקבל את אישור הפיקוח על הבנקים לכך.
(סעיף 76 להוראה 367).

דברי הסבר

יודגש כי סעיף זה אינו חל על תאגיד בנקאי הבוחר להמשיך ולהשתמש בדרך המפורטת בסעיף 19(ב) להוראה זו.

ההוראה קובעת סט של בקרות טכנולוגיות מינימליות הנדרשות ליישום במסגרת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח. הבקרות נוסחו בצורה כללית על מנת שיתנו, ככל האפשר, מענה לטכנולוגיות עתידיות שיפותחו, כמו גם למסמכי זיהוי נוספים שיאושרו בעתיד. יחד עם זאת, בשלב זה, מאחר ונקבע כי תהליך הזיהוי והאימות מרחוק דורש תעודת זהות ואינו מאפשר שימוש במסמך זיהוי אחר (ראה סעיף 3(א)1 לצו), הרי שאת הבקורות המפורטות בהוראה זו יש ליישם בהקשר של תעודת זהות, בין אם היא במתכונתה המודפסת ובין אם היא ביומטרית.
להלן הסברים לבקורות המפורטות בהוראה:

- **בדיקת מקוריות התעודה** – בדיקה זו יכולה להתבצע, בין היתר, באמצעות בדיקה של סוג הפונט המשמש בכתיבת התעודה, מיקומם של שדות מסוימים בתעודה, שלמות החותמת הרשמית המוטבעת על גבי התעודה. יודגש כי לעניין זה, ספח תעודת זהות העשוי לשמש את התאגיד הבנקאי במקרה של פתיחת חשבון לקטין, לצורך אימות הקשר בין נציגו של הקטין לבין הקטין, הינו חלק בלתי נפרד מהתעודה עצמה, כפי שמשתמע מסעיף 25 לחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965.
 - **אימות שהתעודה המוצגת הינה אכן תעודת הזהות של המזדהה** – בדיקה זו ניתן לבצע, בין היתר, באמצעות השוואה בין התמונה בתעודה המוצגת לבין התמונה של המבקש לפתוח חשבון כפי שתועדה במהלך התהליך. יצויין כי בשלב זה מחויב התאגיד הבנקאי לקיים בקרה זו באמצעות השוואת תמונה כאמור. יחד עם זאת, התאגיד הבנקאי אינו מנוע מליישם בקרה זו גם בדרכים נוספות בהתאם לתוצאות הערכת הסיכונים שלו. למשל, וככל שהדבר יתאפשר בעתיד, באמצעות השוואת הנתונים הביומטריים הנשמרים על גבי תעודה הזהות הביומטרית לאלו שמציג המבקש לפתוח חשבון.
 - **בדיקת אימות פרטי המזדהה מתוך התעודה המוצגת אל מול מאגרי מידע רלבנטיים** – לצורך יישום בקרה זו, נדרש התאגיד הבנקאי ליישם כמינימום בדיקות של תאריך הנפקת תעודת הזהות עם מרשם האוכלוסין, וכן השוואת פרטי הזיהוי האחרים הנדרשים בצו עם מרשם האוכלוסין. במקרה של תעודת זהות רגילה, ניתן לבצע בדיקה זו, למשל באמצעות שימוש בטכנולוגיית OCR (Recognition Optical Character). יחד עם זאת, התאגיד הבנקאי אינו מנוע מליישם בקרה זו גם בדרכים נוספות, כמובן בהתאם לתוצאות תהליך הערכת הסיכונים שלו.
- במקרה שמדובר בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק שאינה מחייבת אינטראקציה עם נציג הבנק בזמן אמת, יישם התאגיד הבנקאי גם את הבקורות הבאות:
- **בדיקת חיות** – בדיקה שנועדה לוודא כי התמונה המוצגת בתהליך הזיהוי והאימות הינה של אדם ממשי, ולא תוצאה של מניפולציה טכנולוגית כלשהי. בדיקה זאת ניתן לבצע למשל באמצעות הקרנת משפט אקראי על המסך של המבקש לפתוח חשבון, על מנת שיקרא ויאשר בכך את עובדת היותו אדם ממשי.
 - **צפייה שוטפת של נציג הבנק בתיעוד הדיגיטלי הנשמר במהלך תהליך הזיהוי והאימות** – מאחר ובשימוש בטכנולוגיה כאמור, אין אינטראקציה עם נציג בנק בזמן אמת, ומאחר ומדובר בטכנולוגיות חדשניות, נדרש נציג של התאגיד הבנקאי לצפות בכל התיעוד הדיגיטלי של כל חשבון מקוון שנפתח בצורה זו. דרישה זו נועדה בכדי לוודא כי לא נעשה שימוש לרעה בטכנולוגיה, בין היתר בגלל תקלות שונות.
- בנוסף לבקורות קובעת ההוראה, כי תאגיד בנקאי המבקש להשתמש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק, נדרש לקבוע מראש קריטריונים טכנולוגיים מינימליים לשימוש בטכנולוגיה זו. לדוגמה, ניתן לקבוע אחוז של שגיאות מסוג II (False Negative) שהתאגיד הבנקאי מוכן לקבל תוך כדי תהליך הזיהוי והאימות.
- כמו כן, יידרש אישור הפיקוח על הבנקים ליישום טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק לצורך פתיחת חשבון מקוון. הפנייה לפיקוח תיעשה לפחות 60 יום לפני תחילת יישום הטכנולוגיה כאמור.

בחירת ערוץ למשלוח התראות ללקוחות

11. בחירת הערוץ תיעשה תוך מתן משקל למהירות הנדרשת לקבלת ההתראה על ידי הלקוח, בהתאם לרמת הסיכון בעסקה, וכן לרמת אבטחת המידע הנדרשת בהתאם לרמת הרגישות של המידע המועבר, אלא אם כן בחר הלקוח ערוץ או מכשיר ספציפי לקבלת התראות ובקשת אישורים ובתנאי שסעיף 49 לעיל מתקיים. עם זאת, בהתראות ללקוחות על פעילות חריגה שזוהתה כאמור בסעיף 45 לעיל, ובכפוף לאמור בסעיף 49 לעיל, יוכל התאגיד הבנקאי לפנות אל הלקוח בערוץ או במכשיר לפי בחירתו, וזאת בנוסף לערוץ או המכשיר שבחר הלקוח.

(סעיף 50 להוראה 367).

דברי הסבר

בהתראות ללקוחות על פעילות חריגה בהתאם לסעיף 45 להוראה, יוכל התאגיד הבנקאי לפנות אל הלקוח בערוץ או במכשיר לפי בחירתו, גם אם הלקוח בחר ספציפית לקבל התראות ובקשות אישורים באמצעות ערוץ או מכשיר ספציפי אחר, ובלבד שאין מדובר בערוץ או במכשיר בו זוהתה הפעולה החריגה בגינה מבקש התאגיד הבנקאי לשלוח התראה ללקוח. זאת כמובן בנוסף למשלוח אותה התראה, בערוץ או במכשיר אליהם ביקש הלקוח שתישלחנה התראות ובקשות אישורים. תכלית התיקון הינה להוסיף הגנה על הלקוח במקרה של פעילות חריגה כאמור בסעיף 45 להוראה, ולאפשר ללקוח קבלת התראות בזמן אמת במטרה למנוע נזק, כאשר נעשה שימוש לרעה בערוץ שבו בחר להשתמש הלקוח על ידי גורם המהווה סיכון ו/או במקרה של פעילות חריגה בחשבון הלקוח המצריכה יצירת קשר מהיר עם הלקוח.

פעילות בדואר אלקטרוני

12. סעיף 64(ב) להוראה 367 – בטל.

דברי הסבר

בהתאם לתיקון בסעיף 66 להוראה (ראה להלן), הוראות סעיף זה (סעיף 64(ב) להוראה) המחריגות את הצורך בהצפנה של דואר אלקטרוני הנשלח מהתאגיד הבנקאי אל בנק זר הפועל והמפוקח מחוץ לגבולות ישראל, מתייתרות.

13. על אף האמור בסעיף 63 לעיל, ובכפוף לביצוע הערכת סיכונים מתאימה, אין התאגיד הבנקאי מחויב להשתמש באלגוריתם הצפנה על מנת להגן על המידע של לקוחותיו העובר בדואר אלקטרוני ממנו אל הלקוח ולהיפך. במסגרת הערכת סיכונים זו, יקבע התאגיד הבנקאי את רמת האבטחה הנדרשת עבור סוגי המידע והפעילויות שהוגדרו על ידו מראש כניתנים להעברה ולביצוע באמצעות דואר אלקטרוני, והכל בהתאם לעקרונות הבאים:

(א) הערכת הסיכונים תתייחס, בין היתר, להיבטים הבאים: סוג הלקוח, רגישות וסודיות המידע, תדירות משלוח המידע והיקפו, ובנוסף הערכת רמת האבטחה של שירות הדואר האלקטרוני שברשות הלקוח ככל שהדבר ניתן.

(ב) רמת האבטחה הנדרשת תתייחס, בין היתר, להיבטים הבאים: הצורך בהצפנת המידע וחוזק ההצפנה הנדרש, מידת הצורך בזיהוי חד משמעי של לקוח השולח דואר אלקטרוני, הכללת פרטים מזהים מלאים של הלקוח או החשבון במידע הנשלח.

(ג) הטמעת בקורות מתאימות שוטפות ותקופתיות, בנוגע לפעילויות וסוגי המידע שאישר התאגיד הבנקאי להעברה באמצעות דואר אלקטרוני, המתייחסות בין היתר, להיבטים שונים של אבחון, מניעה וטיפול בדלף מידע במקרה שזוהה.

יובהר כי האמור בסעיף זה לא יחול לגבי התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיף 64 לעיל.

(סעיף 66 להוראה 367).

14. (א) על אף האמור בסעיף 63 להוראה 367, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח הודעות שאינן מכוח דין ללא שימוש באלגוריתם הצפנה, ובלבד שהודעות אלה לא יכללו פרטים מזהים מלאים.

(ב) האמור בסעיף (א) לעיל, לא יחול על משלוח הודעות בדואר אלקטרוני שלגביו יחול ההסדר הקבוע בהוראה 367.

(סעיף 16 להוראה 420).

דברי הסבר

15. ההוראה מאפשרת לתאגיד הבנקאי לבצע, גם עבור מידע הנשלח מהתאגיד הבנקאי אל הלקוח, תהליך של הערכת סיכונים ולהחליט בהתאם אליו, על רמת האבטחה הנדרשת עבור כל סוג מידע או פעולה.

