

ירושלים, כ"א בתמוז תשפ"ה

17 ביולי 2025

חוזר מס' ח – 06-2825

לכבוד

התאגידים הבנקאיים ובעלי רישיון נותני שירותי תשלום יציבות

הנדון: בנקאות בתקשורת

(ניהול בנקאי תקין הוראה מס' 367)

מבוא

1. בתקופה האחרונה¹ חלה עלייה ניכרת באירועים של הונאת לקוחות על ידי גורמים עבריינים שמתחזים לבתי עסק או גופים ממשלתיים, לנותני שירותי תשלום ולגורמים אחרים, כגון: המשטרה, עמותות שונות ועוד. תופעה זו אינה ייחודית לישראל וניכר שמדובר בתופעה בין-לאומית, אשר על פי התחזיות, רק תלך ותתעצם. ההונאות בפועל פוגעות בכלל הלקוחות, אולם ניכרת התמקדות באוכלוסיות שיש להן התמצאות פיננסית ודיגיטלית נמוכה יותר, כגון עולים וקשישים.
2. אירועי ההונאות איתם מתמודדת המערכת הבנקאית ולקוחותיה הינם מגוונים וכוללים, בין היתר: הנדסה חברתית, מתווי הונאה המנצלים את הסטת השירותים הבנקאיים לדיגיטל - ובתוך כך התחזות מסוג פישנינג (דיוג - Phishing), סמישינג (דיוג סמס - Smishing), ושינינג (דיוג קולי - Vishing) במרחב של סביבת הרשת, וכן מתווי הונאה מסורתיים דוגמת הונאות בכרטיסי אשראי, זיופי שיקים ועוד. הונאת לקוחות והונאת תאגידים בנקאיים עשויה להתרחש על ידי גורמים שונים ובאופנים שונים מתוך מטרה להשיא רווח או תועלת אחרת.
3. התגברות מעשי ההונאה והשימוש לרעה בחשבון, לרבות חשבון תשלום, או באמצעי תשלום, הביאו את הפיקוח על הבנקים להגדיר את הטיפול בתופעת ההונאות הפיננסיות כמיקוד אסטרטגי לשנים הקרובות, ובמסגרת זו, בין היתר, לבחון את הפעולות הנדרשות, וביניהן הרגולטוריות, כדי לשפר את יכולות המניעה, הזהייה, התגובה והמודעות לתופעות כגון אלה.
4. העדכון הנוכחי מחייב תאגיד בנקאי למסור לתאגיד בנקאי אחר מידע מבוסס, שיכול לסייע להערכתו בזיהוי ומניעת הונאה בתאגיד הבנקאי האחר, כאשר איסוף המידע, השימוש בו, שמירתו, והעברתו לתאגיד בנקאי אחר יתבצעו בהתאם להוראות הדין, לרבות דיני הגנת הפרטיות ודיני התחרות.

¹ לעניין מגמות בתחום ההונאות הפיננסיות, ראו בין היתר את פרסומי הפיקוח על הבנקים בנושא: "מערכת הבנקאות בישראל – סקירה שנתית 2022", "מערכת הבנקאות בישראל – סקירה שנתית 2023" ו"מערכת הבנקאות בישראל – סקירה שנתית 2024".

החובה למסירת המידע כאמור, תחול בנוגע לכלל סוגי ההונאות, בין אם הן נעשות באמצעות שירותי בנקאות בתקשורת ובין אם ללא שימוש בהם, בין אם הן הונאות כנגד התאגיד הבנקאי עצמו ובין אם הן הונאות כנגד לקוח התאגיד הבנקאי.

בכלל זה נכללות הן הונאות כלפי התאגיד הבנקאי עצמו שלא על ידי עובד התאגיד הבנקאי (לרבות עובדים חיצוניים), הן הונאות של לקוח התאגיד הבנקאי, הן הונאות על ידי צד ג' והן הונאות על ידי לקוח התאגיד הבנקאי.

5. תיקון ההוראה מלווה בפרסום דוח לפי סעיף 34 לחוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב – 2021. האסדרה תהיה נתונה לבחינה בדיעבד על פי סעיף 36 לחוק זה, בתום 10 שנים ממועד כניסתה לתוקף.

6. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, החלטתי על עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת".

