



ירושלים, ח' אדר, תשע"ז  
6 במרץ, 2017  
חוזר מס' ח-06-2529

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי**

הנדון: **בנקאות בתקשורת**  
(ניהול בנקאי תקין הוראה מס' 367)

**מבוא**

1. חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה 1995- (להלן: "החוק"), ותקנות הביטוח הלאומי (חיסכון ארוך טווח לילד), התשע"ו-2016, שהותקנו מכוחו (להלן: "התקנות"), מסדירים את נושא "חיסכון ארוך טווח לילד".
2. על מנת לאפשר לבנקים לפתוח חשבון חיסכון ארוך טווח לילד ולנהלו, כל זאת בהתאם לחוק, לתקנות, ולהסכם ההתקשרות בין משרד האוצר והמוסד לביטוח לאומי לבין הבנקים, יש לבצע התאמות בהוראת ניהול בנקאי תקין זו.
3. בנוסף, לאור ביטולו של סעיף 8 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 436 "מיזם לאיתור פיקדונות ללא תנועה וחשבונות של נפטרים", עם כניסתה לתוקף של הוראת ניהול בנקאי תקין זו (המבטלת את הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 435 "הוראות טלפוניות"), נדרש לבצע בהוראת ניהול בנקאי תקין זו התאמה.
4. כמו כן, תוקנה ההוראה על מנת להקל על הלקוח בעת בחירת ערוצי התקשורת בהסכם בנקאות בתקשורת.
5. לאור האמור, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, תיקנתי הוראה זו.

#### **התיקונים להוראה**

6. התווסף נספח א' להוראה שעניינו "הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת – הרחבות למקרים נוספים".

#### **דברי הסבר**

הנספח מרכז את המקרים בהם ניתנה הקלה לעניין זיהוי הלקוח, לפיה רשאי התאגיד הבנקאי לצרף את הלקוח לשירותי בנקאות בתקשורת מרחוק, תוך שימוש בגורם אימות אחד לפחות,

או שימוש בפרטי זיהוי ומספר שאלות אשר להערכת התאגיד הבנקאי המענה עליהן מאפשר אימות של הלקוח. המקרים המפורטים בנספח הועברו אליו מסעיף 34 להוראה, למעט מקרה בו מבקש הלקוח להעביר כספי פיקדון ללא תנועה ולסגור את החשבון, אשר התווסף לנספח.

7. התווסף נספח ב' להוראה שעניינו "פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו". סעיף קטן 27(ג) שהתווסף להוראה מפנה לנספח ב'.

#### **דברי הסבר**

נספח זה מרכז את ההוראות הרלוונטיות לפתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו. מדובר בחשבון הנפתח מרחוק בהתבסס על פרטי הזיהוי המועברים אל הבנק ברשומה ממוכנת מהמוסד לביטוח לאומי. חשבון זה מתנהל על שם הילד הזכאי, והכספים בו ניתנים למשיכה רק באמצעות העברתם לחשבון בנק על שמו, עם הגיעו לגיל 18. לאור העובדה שהחשבון אינו מאופיין ברמת סיכון גבוהה, ולאור מאפייניו המיוחדים הנוספים כאמור, ניתנו הקלות בנוגע לזיהוי הלקוח בעת פתיחת החשבון ובמהלך ניהולו וכן בעת הצטרפות הלקוח לשירותי בנקאות בתקשורת.

8. נוסח סעיף 31 עודכן.

#### **דברי הסבר**

סעיף זה עוסק באופן הצעת ערוצי התקשורת ללקוח בהסכם בנקאות בתקשורת. על מנת להקל על הליך ההצטרפות של הלקוח למגוון הערוצים המוצעים בהסכם, עודכן הסעיף כך שחלף הצורך לבחור כל ערוץ בנפרד - יהיה רשאי התאגיד הבנקאי להציע ללקוח חבילת ערוצים ושירותים ובלבד שיאפשר לו להחריג ערוצים שאינו מעוניין בהם. האמור לא יחול במקרה בו נחוץ מקבץ ערוצים לצורך מתן שירות מסוים.

#### **תחילה**

9. התיקונים להוראה יכנסו לתוקף ביום פרסומה.

#### **עדכון הקובץ**

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

#### להכניס עמוד

367-1-17 [2] (3/17)

#### להוציא עמוד

367-1-15 [1] (7/16)

בכבוד רב,

  
ד"ר חדוזה בר

המפקחת על הבנקים

**בנקאות בתקשורת****תוכן העניינים**

עמוד	שם הפרק
	<b>פרק א' כללי</b>
3	מבוא
4	תחולה
4	הגדרות
	<b>פרק ב' ממשל תאגידי</b>
6	דירקטוריון
7	הנהלה בכירה
	<b>פרק ג' פתיחת חשבון מקוון והצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת</b>
7	פתיחת חשבון מקוון וניהולו
8	הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת
9	הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת
10	כריתת הסכם מרחוק
10	<b>פרק ד' זיהוי ואימות</b>
	<b>פרק ה' הגנה על לקוחות</b>
11	ניטור חריגים ופעולות ברמת סיכון גבוהה
11	התראות ללקוחות
11	הדרכת לקוחות
12	מוקד תמיכת לקוחות
	<b>פרק ו' בקרות בבנקאות בתקשורת</b>
12	עדכון פרטי חשבון
12	העברות, תשלומים ופעולות אחרות
13	אבטחת ערוצי התקשורת
	<b>פרק ז' בקרות במכשירים ובערוצים ספציפיים</b>
13	פעילות לקוחות בדואר אלקטרוני
13	משלוח מסרונים
13	שימוש במכשירים ניידים