יודגש כי תאגיד בנקאי שבחר לעבור לראשונה למשלוח דואר אלקטרוני מהתאגיד הבנקאי אל הלקוח באופן שאינו מוצפן בהתאם להוראה, נכון שיעשה זאת באופן הדרגתי, ויבצע את תהליך המעבר בהתאם להנחיות סעיף 16 בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 310 בנושא "ניהול סיכונים", ובכלל זה ידאג לקבל את אישור כל הגורמים הרלבנטיים בתאגיד הבנקאי, כמפורט בסעיף 16(ג) להוראה כאמור.

16. כאמור לעיל, התאגיד הבנקאי יבצע הערכת סיכונים ויחליט בהתאם אליה על רמת האבטחה הנדרשת עבור כל סוג של מידע הנשלח באמצעות דואר אלקטרוני. יודגש כי סיכון לחשיפת המידע הנשלח באמצעות דואר אלקטרוני אשר תאפשר לגורמים שאינם מורשים, לרבות גורם עוין, להסיק על מצב החשבון של הלקוח לאורך זמן ו/או על פעולות חוזרות ונשנות שלו (למשל, בעת משלוח של דוח תקופתי על מצב החשבון או כאשר מדובר במשלוח תנועות ו/או יתרת עו"ש מדי יום לאורך תקופה או במשלוח מידע ממנו ניתן ללמוד על הכנסות והוצאות קבועות של הלקוח), או שתאפשר לגורמים מסוג זה להשיג מידע מערכתי (סיסטמי) על לקוחות הבנק (למשל, כאשר שרת **Webmail** הנמצא בשימוש נרחב של לקוחות הבנק נפרץ או שהמידע שבו נאסף באופן שיטתי על ידי נותן שירות הדואר האלקטרוני ועלול לשמש אותו לצרכיו), ייחשב כסיכון גבוה ועל התאגידים הבנקאיים ליישם לגבי מקרים אלו רמת אבטחה הולמת.

17. ההוראה קובעת עקרונות מינימליים לביצוע הערכת הסיכונים:

- ההיבטים המינימליים שעל בסיסם תבוצע הערכת הסיכונים הם:
 - סוג הלקוח - לדוגמא, קמעונאי, מסחרי ועסקי.

- רגישות וסודיות של המידע המועבר.
 - תדירות משלוח המידע.
 - היקף המידע.
 - הערכת רמת האבטחה של שירות הדואר האלקטרוני שברשות הלקוח, ככל שהדבר ניתן.
- התוצר של הערכת הסיכונים יהיה קביעה של רמת האבטחה הנדרשת עבור כל סוג מידע או פעולה שנקבע ע"י התאגיד הבנקאי כי הם מותרים למשלוח או ביצוע, באמצעות דואר אלקטרוני.
 - רמת האבטחה הנדרשת תקבע בין היתר את הצורך בהצפנה, מידת החוזק שלה, מידת הצורך בזיהוי חד משמעי של הלקוח השולח דואר אלקטרוני (במקרה של דואר אלקטרוני הנשלח מהלקוח אל התאגיד הבנקאי), והאם ניתן להעביר במסגרת המידע הנשלח את הפרטים המזהים של הלקוח (לדוגמא, מספר תעודת זהות מלא) או פרטי החשבון המלאים של הלקוח (לדוגמא, מספר חשבון מלא של הלקוח).
18. בהתאם לאמור בסעיף 52 להוראה, תאגיד בנקאי המאפשר משלוח מידע של לקוחותיו באופן שאינו מוצפן, יבהיר ללקוחותיו את הסיכונים העיקריים הכרוכים בשירות כאמור, ואת המלצותיו לנקיטת צעדי אבטחה סבירים בעת שימוש בשירות זה.
19. בעקבות השינוי בהוראה בנוגע למשלוח דואר אלקטרוני מהתאגיד הבנקאי אל הלקוח, צפוי שימוש גובר והולך בתקשורת עם הלקוחות, המתבססת על דואר אלקטרוני. בהתאם לכך, צפוי גידול בסיכון התפעולי לרבות הסיכון להונאת לקוחות באמצעות שימוש במידע המועבר. לפיכך התאגיד הבנקאי נדרש ליישם בקרות מתאימות לרבות ניטור, המתייחסות להיבטים השונים הקשורים בכך, כמו אבחון, מניעה וטיפול בדלף מידע במקרה שזוהה. להלן בקרות לדוגמא שהתאגיד הבנקאי נדרש ליישם עם ביצוע השינוי כאמור:
- בקרות טכנולוגיות שתמנענה משלוח של מידע של לקוחות שלא בהתאם לכללים שנקבעו, ושלא ע"י עובדים שאינם מורשים.
 - בקרות טכנולוגיות שתתענה במהירות על כל פעילות חריגה בנוגע להעברת מידע שלא בהתאם לכללים שנקבעו.
 - קיום תהליך לוודא עדכניות פרטי כתובת הדואר האלקטרוני של הלקוח.
 - קביעת נהלים מתאימים למקרה בו זוהה דלף מידע של לקוחות כתוצאה ממשלוח שגוי של דוא"ל (לדוגמא, לכתובת לא נכונה).
20. יובהר כי האמור בסעיף 66 להוראה זו לא יחול לגבי התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיפים 48 ו- 49 להוראה הנשלחים בדוא"ל, אשר לגביהן יחול סעיף 64 להוראה.
21. כצעד משלים לתיקון שנעשה בסעיף 66 להוראה 367 כאמור לעיל, בוצע תיקון בסעיף 16 להוראה 420 ומעתה אין יותר משמעות לאבחנה בין הודעה מכוח דין להודעה שאינה מכוח דין לעניין רמת האבטחה, ובכלל זה ההצפנה, אשר נדרש ליישם במשלוח הודעות בדואר אלקטרוני. רמת האבטחה תיקבע בהתאם להערכת הסיכונים שיבצע התאגיד הבנקאי על פי האמור בסעיף 66 להוראה 367.

תחילה

22. תחילת התיקונים להוראה החל מיום פרסומם.

עדכון הקובץ

23. מצ"ב דפי עדכון לקובץ ניהול בנקאי תקין, להלן הוראות העדכון:

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(03/18) [4] 367-1-19	(12/17) [3]367-1-19
(03/18) [5] 420-1-4	(01/18) [4]420-1-4

בכבוד רב,

חנה בר

ד"ר חדוה בר
המפקחת על הבנקים

בנקאות בתקשורת

תוכן העניינים

עמוד	שם הפרק
	פרק א'
	כללי
3	מבוא
4	תחולה
4	הגדרות
	פרק ב'
	ממשל תאגידי
6	דירקטוריון
7	הנהלה בכירה
	פרק ג'
	פתיחת חשבון מקוון והצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת
8	פתיחת חשבון מקוון וניהולו
11	פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו
12	הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת
13	הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת
14	כריתת הסכם מרחוק
14	זיהוי ואימות
	פרק ד'
	הגנה על לקוחות
15	ניטור חריגים ופעולות ברמת סיכון גבוהה
15	התראות ללקוחות
15	הדרכת לקוחות
16	מוקד תמיכת לקוחות
	פרק ו'
	בקורות בבנקאות בתקשורת
16	עדכון פרטי חשבון
16	העברות, תשלומים ופעולות אחרות
16	אבטחת ערוצי התקשורת
	פרק ז'
	בקורות במכשירים ובערוצים ספציפיים
17	פעילות בדואר אלקטרוני
17	משלוח מסרונים
18	שימוש במכשירים ניידים
18	עמדות אוטומטיות לשירות עצמי
18	הוראות לביצוע פעולות בטלפון ע"י מענה אנושי
18	ריכוז מידע
	פרק ח'
19	פרק ח'1
	העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב
	פרק ט'
	דיווחים ואישורים

20	נושאים שנדרש לגביהם דיווח	
20	נושאים שנדרש לגביהם אישור	
	הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת – הרחבות למקרים נוספים	נספח א'
22		
בטל	פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו	נספח ב'
24	פורמט קובץ העברת המידע בדבר יתרת לקוח בחשבון עובר ושב	נספח ג'

פרק א': כללי**מבוא**

1. בשנים האחרונות, לקוחות התאגידים הבנקאיים עושים שימוש הולך וגובר בטכנולוגיה ובערוצים ישירים על מנת לצרוך שירותי בנקאות. תופעה זו ניכרת גם בעולם. הרחבת שירותי הבנקאות בתקשורת וסוגי השירותים ובכללם בנקאות באמצעות האינטרנט, הטלפון ובאמצעות עמדות אוטומטיות לשירות עצמי, מאפשרת להזיל את מחירי השירותים ללקוחות, וכן מקלה עליהם לנהל את פעילותם באופן עצמאי ונוח מכל מקום, בכל זמן, בערוצים שונים וללא תלות בשעות הפעילות של סניפי התאגיד הבנקאי. בנוסף, פיתוח והרחבת שירותי בנקאות בתקשורת צפויים לאפשר לתאגידים הבנקאיים להתייעל לאורך זמן.
2. במקביל ליתרונות הבנקאות בתקשורת כאמור, הגידול בהיקף השירותים הבנקאיים באמצעים טכנולוגיים ומתן אפשרות ללקוחות לבצע פעילות בנקאית מרחוק, טומנים בחובם גידול בסיכונים הייחודיים הגלומים בפעילות זו וביניהם: סיכונים אבטחת מידע וסייבר, סיכונים פגיעה בפרטיות, סיכונים מעילות והונאות, סיכונים ציות, סיכונים הלבנת הון, סיכונים משפטיים וסיכונים מוניטין.
3. על מנת להתמודד עם סיכונים אלו, התאגידים הבנקאיים נדרשים לחזק ולהתאים את המסגרת לניהול הסיכונים לסביבת הפעילות הטכנולוגית המתקדמת ולעדכן אותה באופן שוטף ודינאמי בשל המהירות בה הטכנולוגיה משתנה. זאת, תוך הקפדה, כל העת, על עקרונות אבטחת המידע הכוללים, בין היתר: שמירה על סודיות המידע של הלקוח והגנה על הפרטיות, שלמות המידע וזמינות שירותי הבנקאות בתקשורת. יובהר כי תאגיד בנקאי אשר חלות עליו הוראות ניהול בנקאי תקין: הוראה מספר 310 בנושא "ניהול סיכונים", הוראה מספר 350 בנושא "ניהול סיכונים תפעוליים", הוראה מספר 357 בנושא "ניהול טכנולוגיית המידע" והוראה מספר 361 בנושא "ניהול הגנת הסייבר" נדרש לעשות כן בהתחשב בהוראות האמורות.
4. בנוסף, נדרשים התאגידים הבנקאיים לפתח ולשכלל את השיטות לאיתור מעילות והונאות, למניעה של הלבנת הון ולטיפול בצורה מהירה ונכונה בכשלים, על מנת למזער פגיעה בלקוח, סיכונים משפטיים וסיכונים מוניטין שכרוכים בפעילות בתקשורת ונובעים גם מתוך הגידול בכמות והיקף מאגרי המידע.
5. הוראה זו מסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים במתן שירותי בנקאות בתקשורת ללקוחות. ההוראה מאפשרת לתאגידים הבנקאיים להציע ללקוחותיהם שירותים בנקאיים, החל מפתחת חשבון מרחוק ללא הגעה לסניף התאגיד הבנקאי, הנפקת כרטיס חיוב בכפוף להוראות כל דין (לרבות חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו 1986 וחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001), הצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת באופן מקוון גם בחשבון קיים, וכלה בפעילות שוטפת, ללא צורך בהגעה לסניף או שימוש בפקס. בכך ההוראה מאפשרת ללקוחות ולתאגידים הבנקאיים להרחיב את הפעילות הדיגיטלית וליהנות מיתרונותיה כאמור, וכמו כן, מקלה על שחקנים חדשים, להם אין רשת סניפים, להיכנס לתחום הפעילות הפיננסית ובכך להגביר את התחרות. עם זאת,