התיקונים להוראה

7. **פרק ה' – הגנה על לקוחות**

סעיף 46א. –

תאגיד בנקאי נדרש למסור לתאגיד בנקאי אחר מידע מבוסס הנמצא בידיו ושיכול לסייע להערכתו בזיהוי ומניעת הונאה בתאגיד הבנקאי האחר, לרבות שימוש לרעה בחשבון (ובכלל זה חשבון תשלום), או שימוש לרעה באמצעי תשלום. שימוש בחשבון לצורך קבלה או ריכוז של כספים שהתקבלו באמצעות הונאה והעברתם אל מחוץ לתאגיד הבנקאי הינו דוגמא לשימוש לרעה בחשבון.

מסירת המידע תתבצע בהקדם האפשרי, קרי ככל הניתן בסמוך למועד גילוי וההערכה בדבר היכולת לסייע בזיהוי ומניעת הונאה, ויכולה להתבצע בדרכים שונות, לרבות קשרים בילטרליים בין תאגידים בנקאיים או באמצעות גורם מרכז שיפיץ לכל התאגידים הבנקאיים את המידע.

איסוף המידע כאמור, העברתו לתאגיד בנקאי אחר, שמירת המידע והשימוש בו יתבצעו בהתאם להוראות הדין, לרבות דיני הגנת הפרטיות וחוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988. מסירת המידע כאמור לעיל, תתבצע לגבי כלל המוצרים והשירותים שמציע התאגיד הבנקאי כגון: שירותי תשלום ומתן אשראי, ולגבי כלל ההונאות לרבות אלו שלא בוצעו באופן מלא באמצעות שירותי בנקאות בתקשורת.

יצוין כי המידע שיימסר ישמש את התאגיד הבנקאי המקבל כחלק מהמידע שעליו לבחון כשהוא נדרש לקבל החלטה לגבי לקוח מסוים או פעולה מסוימת. על מנת שהתאגיד הבנקאי שמקבל את המידע יוכל להסתמך עליו, המידע שיועבר נדרש להיות מידע מבוסס. בהתאם, מידע לגבי אירוע יועבר, רק לאחר שהגורמים המקצועיים באותו תאגיד בנקאי השתכנעו כי קיים חשד מבוסס להונאה או לניסיון הונאה. מידת ההסתמכות על מידע שיועבר תקבע בהתאם לשיקול דעתו של התאגיד שמקבל את המידע ובכפוף לניהול הסיכונים שלו.

סעיף 47 –

במסגרת חובתו של התאגיד הבנקאי לעקוב אחר התפתחות שיטות הונאה ואיומים לבנקאות בתקשורת בארץ ובעולם ולעדכן במידת הצורך את מנגנון הניטור הנדרש בסעיף 45 להוראה, נוספה הבהרה המתייחסת לכך שגם המידע המתקבל מתאגיד בנקאי אחר ישמש למטרות אלו.

תחילה

8. תחילת התיקונים להוראה ביום 31 לדצמבר 2025.

עדכון הקובץ

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
367-1-27 [12] (07/25)	367-1-27 [11] (09/21)

בכבוד רב,



דניאל חחיאשווילי

המפקח על הבנקים

17 ביולי 2025

כ"א בתמוז תשפ"ה

דוח קביעת אסדרה

שם האסדרה:	נוהל בנקאי תקין מס' 367 בנושא: "בנקאות בתקשורת"
מספר חוזר נלווה בפיקוח על הבנקים:	2825
מועד פרסום האסדרה:	17/07/2025
גורם מאסדר בפיקוח על הבנקים:	יחידת טכנולוגיה בבנקאות, אגף טכנולוגיה, חדשנות וסייבר
סוג האסדרה:	הוראת ניהול בנקאי תקין
סטטוס אסדרה:	סופי
מועד תחילה:	31 בדצמבר 2025
תחולה:	התאגידים הבאים כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981: (1) תאגיד בנקאי; (2) תאגיד כאמור בסעיפים 11 (א) (3א) ו-(3ב); (3) תאגיד כאמור בסעיף 11 (ב); (4) סולק כהגדרתו בסעיף 36ט.
מועד פרסום דוח קביעת האסדרה:	17/07/25

כללי

תיאור תמציתי של האסדרה

התיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת" מחייב תאגיד בנקאי למסור, בהקדם האפשרי, לתאגיד בנקאי אחר מידע מבוסס שיכול להערכתו לסייע לתאגיד הבנקאי האחר לזהות ולמנוע הונאה, לרבות שימוש לרעה בחשבון (לרבות חשבון תשלום) או שימוש לרעה באמצעי תשלום. איסוף המידע, העברתו לתאגיד בנקאי אחר, שמירת המידע והשימוש בו יתבצעו בהתאם להוראות הדין ובכלל זאת דיני הגנת הפרטיות וחוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988.