עמוד	שם הפרק
14	עמדות אוטומטיות לשירות עצמי
14	הוראות לביצוע פעולות בטלפון ע"י מענה אנושי
14	<b>פרק ח' ריכוז מידע</b>
	<b>פרק ט' דיווחים ואישורים</b>
15	נושאים שנדרש לגביהם דיווח
15	נושאים שנדרש לגביהם אישור
	<b>נספח א' הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת – הרחבות</b>
16	<b>למקרים נוספים</b>
17	<b>נספח ב' פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו</b>

**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 להוזיל 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: סיכוני אבטחת מידע וסייבר, סיכוני פגיעה בפרטיות, סיכוני מעילות והונאות, סיכוני ציות, סיכוני הלבנת הון, סיכונים משפטיים וסיכוני 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 וסיכוני 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 מפתיחת חשבון מרחוק ללא הגעה לסניף התאגיד הבנקאי, 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 פיננסית ובכך להגביר את התחרות. עם זאת, הרחבת האפשרויות לפעילות בנקאית מרחוק

מותנית בחיזוק ושכלול ניהול הסיכונים, והבקורות על-ידי התאגידים הבנקאיים וביניהן: בקורות 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 בהוראה זו - "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"

(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 זמנית הנוצרת על ידי התאגיד הבנקאי ומועברת ללקוח על ידי מסרון או תעודה דיגיטלית הנשמרת בכרטיס חכם או רכיב אחר אשר ברשות המשתמש);

(ב) פריט הידוע רק למשתמש (לדוגמה: סיסמה קבועה);

(ג) פריט שהוא המשתמש (לרבות מאפיין ביומטרי, כגון: זיהוי קולי, טביעת אצבע וזיהוי פנים).

"הצו"

צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשמ"א-2001.

תאגיד עזר, כאמור בסעיף 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

"חברת כרטיסי

אשראי"

חשבון כהגדרתו בצו, שנפתח בהתאם להוראה זו.

"חשבון מקוון"

למעט מוטב שמוקם בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439. לרבות מחשב נייד, מחשב לוח, טלפון נייד.

"מוטב"

"מכשיר נייד"

כהגדרת "שירות" בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, לרבות קבלת מידע, ריכוז מידע, ביצוע פעולות ומתן הוראות לביצוע פעולות.

"שירותים

בנקאיים"

**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 שיידרשו, 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**

הנהלה 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 בקורות 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**

18. תאגיד בנקאי המאפשר פתיחת חשבון מקוון רשאי לאמת את פרטי זהותו של המבקש לפתוח חשבון על בסיס העתק של תעודת הזהות ולא על בסיס תעודת הזהות או העתק מאושר שלה, ובלבד שהמבקש לפתוח חשבון הציג העתק ממסמך זיהוי נוסף שהנפיקה מדינת ישראל הנושא את שם הלקוח, מספר תעודת הזהות שלו ותאריך הלידה, וזאת, על אף האמור בסעיף 3(א)(1) לצו. יובהר כי אין שינוי בשאר החובות מכוח סעיף זה.
19. המבקש לפתוח חשבון מקוון הוא יחיד תושב ישראל שמלאו לו 18 שנה. המבקש או המבקשים לפתוח חשבון יהיו הבעלים, ולא יהיו נהנים בחשבון זולת הבעלים. לאחר פתיחת החשבון לא תתאפשר הוספת או שינוי בעלים בחשבון.
20. המבקש לפתוח חשבון מקוון יחתום על הצהרת נהנים באופן מקוון. התאגיד הבנקאי יתעד את הלקוח מצהיר בקולו כי אין נהנים מלבד בעל החשבון, וישמור תיעוד זה.
21. תאגיד בנקאי יזהה פנים אל פנים ויבצע הליך "הכר את הלקוח" בפתיחת חשבון מקוון באמצעות טכנולוגיית היוועדות חזותית (Video Conference) שתאפשר זיהוי ברור, וישמור תיעוד של פעולות אלה. על אף האמור לעיל, תאגיד בנקאי יהיה רשאי לבצע את הליך "הכר את הלקוח" באופן מקוון, שאינו היוועדות חזותית, לאחר שנקט באמצעים לוודא כי המשיב הוא מי שזוהה פנים אל פנים, כאמור ברישא של סעיף זה, ושמר תיעוד של ההליך.
22. התאגיד הבנקאי יבצע הליך "הכר את הלקוח" מוגבר, בדומה להליך המבוצע ביחס ללקוח בסיכון גבוה אחר, לרבות אי-ביצוע פעולות בחשבון מקוון בטרם ביצוע העברה