הרחבת האפשרויות לפעילות בנקאית מרחוק מותנית בחיזוק ושכלול ניהול הסיכונים, והבקרות על-ידי התאגידים הבנקאיים וביניהן: בקרות לזיהוי ואימות הלקוח, ייזום והעברת התראות ללקוחות, ניטור אנומליות בפעילות מסוג זה ברמת הלקוח וברמת הבנק, ועוד.

6. על מנת לתת מענה לפעילות בנקאית מלאה ולצמצם את הצורך בהגעת הלקוח לסניף, תאגידים בנקאיים נדרשים לבחון אפשרויות להציע ללקוחותיהם שירותים משלימים והכל במסגרת המגבלות הקבועות בדין.

תחולה

7. (א) הוראה זו תחול על התאגידים הבאים כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א 1981 (להלן: "תאגיד בנקאי"):

- (1) תאגיד בנקאי ;
- (2) תאגיד כאמור בסעיפים 11 (א) (א3) ו- (ב3);
- (3) תאגיד כאמור בסעיף 11 (ב);
- (4) סולק כהגדרתו בסעיף 36ט.

(ב) המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן שיחולו על תאגיד בנקאי מסוים או לפטור במקרים חריגים תאגיד בנקאי מסוים מהוראה מסוימת.

הגדרות

8.

- "שירותי בנקאות בתקשורת"**
- שירותים בנקאיים הניתנים באחד או יותר מהערוצים הבאים:
- (א) ערוצי האינטרנט, לרבות:
- (1) אתר האינטרנט ;
 - (2) יישומון (אפליקציה);
 - (3) דואר אלקטרוני ;
 - (4) תוכנות למשלוח מסרים מידיים (Instant Messaging Services);
- (ב) ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית, למעט פקס, ולרבות:
- (1) מענה אנושי ;
 - (2) מענה קולי אינטראקטיבי (IVR - Interactive Voice Response);
 - (3) מסרונים (הודעות SMS);
- (ג) עמדות אוטומטיות לשירות עצמי.

אחד מאלה :	"גורם אימות"
<p>(א) פריט הנמצא ברשות המשתמש (לדוגמה : סיסמה חד פעמית זמנית (OTP-One Time Password) הנוצרת על ידי רכיב חומרה הנמצא בידי המשתמש ומקושר לחשבון שלו, סיסמה חד פעמית זמנית הנוצרת על ידי התאגיד הבנקאי ומועברת ללקוח על ידי מסרון, ולעניין זה לרבות מסרון קולי, או תעודה דיגיטלית הנשמרת בכרטיס חכם או רכיב אחר אשר ברשות המשתמש);</p>	
(ב) פריט הידוע רק למשתמש (לדוגמה : סיסמה קבועה);	
(ג) פריט שהוא המשתמש (לרבות מאפיין ביומטרי, כגון : זיהוי קולי, טביעת אצבע וזיהוי פנים).	
<p>צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001.</p>	"הצו"
<p>תאגיד עזר, כאמור בסעיף 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.</p>	"חברת כרטיסי אשראי"
<p>חשבון כהגדרתו בצו, שנפתח בהתאם להוראה זו. ריכוז חיובים וזיכויים מכוח הסכם התקשרות לסליקת עסקאות שנעשו באמצעות כרטיס חיוב; לעניין זה "כרטיס חיוב" – כהגדרתו בצו.</p>	"חשבון מקוון" "חשבון סליקה"
<p>למעט מוטב שמוקם בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439. לרבות מחשב נייד, מחשב לוח, טלפון נייד.</p>	"מוטב" "מכשיר נייד"
<p>כהגדרת "שירות" בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן : "חוק הבנקאות (שירות ללקוח)"), לרבות קבלת מידע, ריכוז מידע, ביצוע פעולות ומתן הוראות לביצוע פעולות.</p>	"שירותים בנקאיים"
<p>הודעת SMS המתקבלת במכשיר הטלפון הנייד של הלקוח כהודעה קולית.</p>	"מסרון קולי"

פרק ב': ממשל תאגידי**דירקטוריון**

הדירקטוריון אחראי:

9. לוודא כי מכלול הסיכונים הגלומים בבנקאות בתקשורת, ובכלל זה סיכוני אבטחת מידע וסייבר, סיכוני פגיעה בפרטיות, סיכוני מעילות והונאות, סיכונים משפטיים, סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון, סיכוני מוניטין וסיכונים אסטרטגיים, מנוהל בהתאם לעקרונות המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 בנושא "ניהול סיכונים" ובהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350 בנושא "ניהול סיכונים תפעוליים" וכן בהתאם להוראות הייעודיות השונות וביניהן, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 357 בנושא "ניהול טכנולוגיית המידע" והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 361 בנושא "ניהול הגנת הסייבר".
10. לסקור ולאשר מסגרת לניהול סיכוני בנקאות בתקשורת שתעוגן במסמך מדיניות. המדיניות תכלול התייחסות, בין היתר, לנושאים הבאים:
- (א) ערוצי התקשורת וכן מוצרים וסוגי שירותים מותרים בכל אחד מערוצי ההתקשורת;
- (ב) עקרונות ופרמטרים לסיווג הפעולות בבנקאות בתקשורת לפי רמת סיכון, הן ברמת העסקה הבודדת והן בראייה רוחבית, שעל בסיסם ייקבעו, בין היתר, אמצעי הזיהוי וגורמי האימות שידרשו, בכפוף לדין;
- (ג) פתיחת חשבון מקוון וניהולו בהתייחס, בין היתר, לבקרות, למגבלות ולמסמכים הנוספים על הקבוע בהוראה זו, בהתאם לגישה מבוססת סיכון, על מנת להפחית את הסיכונים הכרוכים בפעילות זו, ברמת החשבון הבודד וברמת התאגיד הבנקאי.
- (ד) בקרות בבנקאות בתקשורת, לרבות:
- (1) זיהוי ואימות של לקוחות, בין היתר, לפי סוג הלקוח, סוג הפעולה ורמת הסיכון הגלום בה;
- (2) ניטור פעילות חריגה (אנומליות), ברמת הלקוח וברמת הבנק, פעולות ברמת סיכון גבוהה ומתן התראות ללקוחות;
- (3) הגברת מודעות לקוחות והדרכתם;
- (4) בקרות בערוצים ספציפיים;
- (5) עקרונות אבטחת מידע בתקשורת בין הלקוח לתאגיד הבנקאי.
11. לוודא כי ניהול סיכוני בנקאות בתקשורת בקווי ההגנה הראשון והשני יבחן באופן תקופתי על ידי הביקורת הפנימית על בסיס ההנחיות המפורטות בהוראה 307 "פונקציית הביקורת הפנימית", ככל שהוראה זו חלה על התאגיד.
12. לקבוע דיווחים נדרשים בנושא בנקאות בתקשורת, לרבות: כשלים מהותיים במתן שירותים והטיפול בהם.

הנהלה בכירה

ההנהלה הבכירה אחראית:

13. לגבש ולהטמיע מדיניות שתעגן את המסגרת לניהול סיכוני בנקאות בתקשורת.
14. לוודא כי נקבעו תחומי אחריות ברורים והוקצו משאבים נאותים לניהול סיכוני בנקאות בתקשורת, לרבות מנהלים ועובדים בעלי כישורים וניסיון מתאימים.
15. ליישם תהליכים לפיקוח על הטמעת המסגרת לניהול סיכונים בבנקאות בתקשורת, ולרבות: דיווחים על תוצאות הערכת סיכונים והטמעת בקרות מתאימות, תוצאות תהליכי ניטור במערכות מרכזיות וכשלים משמעותיים בזמינות מערכות בבנקאות בתקשורת.
16. להגדיר תכנית לביצוע פעולות שוטפות להגברת מודעות הלקוחות לסיכונים הגלומים בפעילות בבנקאות בתקשורת.
17. לעקוב אחר התפתחויות טכנולוגיות בתחום הבנקאות בתקשורת והסיכונים הכרוכים בהן.