תיאור מצב קיים

בשנים האחרונות חלה עלייה ניכרת באירועים של הונאת לקוחות על ידי גורמים עבריינים, לרבות תוך שימוש בחשבונות בנק ובאמצעי תשלום. תופעה זו אינה ייחודית לישראל וניכר שמדובר בתופעה בין-לאומית, אשר על פי התחזיות, רק תלך ותתעצם. ההונאות עלולות לפגוע בכלל הלקוחות, אולם מנייתוח דפוסי ההונאות ניכרת התמקדות באוכלוסיות שיש להן אוריינות פיננסית ודיגיטלית נמוכה יותר, כגון עולים וקשישים.

המערכת הבנקאית נוקטת בפעולות שונות כדי להתמודד עם תופעה זו, במטרה להפחית באופן משמעותי את היקפי ההונאות. דא עקא, כל אחד מהתאגידים הבנקאיים מתמודד עם מקרי ההונאה המתרחשים בארגון שלו ללא יכולת להסתייע במידע שנצבר לגבי הונאות דומות בתאגידים בנקאיים אחרים. יתר על כן, בחלק מהמקרים ייתכן שאותה הונאה תהיה קשורה למספר תאגידים בנקאיים. תמונה מלאה שתתקבל מכלל התאגידים הבנקאיים במערכת, עשויה למנוע ולכל הפחות להפחית את ההיקף וההשפעה של מקרי הונאה אלו על לקוחות התאגידים הבנקאיים ועל התאגידים הבנקאיים עצמם.

התועלת הצפויה מקביעת האסדרה

התגברות מעשי ההונאה והשימוש לרעה בחשבון לרבות חשבון תשלום, או שימוש לרעה באמצעי תשלום, הביאו את הפיקוח על הבנקים להגדיר את הטיפול בתופעת ההונאות הפיננסיות כאחד היעדים המצויים במיקוד אסטרטגי בשנים הקרובות. במסגרת זו, בין היתר, בוחן הפיקוח על הבנקים את הצעדים הרגולטורים הנדרשים, כדי לשפר את יכולות המניעה, הזיהוי, התגובה והמודעות לתופעות כגון אלה.

התאגידים הבנקאיים אינם יכולים תמיד להתמודד עם מקרי הונאה לבדם, במיוחד כשמדובר בתופעה רחבת היקף כאמור. לעיתים קרובות מעורבות של רשויות האכיפה נעשית בשלב מאוחר, בו ההונאה כבר הושלמה והכסף יצא מהמערכת הבנקאית. בהתאם לכך, שיתוף מידע, בזמן קרוב ככל שניתן להתרחשות ההונאה, הוא מפתח לזיהוי, חסימה ואף מניעה של מקרים אלו במערכת הבנקאית לטובת לקוחות המערכת הבנקאית ואף המשק בכללותו. האסדרה החדשה תחייב תאגיד בנקאי למסור לתאגיד בנקאי אחר מידע מבוסס, שעשוי לסייע בזיהוי ובמניעת הונאה בתאגיד הבנקאי האחר, לרבות שימוש לרעה בחשבון (לרבות חשבון תשלום) או שימוש לרעה באמצעי תשלום. בדרך זו, מידע רלבנטי ועדכני הנמצא במערכת הבנקאית יובא לידיעתם של כלל התאגידים הבנקאיים ויאפשר להם לצמצם את היקף הנזק של מקרי ההונאה כאמור ולעיתים אף למנוע אותם מבעוד מועד. שיתוף המידע צפוי לסייע גם בהתמודדות עם מקרי הונאה המערבים מספר תאגידים בנקאיים בו זמנית.

בעלי העניין הרלבנטיים

התיקון להוראה צפוי להשפיע על ציבור לקוחות המערכת הבנקאית בכללותו, והאוכלוסיות המוחלשות בפרט, שהן הנפגעות העיקריות ממקרי ההונאה.

התיקון יסייע לתאגידים הבנקאיים בהתמודדות עם תופעת ההונאות ובהפחתת הנזק המשמעותי הנגרם להם וללקוחותיהם כתוצאה ממקרי ההונאה. כפועל יוצא, התיקון צפוי לסייע בהגברת אמון הלקוחות במערכת הבנקאית.

התיקון אף יסייע להגברת האמון במוסדות המדינה כגון: משטרת ישראל ובנק ישראל, וכן יסייע לארגונים עסקיים שונים במשק בצמצום הנזקים שנגרמים להן כתוצאה ממקרי הונאה בהם העבריינים מתחזים לגורמים אלו ופועלים בשמם ובאמצעותם, לכאורה, לפגיעה בנכסי הלקוחות.

