

בנקאות באינטרנט - לא למקצוענים בלבד דניאל מאיר - מחלקת הפיקוח על הבנקים

זמן ומשאבים רבים כדי להתעדכן, וצוברים ידע וניסיון עדכני בסביבה המשתנה בקצב מהיר מאוד. סיכון נוסף כרוך בחשיפת מידע העובר באינטרנט - הכולל נתונים על מצב החשבונות של לקוח, הבקשות וההוראות שהוא מעביר לבנק וכד'. מפאת אופיה של העבודה באמצעות האינטרנט וכיוון שכל אחד יכול להתחבר לרשת, חשוב מאוד להבטיח את האפשרות לאמת את זהותו של המתקשר, כדי למנוע העברת מידע לגורם שאינו מוסמך לקבלו. ניסיונות חדירה (מהם מוצלחים) למחשבים של אירגונים שונים כגון הפנטון וטאסא, מעידים על הצורך בהפעלת כללים וכלים כדי למוער את הסיכונים הכרוכים בשימוש ברשת האינטרנט - לבנקים וללקוחות.

המסגרת הפיקוחית

עם ההחלטה לאפשר לבנקים שימוש באינטרנט, קבע הפיקוח על הבנקים כללים כדי להבטיח כי יינקטו אמצעי ההגנה הנחוצים. הפיקוח קבע את אחריות הבנק וחובתו לדאוג לאבטחה הולמת בסביבת האינטרנט, לעקוב אחר הסיכונים הגלומים בשינוי ובמהירות השינוי בטכנולוגיה ולהתאים את מסגרות ההגנה והאבטחה לשינויים אלו. הבנקים נדרשו לבדוד את המערכות העוסקות במתן שירותים באינטרנט ממערכות המחשוב האחרות שלהם ולהפעיל כללים מתקדמים לזיהוי ואימות הזהות של המתחברים אליהם. הדבר מחייב שימוש בכלים ובטכנולוגיות מחשוב מתוחכמות - ועדכונם מעת לעת.

לשירות בנקאי באינטרנט שלוש רמות:

(1) **מתן מידע בנקאי:** עיקר הסיכון הוא בחשיפת המידע לאדם הלא-נכון, תוך פגיעה בצנעת הפרט. כדי לצמצם סיכון זה נתבקשו הבנקים שלא להעביר באינטרנט מידע המזהה את הלקוח.

(2) **ביצוע פעולות בחשבון הלקוח:** אפשרות להעברת כספים בין חשבון העו"ש של לקוח ובין החשבונות הנגזרים האחרים של אותו חשבון. רמת שירות זו מאפשרת לבנקים להציע ללקוחותיהם לבצע באמצעות האינטרנט פעולות בנקאיות כפתיחת

מבוא

ההתפתחויות בתחום האינטרנט - ובפרט הגידול העצום של מספר המשתמשים, הגמשת השימוש וירידת העלויות - מחייבות את המערכת הבנקאית לבחון ולאמץ שימוש ברשת האינטרנט למתן שירותים בנקאיים. במתן שירותי בנקאות באמצעות האינטרנט גלום פוטנציאל גדול של תועלת לבנקים וללקוחותיהם. עם זאת, הכניסה לסביבה טכנולוגית חדשה, בעלת השלכות משמעותיות על הפעילות הבנקאית, מחייבת זהירות רבה. מפני אופיה של רשת האינטרנט, ובהתחשב בסיכונים הנגזרים מהשימוש בה, מצא הפיקוח על הבנקים לנכון לקבוע כללים ומסגרות לפעילותם של המוסדות הבנקאיים בסביבה זו.

התרומה לבנקים וללקוחות

השימוש באינטרנט מאפשר ללקוח לבצע את פעולותיו מול הבנקים בנוחות רבה, וזאת הודות לזמינותו של המידע, לקלות של ביצוע עסקאות וליכולת התגובה המהירה על שינויים. הלקוח פועל מביתו או ממשרדו, במשך 24 שעות ביממה, ללא עמידה בתור! מיגוון הפעולות צפוי לגדול, והעלויות הנמוכות של השימוש באינטרנט יזיילו את השירותים האלה.