פרק ג': פתיחת חשבון מקוון והצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת

פתיחת חשבון מקוון וניהולו

עקרונות לפתיחת חשבון מקוון

18. תאגיד בנקאי רשאי לאפשר פתיחת חשבון מקוון בהתאם לכללים שלהלן:
- (א) המבקש לפתוח חשבון יהיה יחיד תושב ישראל שמלאו לו 16 שנה.
- (ב) המבקש או המבקשים לפתוח חשבון יהיו הבעלים, ולא יהיו נהנים בחשבון זולת הבעלים.
- (ג) תאגיד בנקאי, שאינו חברת כרטיסי אשראי, ישייך את החשבון שנפתח לסניף וישלח הודעה ללקוח עם פרטי הסניף אליו שויך חשבונו.
- (ד) נוסף על האמור בס"ק (א)-(ג), פתיחת חשבון ליחיד תושב ישראל שטרם מלאו לו 18 שנה (להלן: "קטין") תהיה בכפוף לתנאים הבאים:
- (1) תהליך פתיחת חשבון לקטין, לרבות זיהוי ואימות הקטין בהתאם לסעיף 19 להלן, הליך "הכר את הלקוח" והצהרה על נהנה בחשבון, ייעשה מרחוק תוך אינטראקציה חזותית בזמן אמת עם נציג התאגיד הבנקאי. במהלך תהליך פתיחת חשבון לקטין כאמור, ייתן התאגיד הבנקאי הסבר חזותי לקטין על אופן ניהול חשבון בדגש על המאפיינים המיוחדים של חשבון קטין.
- (2) ימולאו כל ההנחיות הרלבנטיות בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 416 בנושא "חשבונות קטינים" (להלן: "הוראה 416"), בהתאמות הבאות:
- ההסכמה מראש ובכתב של נציגו של הקטין לעניין משיכת יתר בחשבונו של הקטין כנדרש בסעיף 6(א) להוראה 416, ולצורך הנפקת כרטיס אשראי לקטין כנדרש בסעיף 11 להוראה 416, תוכל להינתן לאחר ביצוע הבדיקות הבאות:
- (א) זיהוי ואימות נציגו של הקטין אשר יבוצעו באחת מהדרכים המפורטות בסעיף 19 להוראה זו.
- (ב) אימות כי מי שזוהה ואומת כאמור, מוסמך לשמש כנציגו של הקטין.
- (ה) תאגיד בנקאי יתעד באופן דיגיטלי את כל תהליכי הזיהוי והאימות החזותיים של המבקש לפתוח חשבון מקוון, של נציגו של קטין במקרה שנדרשת הסכמתו בהתאם לס"ק (ד) (2) לעיל, את הליך "הכר את הלקוח" שביצע, את הצהרת הנהנים בחשבון, ואת כל המסמכים שהוצגו במסגרת זו. תיעוד זה ייחשב כ"מסמכי זיהוי" לעניין סעיף 7 לצו שכותרתו "שמירת מסמכי הזיהוי".
- (ו) בנוסף לאמור בסעיף 50 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 בנושא "מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות", תאגיד בנקאי שמוזהה, אגב פתיחה או ניהול של חשבון מקוון, כי מדובר בלקוח בסיכון גבוה, רשאי שלא לפתוח חשבון מקוון או לחסום את הפעילות בחשבון קיים, לפי העניין.

זיהוי ואימות המבקש לפתוח חשבון מקוון

19. זיהוי המבקש לפתוח חשבון מקוון ואימות פרטי זהותו יכולים להתבצע באחת מהדרכים הקבועות להלן:

(א) על פי תעודת הזהות שלו אשר תוצג לבנק במעמד פתיחת החשבון, תוך שימוש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק כמפורט בסעיף 27א. להלן.

(ב) על פי תעודת זהות ומסמך זיהוי נוסף שהנפיקה מדינת ישראל הנושא את שם הלקוח, מספר תעודת זהות שלו ותאריך לידה, שהוצגו במעמד פתיחת החשבון, ובשילוב:

(1) שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית (Video Conference).

(2) ביצוע העברה בנקאית באמצעות חשבון על שם המבקש לפתוח חשבון, בתאגיד בנקאי בישראל, זאת למעט במקרים הבאים:

א) פתיחת חשבון מתוך אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, באמצעות חשבון קיים, ולאחר אימות הלקוח באמצעות שני גורמי אימות לפחות.

ב) פתיחת חשבון מקוון שהוא חשבון הלוואה, בסכום של עד 50,000 ש"ח, ובלבד שסכום ההלוואה יועבר לחשבון על שם המבקש לפתוח את חשבון ההלוואה, בתאגיד בנקאי בישראל.

ג) מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק (א), בעת פתיחת חשבון מקוון לפי ס"ק (ב), שהוא חשבון סליקה שהיקף הסליקה השנתי בו לא עולה על 50,000 ש"ח, יחולו ההוראות הבאות:

(1) על אף האמור בס"ק (ב) (1) לסעיף זה, רשאי תאגיד בנקאי שלא לעשות שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית.

עלה היקף הסליקה השנתי על 50,000 ש"ח, יקבע התאגיד הבנקאי סף אשר עד אליו ימשיך לתת שירותי סליקה ללקוח, אך לא יעביר אליו את כספי הסליקה אשר יצטברו מעל 50,000 ש"ח, עד אשר ישלים את תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח באמצעות שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית, ככל שלא עשה בה שימוש.

במידת הצורך יערוך התאגיד הבנקאי הליך "הכר את הלקוח" כמפורט בסעיפים 20 ו- 21 להלן, כשהוא מעודכן בהתאם לפעילות הצפויה בחשבון.

(2) העברה של סכום אקראי לחשבון בתאגיד בנקאי בישראל על שם המבקש לפתוח חשבון סליקה, מתוך סכום כספי הסליקה בהם נדרש התאגיד הבנקאי לזכות את הלקוח במועד הזיכוי הראשון, תחשב כהעברה בנקאית הנדרשת בהתאם לס"ק (ב) (2) לסעיף זה.

אין באמור בס"ק (א) - (ג) לעיל, כדי לגרוע משאר החובות המפורטות בסעיף 3(א) (1) לצו.

הכר את הלקוח

20. בעת פתיחת חשבון מקוון, יבצע התאגיד הבנקאי הליך "הכר את הלקוח", בדומה להליך המבוצע ביחס ללקוח בסיכון גבוה אחר.

21. תאגיד בנקאי רשאי לבצע הליך "הכר את הלקוח" באמצעים טכנולוגיים שונים מאלו המשמשים אותו לצורך זיהוי ואימות, ובלבד שנקט באמצעים לוודא כי המשיב לשאלון "הכר את הלקוח" והלקוח המזוהה והמאומת בהתאם לסעיף 19 להוראה זו, חד הם.

הצהרה על נהנה בחשבון מקוון

22. התאגיד הבנקאי ידרוש מלקוח המבקש לפתוח חשבון מקוון לחתום על הצהרת נהנים באופן מקוון, ובנוסף יתעד את הלקוח מצהיר בקולו כי אין בחשבון נהנים מלבד בעל החשבון.

הגבלות על חשבון מקוון

23. חשבון מקוון יסומן ויזוהה ככזה במערכות המחשב של התאגיד הבנקאי לצורך ניטור סיכונים וביצוע מעקב מוגבר למשך תקופה שתיקבע על ידי התאגיד הבנקאי ובהתאם להערכת סיכונים.

24. בטופסי שיקים שתאגיד בנקאי מנפיק ללקוח או שהוא מאשר להנפיק ללקוחו, יהיו השיקים משורטטים ותהינה מודפסות עליהם מילים המונעות את עבירותם. בנוסף על האמור, יקבע הבנק בקרות ומגבלות על כמות טופסי השיקים המונפקים ללקוח.

25. לאחר פתיחת החשבון לא יתאפשרו הוספת או שינוי בעלים בחשבון.

26. בחשבון לא יפעל "מורשה חתימה" כהגדרתו בסעיף 1 לצו.

27. תאגיד בנקאי רשאי להסיר את ההגבלות על חשבון שנפתח באופן מקוון, כמפורט בפרק זה, לאחר השלמת הזיהוי המלא של הלקוח בהתאם להוראות הצו.

טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק

א27. תאגיד בנקאי אשר מבצע זיהוי ואימות של המבקש לפתוח חשבון לפי סעיף 19(א) להוראה זו, יפעל בהתאם לסעיפים שלהלן:

(א) תאגיד בנקאי ישתמש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק באמצעות שימוש באינטראקציה חזותית בזמן אמת או באמצעות צילום וידאו שלא בזמן אמת, ואשר משלבת לכל הפחות בקרות מהסוגים הבאים:

(1) בדיקת מקוריות התעודה המוצגת לצורך אימות, על סמך המאפיינים הקבועים של אותה תעודה.

(2) אימות שהתעודה המוצגת הינה אכן התעודה של המזדהה באמצעות הטכנולוגיה, ובכלל זה אימות באמצעות השוואת התמונה שבתעודה לתמונת המזדהה באמצעות הטכנולוגיה.

(3) אימות פרטי המזדהה באמצעות הטכנולוגיה, כפי שנקראו מתוך התעודה המוצגת, אל מול מאגרי מידע רלבנטיים, ובכלל זה הבדיקות הנדרשות בסעיף 3(א) לצו.

(4) במקרה של שימוש בטכנולוגיה כאמור, אשר אינה מחייבת אינטראקציה חזותית עם נציג הבנק בזמן אמת, יש לשלב בנוסף לאמור לעיל, את הבקורות הבאות:

(א) בדיקות חיות.

(ב) צפייה שוטפת ע"י נציג הבנק, בתיעוד הדיגיטלי שנשמר, על מנת לוודא את נאותות התהליך המיושם.

(ב) תאגיד בנקאי יקבע ספים טכנולוגיים מינימליים שטכנולוגיה כאמור תידרש לעמוד בהם, על מנת שניתן יהיה להסתמך עליה לצורך פתיחת חשבון מקוון.

(ג) טכנולוגיה כאמור, תאפשר שמירת התיעוד הדיגיטלי כמפורט בסעיף 18(ה) לעיל, לתקופה הקבועה בסעיף 7 לצו, לכל הפחות.

פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו

27. בחשבון חיסכון ארוך טווח לילד (להלן: "חשבון חיסכון"), הנפתח מכוח סימן ה' לפרק ד' לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה 1995- (להלן: "החוק"), ותקנות הביטוח הלאומי (חיסכון ארוך טווח לילד), התשע"ו-2016, שהותקנו מכוחו (להלן: "התקנות"), לא יחולו הסעיפים הבאים בהוראה זו: סעיפים 27א-18, סעיפים 29-39(ב), סעיף 42(ד) לעניין שינוי פרטי ההתקשרות, וסעיף 57. במקומם יחולו ההוראות הבאות:

(א) תאגיד בנקאי יהיה רשאי לפתוח חשבון חיסכון ולצרף את החשבון לשירותי בנקאות בתקשורת בהתבסס על פרטי הזיהוי המועברים אליו ברשומה ממוכנת על ידי המוסד לביטוח לאומי, ללא צורך בפרטי זיהוי נוספים.

(ב) (1) בפתיחת חשבון חיסכון התאגיד הבנקאי רשאי לצרף את הלקוח לשירותי בנקאות בתקשורת, בערוץ או במקבץ ערוצים לפי בחירת התאגיד הבנקאי מעת לעת, וזאת ללא צורך בבחירת הלקוח. הלקוח יכול להפסיק את ההתקשרות לקבלת שירות, ערוץ או מקבץ ערוצים בכל עת.

(2) התאגיד הבנקאי יציג בהסכם הבנקאות בתקשורת את השירותים המותרים בכל ערוץ, את הסיכונים הקשורים בשימוש בשירותים אלו, ויביא לידיעת הלקוח את עקרונות אבטחת המידע והגנת הפרטיות המומלצים ליישום בידי הלקוח, על מנת למזער סיכונים אלה.