- בנקאית באמצעות חשבון, על שם המבקש לפתוח חשבון, בתאגיד בנקאי בישראל. במקרה שהבקשה לפתוח חשבון נעשתה מתוך אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, באמצעות חשבון קיים, ולאחר אימות הלקוח באמצעות 2 גורמי אימות לפחות, לא יידרש ביצוע העברה בנקאית כאמור.
23. בחשבון לא יפעל "מורשה חתימה" כהגדרתו בסעיף 1 לצו.
24. בטופסי שיקים שתאגיד בנקאי מנפיק ללקוחו, יהיו השיקים משורטטים ויהיו מודפסות עליהם מילים האוסרות את העברתם. בנוסף על האמור, יקבע הבנק בקרות ומגבלות על כמות פנקסי השיקים המונפקים ללקוח.
25. חשבון מקוון יסומן ויזוהה ככזה במערכות המחשב של התאגיד הבנקאי לצורך ניטור סיכונים וביצוע מעקב מוגבר למשך תקופה שתיקבע ובהתאם להערכת סיכונים.
26. תאגיד בנקאי, שאינו חברת כרטיסי אשראי, ישייך את החשבון שנפתח לסניף וישלח הודעה ללקוח עם פרטי הסניף אליו שויך חשבונו.
27. (א) תאגיד בנקאי רשאי להסיר את ההגבלות על חשבון שנפתח באופן מקוון, כמפורט בפרק זה, לאחר השלמת הזיהוי המלא של הלקוח בהתאם להוראות הצו.
- (ב) בנוסף לאמור בסעיף 24 להוראה 411, תאגיד בנקאי שמזהה, אגב פתיחה או ניהול של חשבון מקוון, כי מדובר בלקוח בסיכון גבוה, רשאי לא לפתוח חשבון או לחסום את הפעילות בחשבון קיים, לפי העניין, עד להשלמת הזיהוי המלא של הלקוח כאמור בהוראות הצו.
- (ג) ראה הסדרים מיוחדים לעניין פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו בנספח ב.

### **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 סיסמה חד פעמית זמנית באמצעות מסרונים, או התראות ובקשות אישורים כאמור בסעיפים 48-51 להלן, גם אם הלקוח אינו צד להסכם בנקאות בתקשורת באותו ערוץ.
- (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 התקשרות לקבלת שירות בערוצי בנקאות בתקשורת יעשה 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.
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) לא יידרש שימוש באלגוריתם הצפנה בהעברת מידע בדואר אלקטרוני בנוגע לחשבון של בנק הפועל והמפוקח מחוץ לגבולות ישראל (להלן: בנק זר), בהתקיים התנאים הבאים:
- (1) ניתנה הודעה לבנק הזר כי המידע מועבר ללא הצפנה;
- (2) הונהגו בקרות מתאימות ע"י התאגיד הבנקאי לעניין זה.
65. תאגיד בנקאי יבחן את הצורך ביישום אמצעים להבטחת השלמות של תוכן המסר ומניעת הכחשה בהעברת מידע.

**פרק ז': בקרות במכשירים ובערוצים ספציפיים****פעילות לקוחות בדואר אלקטרוני**

66. על אף האמור בסעיף 63 לעיל, בנוגע לקבלת מידע בדואר אלקטרוני מלקוחות, תאגיד בנקאי יביא בחשבון את הצורך בהצפנה, וכן את מידת הצורך בזיהוי חד משמעי של לקוח השולח דואר אלקטרוני, והכל בהתאמה לסוגי הפעילויות שנקבעו לשימוש באמצעות דואר אלקטרוני וסודיות המידע ובהתאם להערכת סיכונים.

**משלוח מסרונים**

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

**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 לידעת 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 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 פישונג, 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 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

**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 חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו**

בחשבון חיסכון ארוך טווח לילד (להלן בנספח זה: "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 הוראות פרק ג' להוראה, למעט סעיפים 28, ו-29(א). לא יחול סעיף 42(ד) לעניין שינוי פרטי התקשורת, ולא יחול סעיף 57 להוראה. במקומם יחולו הוראות נספח זה:

1. 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.
2. (א) 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.  
(ב) 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.  
(ג) לעניין צירוף החשבון לשירות משלוח הודעות בתקשורת, בהתאם להוראה מספר 420, נדרשת בקשה מפורשת של הלקוח. במקרה זה לא יחול סעיף 12 (ג) להוראה מספר 420.
3. 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.
4. שינוי פרטי התקשורת יתאפשר תוך שימוש בגורם אימות אחד לפחות או שימוש בפרטי זיהוי ומספר שאלות אשר להערכת התאגיד הבנקאי המענה עליהן מאפשר אימות של הלקוח.
5. "הורה" ו"ילד זכאי" בנספח זה, כהגדרתם בחוק ובתקנות.