כבר כיום מספר הלקוחות המונים לקבלת שירות בסניפי הבנקים ותדירות פניותיהם הולכים ויורדים. מגמות אלו באות ויבואו לידי ביטוי בצמצום מספר הסניפים, בהקטנת גודלם ובשינוי אופים של השירותים שיינתנו בסניפים לכיוון של התמחויות. התפתחות הטכנולוגיה והעלויות הנמוכות יחסית של הכנת התשתית הדרושה לאספקת שירות בנקאי באינטרנט תורמות גם להרחבת התחרות בענף הבנקאות, ועשויות לאפשר גם לבנקים קטנים יחסית להתחרות בגדולים מהם באספקת שירות זה.

הסיכונים

התקשרות לבנקים באמצעות האינטרנט חושפת את מערכות המחשוב של הבנקים, החיוניים לפעילות התקינה של המשק, לניסיונות פגיעה מצד "פורצים" ("Hackers") הפועלים ברשת. פורצים אלו מקדישים

התפתחות השירות ומגמותיה

עד סוף יולי 1999 קיבלו 15 בנקים היתר לספק נתונים ומידע ללקוחותיהם באמצעות האינטרנט. 7 בנקים מתוכם קיבלו גם אישור לאפשר ללקוחותיהם ביצוע פעילות בחשבונותיהם, ובכלל זה פעילות בניירות ערך.

השימוש באינטרנט בתחום הבנקאות נמצא בתחילת הדרך, וצפויים שינויים באופן אספקתם של השירותים הבנקאיים. השימוש באינטרנט כאמצעי להעברת בקשות והוראות ולקבלת מידע בתחום הבנקאות יהיה נפוץ יותר, ומינון הפעילות הבנקאיות שיהיה ניתן לבצע באמצעות האינטרנט, יתרחב.

מדיניות המפקח על הבנקים היא לאפשר שימוש בהתפתחויות טכנולוגיות לתועלת המוסדות הבנקאיים ולקוחותיהם. עם זאת, כמופקד על המערכת הבנקאית, פועל המפקח כדי להבטיח שטכנולוגיות חדשות ייושמו בצורה מבוקרת. על כן ננקטת זהירות רבה בהרחבת הפעילות, ונבחנים בקפדנות התנאים הנדרשים כדי לאפשר מתן שירותים אלו לציבור תוך מזעור הסיכונים.

פיקדונות, פעילות במטבע חוץ וקנייה ומכירה של ניירות ערך. במסגרת זו מבוצעים חיובים וזיכויים בחשבון הלקוח, ומתאפשר תיקון פשוט יחסית לצמצום נוקים וטעויות אפשרויות.

(3) **ביצוע פעולות מול צד שלישי:** הסיכון בשירות זה הוא שבמקרים של טעות בעת העברת כספים לצד שלישי עלול להתעורר קושי גדול בהחזרתם ללקוח. על כך יש להוסיף את הסיכון שבהתחזות ויכולת לבצע "שוד" ממוחשב על ידי העברת כספים לחשבון שבשליטת המתחזה. ההיתר לפעילות זו מותנה בצבירת ניסיון רב בתחום השימוש באינטרנט ובהפעלת מירב האמצעים למניעת תופעות כגון אלו.

עד כה איפשר הפיקוח לבנקים לספק שירותים באמצעות האינטרנט עד לרמה השנייה: ביצוע פעולות בחשבון הלקוח. מתן אישור לבנקים לספק שירות ברמה השלישית נמצא על סדר היום של הפיקוח, ונבחנים התנאים הנדרשים כדי לאפשר מתן שירות זה, בהתחשב בסיכונים הכרוכים בו.