(3) לעניין צירוף החשבון לשירות משלוח הודעות בתקשורת, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא: "משלוח הודעות בתקשורת" (להלן: "הוראה 420"), נדרשת בקשה מפורשת של הלקוח. במקרה זה לא יחול סעיף 12 (ג) להוראה מספר 420.

(ג) בכריתת הסכם חשבון חיסכון, לרבות הסכם בנקאות בתקשורת, רשאי התאגיד הבנקאי לראות בהודעת המוסד לביטוח הלאומי בדבר פתיחת החשבון משום אישור של הלקוח כי ניתנה לו אפשרות לקרוא את ההסכם וכי הסכים לתנאיו. נוסח ההסכם שנכרת עם הלקוח יהיה זמין לעיונו בכל עת בצורה בהירה וקריאה וניתן יהיה להדפיסו.

(ד) שינוי בפרטי התקשורת יתאפשר תוך שימוש בגורם אימות אחד לפחות או שימוש בפרטי זיהוי ומספר שאלות אשר להערכת התאגיד הבנקאי המענה עליהן מאפשר אימות של הלקוח.

(ה) "הורה" ו"ילד זכאי" בנספח זה, כהגדרתם בחוק ובתקנות.

הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת

28. תאגיד בנקאי יתקשר עם לקוח בהסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת (להלן: "הסכם בנקאות בתקשורת").

29. על אף האמור בסעיף 28 לעיל:

(א) תאגיד בנקאי רשאי למסור מידע ללקוח על חשבונותיו באמצעות מענה אנושי, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת.

(ב) תאגיד בנקאי רשאי לשלוח הודעות כמפורט להלן, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת באותו ערוץ:

(1) הודעות באמצעות מסרונים, לרבות מסרון קולי, לצורך משלוח סיסמה חד פעמית זמנית;

(2) התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיפים 48-51 שלהלן;

(3) הודעות בדבר שירות העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב, כאמור בסעיף 73א(4) שלהלן.

(ג) תאגיד בנקאי לא יידרש להתקשר בהסכם בנקאות בתקשורת עם מי שעושה שימוש בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי של התאגיד לקבלת שירות מזדמן, כדוגמת תשלום שוברים או משיכת מזומנים.

30. לעניין מסירת הודעות של לקוח למנפיק, יש לפעול בהתאם לחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו 1986, ותקנותיו, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת.

31. התאגיד הבנקאי רשאי להציע ללקוח חבילת ערוצים ושירותים במסגרת ההסכם, ובלבד שיאפשר לו לבחור ערוצים שאינו מעוניין בהם. האמור לא יחול במקרה בו נחוץ מקבץ ערוצים לצורך מתן שירות מסוים. הלקוח יכול להפסיק את ההתקשרות לקבלת שירות, ערוץ או מקבץ ערוצים בכל עת.

32. לפני קבלת אישור הלקוח להסכם יציג התאגיד הבנקאי את שירותי הבנקאות בתקשורת המותרים בכל ערוץ, את הסיכונים הקשורים בשימוש בשירותים אלו, ויביא לידיעת הלקוח את עקרונות אבטחת המידע והגנת הפרטיות המומלצים ליישום בידי הלקוח, על מנת למזער סיכונים אלה.

הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת

33. לקוח יוכל להצטרף לערוץ או לשירות תוך שימוש בלפחות שני גורמי אימות (Two Factor Authentication להלן: "2FA").

34. בהצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת, במקרים המפורטים בנספח א, רשאי התאגיד הבנקאי לצרף את הלקוח תוך שימוש בגורם אימות אחד לפחות או שימוש בפרטי זיהוי ומספר שאלות אשר להערכת התאגיד הבנקאי המענה עליהן מאפשר אימות של הלקוח.

35. בנוסף לאפשרויות המפורטות בסעיפים 33 ו- 34 לעיל, רשאי תאגיד בנקאי לאפשר ללקוח אשר לו חשבון בתאגיד הבנקאי, להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת, באמצעות טכנולוגיית היוועדות חזותית (Video Conference) שתאפשר זיהוי פנים אל פנים באופן ברור, תוך אימות פרטי זהותו של הלקוח על בסיס העתק של תעודת הזהות לפחות, וכן מול פרטי ההזדהות המצויים ברשות התאגיד הבנקאי.

36. לעניין אימות פרטי זהותו של הלקוח כאמור בסעיף 35 לעיל, רשאי התאגיד הבנקאי לאמת את פרטי זהותו של לקוח שהוא תושב חוץ, על בסיס העתק של דרכון, וכן מול פרטי ההזדהות המצויים ברשות התאגיד הבנקאי.

37. תאגיד בנקאי המאפשר ללקוח להצטרף מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת כאמור בסעיפים 35 ו- 36 לעיל, יצור קשר עם הלקוח, באמצעי התקשורת הרשומים אצלו בחשבון, על מנת לוודא כי אכן ביקש להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת, אלא אם כן זיהוי הפנים אל פנים באמצעות טכנולוגיית היוועדות חזותית כאמור בסעיף 35 לעיל, נעשה ע"י אמצעי התקשורת הרשומים בחשבון הלקוח.

38. סיום התקשורת לקבלת שירות בערוצי בנקאות בתקשורת ייעשה באותה רמת זיהוי ואימות שמשמשת לצורך קבלת השירות בהתאם לסעיף 40 להלן.

כריתת הסכם מרחוק

39. בכריתת הסכם מרחוק יפעיל התאגיד הבנקאי אמצעי על מנת לוודא שהלקוח אישר כי ניתנה לו אפשרות לקרוא את ההסכם והסכים לתנאיו. נוסח ההסכם אותו אישר הלקוח, יהיה זמין לעיונו בכל עת בצורה בהירה וקריאה וניתן יהיה להדפיסו.

פרק ד': זיהוי ואימות

40. תאגיד בנקאי יקבע אמצעי זיהוי ואימות אישיים בפעילות בבנקאות בתקשורת בהתאם להערכת סיכונים ולמדיניות שאושרה על-ידי הדירקטוריון.

41. תאגיד בנקאי ימסד תהליכים לאופן היצירה, המסירה, ההפעלה וההחלפה של כל אמצעי הזיהוי והאימות, שיאפשרו לו לוודא, בין היתר, כי מידע רגיש לא ייחשף בתהליך היצירה והמסירה. בשימוש בסיסמאות יקבעו כללים לאופן קביעת הסיסמה מבחינת אורך והרכב, מגבלות לשימוש חוזר, תדירות החלפתה, חסימה ושחרור סיסמה.

42. פעולות, שיוגדרו ברמת סיכון גבוהה, בהתאם לעקרונות שאושרו על-ידי הדירקטוריון, יתאפשרו רק לאחר אימות באמצעות לפחות שני גורמי אימות. פעולה ברמת סיכון גבוהה תכלול, לכל הפחות:

- (א) העברות, תשלומים ופעולות מעל לתקרת הסכום הראשונה שתיקבע ע"י התאגיד הבנקאי בהתאם לסעיף 60 (א) שלהלן;
- (ב) הוספת ערוץ ושירות שלא למידע בלבד;
- (ג) משיכת מזומנים מעמדה אוטומטית לשירות עצמי.
- (ד) שינוי פרטי התקשורת או שם בעל החשבון בהתאם לסעיפים 57-58 שלהלן.

43. כאשר נדרשת הסכמה של כל השותפים בחשבון לביצוע פעולה או מתן הוראה לביצוע פעולה תידרש הסכמה כאמור גם במסגרת שירותי בנקאות בתקשורת.

44. על אף האמור בסעיף 43 לעיל, תאגיד בנקאי רשאי להגיע להסכמה עם לקוח שהינו תאגיד, כי מי שהורשה על ידי הלקוח יפעל לבדו במסגרת שירותי בנקאות בתקשורת, גם במקום בהן ההרשאות לפעול בחשבון שלא במסגרת שירותי בנקאות בתקשורת הינן שונות, בכפוף לקבלת אישור מאומת מהגורם המוסמך לכך בתאגיד.

פרק ה' – הגנה על לקוחות

ניטור חריגים ופעולות ברמת סיכון גבוהה

45. תאגיד בנקאי יישם מנגנון אוטומטי לזיהוי וניטור פעילות חריגה (אנומליות) בחשבונות של לקוחות ובפרט בפעולות ברמת סיכון גבוהה לצורך איתור של פעילות חשודה בזמן אמת.
46. באיתור הפעילות החריגה ייעשה שימוש גם בפילוח לפי קבוצות של לקוחות או חשבונות כגון: חשבונות מקוונים וחשבונות שצורפו לשירותי בנקאות בתקשורת באופן מקוון.
47. תאגיד בנקאי יעקוב אחר התפתחות שיטות הונאה ואיומים לבנקאות בתקשורת בארץ ובעולם ויעדכן במידת הצורך את מנגנון הניטור. לצורך כך, יעשה התאגיד הבנקאי שימוש במידע שהוא מקבל ממקורות פנימיים וחיצוניים (לרבות משטרה ומנגנוני בטחון וחברות לאבטחת מידע).

התראות ללקוחות

48. תאגיד בנקאי יתריע ללקוח על פעילות חריגה שזוהתה כאמור בסעיף 45 לעיל, על פעולות בהתאם לשיקול דעתו של התאגיד הבנקאי, ובכל מקרה על הפעולה המפורטת בסעיף 42(ב) לעיל. כמו כן ישקול נקיטת אמצעים באופן מידי כדוגמת השעיית עסקה או קבלת אשרור מהלקוח לעסקה.
49. ההתראות ובקשות האישורים ימסרו בערוץ אחר או במכשיר אחר מזה שבו בוצעה הפעולה, יכללו את פרטי העסקה המינימליים הנדרשים לצורך זיהויה, אך לא יכללו פרטים מזהים מלאים על החשבון או הלקוח או כרטיס החיוב.
50. בחירת הערוץ תיעשה תוך מתן משקל למהירות הנדרשת לקבלת ההתראה על ידי הלקוח, בהתאם לרמת הסיכון בעסקה, וכן לרמת אבטחת המידע הנדרשת בהתאם לרמת הרגישות של המידע המועבר, אלא אם כן בחר הלקוח ערוץ או מכשיר ספציפי לקבלת התראות ובקשת אישורים ובתנאי שסעיף 49 לעיל מתקיים. עם זאת, בהתראות ללקוחות על פעילות חריגה שזוהתה כאמור בסעיף 45 לעיל, ובכפוף לאמור בסעיף 49 לעיל, יוכל התאגיד הבנקאי לפנות אל הלקוח בערוץ או במכשיר לפי בחירתו, וזאת בנוסף לערוץ או המכשיר שבחר הלקוח.
51. בחשבון בו מספר שותפים ישלח התאגיד הבנקאי התראה על פעילות חריגה לכלל השותפים.

הדרכת לקוחות

52. תאגיד בנקאי יבהיר ללקוחותיו את הסיכונים העיקריים הכרוכים בקבלת שירותים בבנקאות בתקשורת ואת המלצותיו לנקיטת צעדי אבטחה סבירים בעת שימוש בשירותים אלה.
53. ההבהרה תינתן במגוון ערוצים, כגון: אתר הבנק, הודעות בעת כניסה לשירותי בנקאות בתקשורת, דוא"ל ודפי מידע.

54. התאגיד הבנקאי ינהל את הסיכון הכרוך באתרים או באפליקציות מתחזות וכאשר עולה חשד לתרמיות אחרות שמטרתן לגרום ללקוחות למסור מידע רגיש כגון: מספר חשבון, סיסמאות או מידע על כרטיס אשראי, לגורמים בלתי מורשים.
55. התעורר חשד לתרמית בשירותי בנקאות בתקשורת העלולים להשפיע על מספר רב של לקוחות בפרק זמן קצר, במקביל לפעילות התגובה להסרת האיום וצמצום הנזק הפוטנציאלי, ימסור התאגיד הבנקאי הודעה ללקוחותיו שנמצאים בסיכון וכן ישקול מסירת הודעה לציבור הרחב לפי העניין.

מוקד תמיכת לקוחות

56. תאגיד בנקאי יפעיל מוקד, שכולל מענה אנושי, לתמיכה בפעילות לקוחות בבנקאות בתקשורת.

פרק ו': בקרות בבנקאות בתקשורת

עדכון פרטי חשבון

57. שינוי פרטי התקשורת (כגון: מספר טלפון נייד, כתובת דואר אלקטרוני וכתובת פיזית), יתאפשר לאחר אימות באמצעות לפחות שני גורמי אימות.
58. עדכון שם בעל החשבון יתאפשר לאחר אימות באמצעות לפחות שני גורמי אימות והצגת העתק של מסמכי זיהוי ואימות, לפי העניין, הנדרשים לפי סעיף 3 לצו.
59. תאגיד בנקאי יבצע מעקב מוגבר אחר חשבוניות בהם בוצעה פעילות חריגה שנוגעת לעדכון מרחוק של פרטי חשבון, למשך תקופה שתיקבע ובהתאם להערכת סיכונים.

העברות, תשלומים ופעולות אחרות

60. תאגיד בנקאי יקבע תקרות סכומים להעברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים, כדלקמן:
- (א) תקרת סכום במסגרתה יידרש שימוש בגורם אימות אחד;
- (ב) תקרת סכום, אשר מתקרת הסכום כאמור בסעיף (א) לעיל ועד אליה, יידרש שימוש בשני גורמי אימות;
- (ג) מעל תקרת הסכום בסעיף (ב) לעיל, יידרש שימוש בטכנולוגיה המשלבת זיהוי ואימות של המשתמש, סודיות ושלמות הנתונים ומניעת הכחשה.
61. קביעת הסכומים כאמור, תתבסס על הערכת סיכונים שתתייחס, בין היתר, לזהות המוטב, סוג הלקוח ומאפייני פעילותו.
62. תאגיד בנקאי יקבע מדיניות ובקרות נאותות למזעור הסיכון להעברות בלתי מורשות, וביניהן, עבור לקוחות עסקיים אפשרות לבקרה המחייבת אישור של שני גורמים לביצוע כל העברה.

אבטחת ערוצי התקשורת

63. תאגיד בנקאי יעשה שימוש באלגוריתם הצפנה על מנת להגן על המידע של לקוחותיו העובר ברשתות חיצוניות לרבות האינטרנט ולמעט רשתות טלפוניה.

64. על אף האמור בסעיף 63 לעיל :

(א) תאגיד בנקאי רשאי לשלוח התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיפים 48 ו-49 לעיל, ללא שימוש באלגוריתם הצפנה.

(ב) בטל.

65. תאגיד בנקאי יבחן את הצורך ביישום אמצעים להבטחת השלמות של תוכן המסר ומניעת הכחשה בהעברת מידע.

פרק ז': בקרות במכשירים ובערוצים ספציפיים

פעילות בדואר אלקטרוני

66. על אף האמור בסעיף 63 לעיל, ובכפוף לביצוע הערכת סיכונים מתאימה, אין התאגיד הבנקאי מחויב להשתמש באלגוריתם הצפנה על מנת להגן על המידע של לקוחותיו העובר בדואר אלקטרוני ממנו אל הלקוח ולהיפך. במסגרת הערכת סיכונים זו, יקבע התאגיד הבנקאי את רמת האבטחה הנדרשת עבור סוגי המידע והפעילויות שהוגדרו על ידו מראש כניתנים להעברה ולביצוע באמצעות דואר אלקטרוני, והכל בהתאם לעקרונות הבאים :

(א) הערכת הסיכונים תתייחס, בין היתר, להיבטים הבאים : סוג הלקוח, רגישות וסודיות המידע, תדירות משלוח המידע והיקפו, ובנוסף הערכת רמת האבטחה של שירות הדואר האלקטרוני שברשות הלקוח ככל שהדבר ניתן.

(ב) רמת האבטחה הנדרשת תתייחס, בין היתר, להיבטים הבאים : הצורך בהצפנת המידע וחוזק ההצפנה הנדרש, מידת הצורך בזיהוי חד משמעי של לקוח השולח דואר אלקטרוני, הכללת פרטים מזהים מלאים של הלקוח או החשבון במידע הנשלח.

(ג) הטמעת בקרות מתאימות שוטפות ותקופתיות, בנוגע לפעילויות וסוגי המידע שאישר התאגיד הבנקאי להעברה באמצעות דואר אלקטרוני, המתייחסות בין היתר, להיבטים שונים של אבחון, מניעה וטיפול בדלף מידע במקרה שזוהה.

יובהר כי האמור בסעיף זה לא יחול לגבי התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיף 64 לעיל.

משלוח מסרונים

67. (א) העברת מידע באמצעות מסרונים לא תכלול פרטים מזהים מלאים על הלקוח ועל פרטי חשבון הלקוח (כגון : שם הלקוח, מספר חשבון הלקוח, מספר כרטיס חיוב).

(ב) תאגיד בנקאי המשתמש בסיסמה חד פעמית זמנית הנשלחת באמצעות מסרונים כגורם אימות, ייתן מענה לאותם לקוחות שאין באפשרותם לקבל מסרון, או שאין באפשרותם לקוראו, באמצעות משלוח מסרון קולי.

שימוש במכשירים ניידים

68. תאגיד בנקאי יזהה ויעריך את הסיכונים הספציפיים הגלומים בשימוש במכשיר נייד לרבות אובדן או גניבה של המכשיר ויקבע אמצעי אבטחה לטיפול בסיכונים אלה.
69. תאגיד בנקאי ידריך את לקוחותיו לעניין השימוש במכשירים ניידים, לרבות הצורך באבטחה פיזית ולוגית שלהם והצורך בנעילת המכשיר. במסגרת זו יונחו הלקוחות כיצד לפעול במקרה של גניבה, אובדן או שימוש לרעה במכשיר נייד, ובמיוחד, כאשר המכשיר משמש לקבלת התראות ובקשות לאשור פעולות. תאגיד בנקאי ימסור ללקוחותיו מספר טלפון לדיווח במקרה הצורך, על מנת שהבנק יוכל לחסום שליחת התראות בערוץ זה.
70. בקרות נוספות ייקבעו על מנת לאפשר ללקוחות לקבל או ליצור סיסמה חד פעמית זמנית (OTP) משום שהאפקטיביות של 2FA פוחתת כאשר אותו מכשיר משמש הן להתקשרות והן לקבלה או יצירה של OTP.

עמדות אוטומטיות לשירות עצמי

71. תאגיד בנקאי יישם אמצעי בקרה אשר יסייעו, בין היתר, למניעה ולזיהוי הונאות בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי וביניהם:
- (א) נתיב בקרה מספק לרבות תיעוד מתאים של המערכת;
- (ב) תמיכה פונקציונלית מלאה לביצוע עסקאות בכרטיס חכם בעמדות אוטומטיות לשירות עצמי המשמשות למשיכת מזומן.

הוראות לביצוע פעולות בטלפון ע"י מענה אנושי

72. הוראות לביצוע פעולות בטלפון באמצעות מענה אנושי יירשמו ברשומות שיכללו, בין היתר, את מועד מתן ההוראה, פרטי הפקיד שקיבל את ההוראה וסימן מיוחד שההוראה ניתנה טלפונית.

פרק ח': ריכוז מידע

73. תאגיד בנקאי רשאי להציע ללקוחותיו שירות של "ריכוז מידע" (Account Aggregation) (להלן: "השירות") בתנאים הבאים:
- (א) השירות מוגבל לריכוז מידע בלבד.
- (ב) לתאגיד הבנקאי ולעובדיו לא תהיה גישה למידע הלקוחות המתקבל מתאגידים אחרים (להלן: "מידע הלקוחות"), והם לא יעשו בו שימוש. לשם כך יישם התאגיד הבנקאי פתרונות טכנולוגיים שיתמכו בחסיון ובהגנה על המידע של לקוחותיהם, ויספק נתיב ביקורת לניסיונות גישה למידע, לרבות המידע על אמצעי הגישה לחשבונות התאגידים האחרים.
- (ג) על אף האמור בסעיף (ב) לעיל, רשאי תאגיד בנקאי לעשות שימוש במידע הלקוחות בתנאי שקיבל מהלקוח אישור מפורש לעשות זאת ושהמידע יועבר לידיעת הלקוח בלבד.

- (ד) תאגיד בנקאי יפעיל את השירות רק ביוזמת הלקוח לאחר שניתנה הסכמתו לכך.
 (ה) תאגיד בנקאי ימחק מהמאגרים הרלוונטיים את המידע המאפשר גישה לחשבונות של לקוח המבקש להתנתק מהשירות.
 (ו) תאגיד בנקאי לא יתנה את מתן השירות בהסכמת הלקוח לאמור בסעיף (ג) לעיל.

פרק ח'1: העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב

- 73א. ביקש לקוח מתאגיד בנקאי למסור מידע בדבר היתרה בחשבון העובר ושב שלו בתאגיד בנקאי, לגוף הפיננסי, לשם מתן אשראי, יימסר המידע המבוקש, ויחולו הוראות אלו:
- (1) בקשת הלקוח תוגש לתאגיד הבנקאי באמצעות שירותי בנקאות בתקשורת המוסכמים בין התאגיד הבנקאי לבין הלקוח לשם ביצוע פעולות, או בפניית הלקוח לסניף התאגיד הבנקאי. הבקשה תתועד על ידי התאגיד הבנקאי.
 - (2) בבקשת הלקוח יצוינו פרטי הגוף הפיננסי אליו מעוניין הלקוח להעביר את המידע, וכן יצוינו בה תדירות העברת המידע, התקופה במהלכה יימסר המידע ופרטי ההתקשרות עם הגוף הפיננסי לצורך העברת המידע.
 - (3) תאגיד בנקאי יאפשר ללקוח לבחור את תדירות העברת המידע מבין ארבע האפשרויות הבאות: יומית, כל שלושה ימים, שבועית, חודשית.
 - (4) תאגיד בנקאי ישלח הודעה, באחד או יותר מערוצי בנקאות בתקשורת, ובמידה והדבר אינו אפשרי, בדואר, לכל לקוח אשר לא הגיש את הבקשה בעצמו לתאגיד הבנקאי. ההודעה תכלול את כל הפרטים המהותיים הנדרשים ללקוח, ובכלל זאת, שם הגוף הפיננסי אליו ביקש הלקוח להעביר את המידע, תדירות העברת המידע, תוקף ההרשאה, ואת הדרכים העומדות בפני הלקוח לצורך אישור הבקשה בפני התאגיד הבנקאי. בחשבון תאגיד, יפעל התאגיד הבנקאי בהתאם להחלטת התאגיד בנושא כפי שתומצא לתאגיד הבנקאי.
 - (5) בקשה להעברת מידע בדבר היתרה, כמבוקש על ידי הלקוח, תבוצע לא יאחר משלושה ימי עסקים ממועד קבלת אישור כל בעלי החשבון, וזאת בתנאי שהגוף הפיננסי הסדיר מבעוד מועד את הממשק עם התאגיד הבנקאי, בהתאם לפורמט הקבוע בסעיף קטן 8 להלן. הסדרת הממשק עם התאגיד הבנקאי תארך עד ארבעה עשר ימי עסקים מקיום מחויבותו של הגוף הפיננסי להעמדת הצד שלו לממשק. התאגיד הבנקאי יודיע בכתב לכל בעלי החשבון על ביצוע הבקשה, ועל כל שינוי בה, ויציין את פרטיה.
 - (6) יועבר מידע ביחס ליתרה בחשבון העובר ושב של הלקוח, והיא תהיה מעודכנת לסיום יום העסקים הקודם למועד העברה. בנוסף, לצורך העברת המידע יועברו גם הנתונים הבאים: ת.ז. הלקוח (או מספר דרכון, עבור תושב חוץ), פרטי חשבון הלקוח – מספר חשבון, סניף ובנק, תאריך עדכניות היתרה, מטבע.

(7) הלקוח יהיה רשאי לבטל את בקשתו בכל עת בהודעה לתאגיד הבנקאי, באופן האמור בסעיף קטן 1 לעיל, והביטול יכנס לתוקפו לא יאוחר משלושה ימי עסקים לאחר קבלת בקשת הביטול בתאגיד הבנקאי.

(8) המידע יועבר מהתאגיד הבנקאי לגוף הפיננסי בפורמט המפורט בנספח ג, באמצעות כספת וירטואלית או בכל דרך מאובטחת אחרת המוסכמת בין התאגיד הבנקאי לגוף הפיננסי.

(9) תאגיד בנקאי המבקש לוודא כי גוף פיננסי מפקח על פי דין לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק או כנותן אשראי, רשאי לבצע זאת באמצעות פרסומים עדכניים באתרים של הגורמים המפקחים על גופים אלו.

בסעיף זה ובנספח ג', "גוף פיננסי" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), ואשר מפקח על פי דין לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק או כנותן אשראי כקבוע בסעיף ה.ה.ג) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

פרק ט': דיווחים ואישורים

נושאים שנדרש לגביהם דיווח

74. תאגיד בנקאי ידווח לפיקוח על הבנקים, בהתאם לסעיף 82 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 361 בנושא "ניהול הגנת הסייבר" על כל אירוע מהאירועים הבאים:

- (א) אירוע או חשד לאירוע של תרמית בשירותי בנקאות בתקשורת, כדוגמת אתרים ואפליקציות מתחזים, הודעות פשינג, העלול להשפיע על מספר רב של לקוחות.
- (ב) אירוע משמעותי הקשור לבנקאות בתקשורת לרבות ניסיונות מהותיים של חדירה וחדירות בפועל למערכות, הפסקת שירות של מערכות, והונאות.

נושאים שנדרש לגביהם אישור

75. תאגיד בנקאי המבקש לבצע פעילות מהותית חדשה במערכת הבנקאית בישראל בתחום הבנקאות בתקשורת, המובאת לאישור הדירקטוריון של הבנק, יפנה לפיקוח על הבנקים, תוך הצגת ניתוח מכלול הסיכונים והדרכים לניהולם, ויקבל את אישור הפיקוח על הבנקים לכך.

76. תאגיד בנקאי המבקש ליישם טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק לצורך פתיחת חשבון מקוון או להציע ללקוחותיו שירותי ריכוז מידע, יודיע מראש לפיקוח על הבנקים, תוך הצגת מכלול הסיכונים והדרכים שינקוט לניהולם, ויקבל את אישור הפיקוח על הבנקים לכך.

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
21/7/16	חוזר מקורי	1	2507
6/3/17	עדכון	2	2529
25/12/17	עדכון	3	2547
22/03/18	עדכון	4	2557

נספח א - הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת – הרחבות

למקרים נוספים

בהתאם לסעיף 34 להוראה, להלן המקרים בהם רשאי התאגיד הבנקאי לצרף את הלקוח לשירותי בנקאות בתקשורת, תוך שימוש בגורם אימות אחד לפחות, או שימוש בפרטי זיהוי ומספר שאלות אשר להערכת התאגיד הבנקאי המענה עליהן מאפשר אימות של הלקוח:

1. עבור קבלת מידע בלבד.
2. עבור מתן אשראי על ידי חברות כרטיסי אשראי, ובלבד שהאשראי לא יחרוג ממסגרת האשראי הלא מנוצלת של הלקוח.
3. פיקדון ללא תנועה, כהגדרתו בהוראה מספר 436, בבעלות לקוח אחד בלבד, ויתרת הכספים הקיימים בו אינה עולה על סכום השווה ערך ל-1,000 ש"ח, והלקוח ביקש להעביר את יתרת הכספים ולסגור את החשבון.

נספח ב - פתיחת חשבון איסכון ארוך טווח לילד וניהולו

בטל.

נספח ג – פורמט קובץ העברת המידע בדבר יתרת לקוח בחשבון עובר ושב

בהתאם לסעיף 73א (8) להוראה, התאגיד הבנקאי יעביר לגוף הפיננסי קובץ פורמט CSV במבנה הבא (בסוגריים יופיע סוג השדה ואורכו):

1. מספר בנק מלא (נומרי, 2), מספר סניף (נומרי, 3), מספר חשבון (נומרי, 10), ת.ז. הלקוח או מספר דרכון עבור תושב חוץ (אלפאנומרי, 20), יתרה (אלפאנומרי, 17) 13 ספרות משמאל לנקודה, שדה אחד לסימון נקודה עשרונית, 2 ספרות מימין לנקודה עבור אגורות, שדה אחד לסימון יתרה ("+" / "-"), תאריך עדכניות היתרה במבנה YYYYMMDD (נומרי, 8), מטבע (נומרי, 3).

2. בין השדות יפריד הסימן ;. כל שורה בקובץ תייצג רשומה עבור לקוח מסוים עבור חשבון מסוים.

3. שם הקובץ יהיה: BALANCE_BBBBB_YYYYMMDD כאשר:

BBBBB – מייצג את מספר הבנק;

YYYYMMDD – מייצג את תאריך שליחת הקובץ.

משלוח הודעות בתקשורת**מבוא**

1. הודעות רבות נשלחות ללקוחות התאגיד הבנקאי באמצעות דואר. לאור ההתקדמות הטכנולוגית אשר מאפשרת את שיפור השירות ללקוח, זמינות המידע, יעילות, ולצורך הוזלת עלויות הכרוכות בהפקתן ומשלוחן של הודעות אלו, נקבע בהוראה זו כי ניתן יהיה לשלוח ללקוחות התאגיד הבנקאי את מרבית ההודעות באופן דיגיטלי באמצעות ערוצי תקשורת, בתנאים המפורטים בהוראה ובכפוף לדין.
2. בנוסף, ההוראה מאפשרת לתאגיד בנקאי להציע ללקוחות שירותי התראה, באמצעות הודעות לערוצי תקשורת (כדוגמת מסרונים לטלפון הנייד (הודעות SMS) – (להלן : מסרונים)), שיסייעו לו בניהול חשבוננו בצורה מושכלת, כגון שירותי התראה על חריגה צפויה ממסגרת האשראי בחשבון ועוד. במסגרת זו ההוראה מחייבת לראשונה את התאגידים הבנקאיים לשלוח התראה באמצעות מסרון לטלפון הנייד של הלקוח, אם סורבו בחשבוננו חמישה שיקים, או אם הוטלה הגבלה על חשבוננו, במקביל לחובת שליחת הודעה בדרך אחרת בהתאם לדין. זאת, על מנת לסייע ללקוחות להימנע מהגבלת חשבונם ולדעת בהקדם על הגבלה שהוטלה על חשבונם.

תחולה

3. הוראות אלו יחולו על תאגיד בנקאי לרבות חברת כרטיסי אשראי, שהיא תאגיד עזר, כאמור בסעיף 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

הגדרות

4. **"ערוצי תקשורת"**
 ערוצי אינטרנט, כהגדרתם בסעיף 8(א) להוראה 367, למעט תוכנות למסרים מידיים (Instant Messaging Services), המאפשרים משלוח הודעות בכתב, תיעודן באמצעים אלקטרוניים והדפסתן על ידי הלקוח, ומסרונים.
- "הודעות"**
"הודעות מכוח דין" - מידע בכתב הנשלח ללקוח מכוח הוראות ניהול בנקאי תקין, מכוח חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, לרבות כללים שהותקנו מכוחו, או מכוח חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו – 1986, לרבות תקנות שהותקנו מכוחו.
- "השירות"**
"הודעות שאינן מכוח דין" – מידע שבחר התאגיד הבנקאי לשלוח ללקוחותיו ואשר מיועד לסייע בניהול החשבון.
- "שיק שסורב"**
 משלוח הודעות בערוצי תקשורת.
- כהגדרתו בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981 (להלן : חוק שיקים ללא כיסוי).

השירות

5. תאגיד בנקאי רשאי לספק את השירות ללקוח, חלף משלוח ההודעות באמצעות הדואר או באמצעות מסירתן בסניף, ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים, ובכפוף לכל דין :
- (א) הלקוח ביקש להצטרף לשירות. לעניין סעיף זה, "בקשה" – לרבות באמצעות שימוש בכל אחד מערוצי התקשורת כהגדרתם בסעיף 8 להוראה 367.
- (ב) התאגיד הבנקאי עומד בכל דרישות הוראות ניהול בנקאי תקין הנוגעות לאבטחת מידע ולבנקאות בתקשורת.
6. היו ההודעות מידע או העתק מסמך הוראה לביצוע פעולה, הנמסר ללקוח בסניף, והמסמך כולל גילוי אודות עלות השירות, רשאי התאגיד הבנקאי להעניק ללקוחותיו את השירות, בהתאם לקבוע בסעיף 4(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992. כמו כן, יבהיר התאגיד הבנקאי ללקוח, כי בקשתו לקבל הודעות אלו בערוצי תקשורת יחולו, על פי שיקול דעתו של התאגיד הבנקאי, על כל ההודעות שיערכו בנוכחותו בסניף בעתיד וכי הוא יהיה רשאי לבקש בכל עת, כי הודעה מסוימת תימסר לו בסניף, בנוסף לשליחתה בערוצי תקשורת.
7. על אף האמור בסעיפים 5 ו-6 לעיל, התאגיד הבנקאי נדרש לשלוח ללקוח הודעות באמצעות הדואר, במקביל למשלוחן בערוצי תקשורת, במקרים הבאים :
- (א) הודעות הקשורות לנקיטת פעולה משפטית כנגד הלקוח, או העלולות להביא לנקיטת הליך משפטי נגדו, כגון הודעה על חוב פיגורים, התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים, הודעה על ביטול, הקטנה או אי חידוש מסגרת אשראי, הודעת קיזוז או עיכוב.
- (ב) הודעות לערבים אודות החיוב הנערב.
- (ג) הודעת מנפיק על סיום חוזה כרטיס חיוב.
- (ד) הודעת מנפיק על השעיית זכות הלקוח להשתמש בכרטיס חיוב.

משלוח הודעות באמצעות מסרונים

8. תאגיד בנקאי ישלח הודעות מכוח דין באמצעות מסרונים רק במקרים בהם נקבע משלוח ההודעות בדרך זו בדין.
9. חובת משלוח הודעות מיוחדות -
- (א) מבלי לגרוע מחובת משלוח התראה לפי סעיף 2(א1) לחוק שיקים ללא כיסוי, והתקנות שהותקנו מכוחו, על התאגיד הבנקאי לשלוח לכלל לקוחותיו התראה באמצעות מסרונים במקרה בו סורבו חמישה שיקים בחשבון. ההתראה תיידע את הלקוח אודות הסירוב ותכלול פרטי התקשרות עם התאגיד הבנקאי וקישור למדריך שיקים ללא כיסוי באתר האינטרנט של בנק ישראל.
- (ב) מבלי לגרוע מחובת משלוח הודעה על הגבלה לפי סעיפים 3א ו-3ג(ב) לחוק שיקים ללא כיסוי, על התאגיד הבנקאי לשלוח לכלל לקוחותיו התראה באמצעות מסרונים במקרה בו הוטלה הגבלה על חשבון, אשר תכלול מידע אודות סוג ההגבלה (רגילה, חמורה, מיוחדת), בהתאם להגדרות חוק שיקים ללא כיסוי, ובמקרה של הגבלה מיוחדת, יצוין אף הגורם אשר הורה על הטלת ההגבלה ופרטי ההתקשרות עימו. כמו כן, תכלול ההתראה פרטי

התקשרות עם התאגיד הבנקאי וקישור לאתר האינטרנט של המערכת למידע ואישורים בנושא לקוחות וחשבונות מוגבלים בבנק ישראל.

(ג) במידה והלקוח אינו מנוי על השירות, או שהוא מנוי אך בחר שלא לקבל הודעות באמצעות מסרונים, נוסח ההתראות שישלחו במקרים המפורטים לעיל, יהיה כללי בלבד, כך שיפנה את הלקוח לבירור מול הבנק.

(ד) במידה והתאגיד הבנקאי אינו יכול לשלוח מסרונים ללקוח בשל מגבלות טכניות, יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח על ההודעות המיוחדות שנקבעו בסעיף זה באמצעות ערוץ תקשורת מהיר אחר, על פי נהלי התקשרות פנימיים שיקבע.

10. תאגיד בנקאי רשאי לשלוח הודעות שאינן מכוח דין גם באמצעות מסרונים.

משלוח הודעות מכוח דין באמצעות דואר אלקטרוני

10.א. משלוח הודעה מכוח דין ללקוח, באמצעות דואר אלקטרוני, לא יחליף את משלוח ההודעה במקביל, גם לתיבת הדואר של הלקוח באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, ובלבד שהלקוח מצורף לשירות משלוח הודעות באתר.

הוראות טלפוניות

11. לאחר ביצוע הוראה טלפונית, תשלח ללקוח הודעה בכתב, אשר תכלול את פרטי ההוראה.

בקרה על קבלת הודעות מכוח דין

12. (א) תאגיד בנקאי יפעיל כלים ממוחשבים שיאפשרו לו לקבוע חד-משמעית האם הלקוח קיבל הודעות מכוח דין שנשלחו אליו בערוצי תקשורת (להלן: "שימוש בשירות"). הקביעה תתבצע בהתאם לערוץ התקשורת בו נעשה שימוש, ובכלל זה: בדואר אלקטרוני יקבע כי הלקוח נוהג לפתוח את ההודעות; באתר התאגיד הבנקאי וביישומון (אפליקציה) יקבע כי נכנס לדף האינטרנט בו מוצגות ההודעות ללקוח.

(ב) האמור בסעיף קטן (א) לא יחול על הודעות הנשלחות באמצעות מסרונים כמפורט בסעיפים 8 ו-9 להוראה.

(ג) לא עשה הלקוח שימוש בשירות, או לא נתן הסכמה מתועדת להמשך קבלת השירות, במשך 9 חודשים, תישלח לו בערוץ אחר מזה שבאמצעותו ביקש לקבל את השירות, הודעה המבהירה כי אם לא יעשה שימוש בשירות במהלך תקופה של 3 חודשים נוספים ממועד משלוח ההודעה, יפסק השירות (להלן: "הודעת התראה לפני הפסקת השירות"). לאחר 3 חודשים נוספים, בהם הלקוח לא עשה שימוש בשירות, או לא נתן הסכמה מתועדת להמשך קבלת השירות - יפסק השירות.

לעניין משלוח דף פירוט חודשי באמצעות ערוצי תקשורת של התאגיד הבנקאי, רשאית חברת כרטיסי אשראי חלף האמור לעיל, לשלוח לכל לקוח שביקש לקבל את השירות, בתום כל שנה קלנדרית, הודעה באמצעות הדואר בדבר המשך קבלת דף הפירוט כאמור.

(ד) על אף האמור בסעיף קטן (ג), בחשבון עובר ושב המתנהל רק לצורך חשבונות אחרים של הלקוח, תשלח הודעת ההתראה לפני הפסקת השירות בתום תקופה של 15 חודשים.

חשבון משותף

13. בחשבון המשותף לשני בעלים ויותר, הפועלים בחשבון ביחד או לחוד, היענות תאגיד בנקאי לבקשה לקבלת השירות, או לבקשה לשינוי בפרטי השירות, תעשה תוך מתן הודעה ליתר השותפים בחשבון, בסמוך למועד היענות לבקשה. ההודעה תכלול מידע אודות מהות השינוי שבוצע, מועד היענות לבקשה, וכן את פרטי ההתקשרות עם התאגיד הבנקאי לצורך קבלת מידע נוסף.

אופן הצגת המידע

14. ככל שהודעה הנשלחת בערוצי תקשורת נושאת כותרת, תשקף הכותרת את תוכן ההודעה, ולא יכללו בכותרת פרטים מזהים מלאים על החשבון או הלקוח, כגון: שם הלקוח, מספר חשבון, מספר כרטיס חיוב (להלן: פרטים מזהים מלאים).

נגישות למידע

15. (א) מתנהל הליך משפטי בין תאגיד בנקאי לבין לקוח, ימשיך התאגיד הבנקאי לאפשר ללקוח גישה להודעות שנשלחו אליו באתר התאגיד הבנקאי וביישומון (אפליקציה), עובר להליך המשפטי.

(ב) ביקש לקוח לקבל הודעות מכוח דין שנשלחו אליו באתר התאגיד הבנקאי וביישומון (אפליקציה) גם לאחר סיום ההתקשרות עם התאגיד הבנקאי, יאפשר לו התאגיד הבנקאי גישה להודעות מכוח דין שנשלחו אליו במהלך תקופה של שישה חודשים שקדמה למועד סיום ההתקשרות, וזאת לכל הפחות למשך תקופה של שישה חודשים מיום סיום ההתקשרות. לחלופין, ימסור לו התאגיד הבנקאי העתק מכל אחת מההודעות האמורות, במהלך תקופה של שישה חודשים מיום סיום ההתקשרות.

החרגה מחובת הצפנה

16. (א) על אף האמור בסעיף 63 להוראה 367, תאגיד בנקאי רשאי לשלוח הודעות שאינן מכוח דין ללא שימוש באלגוריתם הצפנה, ובלבד שהודעות אלה לא יכללו פרטים מזהים מלאים.

(ב) האמור בסעיף (א) לעיל, לא יחול על משלוח הודעות בדואר אלקטרוני שלגביו יחול ההסדר הקבוע בהוראה 367.

גילוי נאות

17. בסמוך למועד ההצטרפות לשירות או עדכון פרטי השירות, ישלח התאגיד הבנקאי ללקוח הודעה בכתב על כך. בסמוך למועד ההצטרפות הראשונית תכלול ההודעה את עיקרי הוראה זו.

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
30/01/11	הוראה מקורית	1	2291
04/08/13	עדכון	2	2395
25/07/16	עדכון	3	2508
11/01/18	עדכון	4	2550
22/03/18	עדכון	5	2557