בחינת קיום אסדרה מקבילה או סותרת

1. דיני הגנת הפרטיות אוסרים, בין היתר, למסור מידע על ענייניו הפרטיים של אדם, אלא בהסכמתו או מכוח הסמכה בחוק. בהתאם לכך, האסדרה קובעת שאיסוף המידע לצורך זיהוי ומניעת הונאות, העברתו, שמירתו והשימוש בו יהיו כפופים להוראות הדין לרבות דיני הגנת הפרטיות.

2. הואיל ובהתאם לתיקון מוצע לאפשר העברת מידע בין מתחרים, נערכה התייעצות עם רשות התחרות בכדי לוודא ששיתוף המידע בין השחקנים במערכת הבנקאית אינו מהווה פגיעה בתחרות ובכלל זה מוגבל למידע שנצרך עבור התמודדות עם הונאות במערכת הפיננסית בלבד, ומתאפשרת גישה פתוחה לכלל השחקנים שיבקשו גישה למאגר המידע וביניהם גופים חוץ בנקאיים, ככל שיבקשו ובתנאים מסוימים. זאת בדומה למודל שיתוף המידע לצורך התמודדות עם אירועי סייבר הקיים כיום בין התאגידים הבנקאיים ושלגביו ניתן על ידי רשות התחרות "גילוי דעת 3/17 : שיתוף מידע לצורך התמודדות עם איומי סייבר".

למיטב ידיעתנו, לא קיימת בנוסף אסדרה רלבנטית מקבילה או סותרת לאסדרה המפורסמת.

יצוין כי במקביל לתיקון המוצע, נערכה פנייה למשרד המשפטים לצורך קידום חקיקה ראשית שתאפשר הרחבה של סוגי המידע אותם ישתפו התאגידים הבנקאיים – ראו התייחסות בהרחבה בחלק 2 להלן תחת הכותרת: "חלופות אסדרה שנבחנו ואמצעי אסדרה".

חלק 2 – חלופות מרכזיות ונימוקים לחלופה שנבחרה

אפיון הסוגיות המקצועיות המרכזיות שעומדות בפני המאסדר

שיתוף פעולה בין התאגידים הבנקאיים

הסוגיה המקצועית המרכזית שעמדה לדיון בבסיס תהליך האסדרה הייתה כיצד לתת מענה אפקטיבי ברמת המדינה והמערכת הבנקאית בכללותה שיאפשר להפחית באופן משמעותי, בטווח הזמן הקרוב וללא השקעה גבוהה במשאבים, את היקפי ההונאות הגורמים לנזקים משמעותיים ללקוחות וגם לתאגידים הבנקאיים עצמם.

שיתוף מידע בין התאגידים הבנקאיים זוהה כאמצעי שעשוי לסייע במידה ניכרת במיגור תופעת ההונאות. התאגידים הבנקאיים יכולים להסתייע בניסיונם של תאגידים בנקאיים אחרים שהונאות מסוג דומה כבר התרחשו אצלם, ובחלק גדול מהמקרים אף לבצע פעולות זיהוי ומניעה רוחביות כנגד הונאות שמערבות מספר תאגידים בנקאיים.

היקף המידע שיועבר בין התאגידים הבנקאיים

סוגיה נוספת שעלתה היא מהו היקף המידע שיועבר בין התאגידים הבנקאיים לנוכח החשש לפגיעה באפשרות בזכות הפרטיות ובסודיות בנקאית ולנוכח החשש לפגיעה בתחרות. בהתאם לכך האסדרה כוללת מספר גורמים שמטרתם להפחית חששות אלו:

- המידע שיועבר חייב להיות מבוסס.
- המידע שיועבר נדרש להיות כזה שיכול לסייע להערכתו של התאגיד הבנקאי המעביר, בזיהוי ומניעת הונאה בתאגיד הבנקאי הנעבר.
- התאגיד הבנקאי הנעבר יוכל להשתמש במידע שהוא מקבל רק לצורך זיהוי ומניעת הונאות.

חלופות אסדרה שנבחנו ואמצעי אסדרה

נבחנו חלופה של חקיקה ראשית ייעודית ומקיפה של משרד המשפטים, שבכוחה ליצור ודאות משפטית ורגולטורית. חקיקה כזו אמורה לעגן את הסמכות לשיתוף מידע ולתת מענה לחששות בדבר פגיעה בפרטיות או בתחרות. חקיקה כזו גם עשויה להסדיר את מנגנון שיתוף המידע מעבר לגבולות המערכת הבנקאית, לרבות שיתוף מידע בשלב מאוחר יותר עם גורמים פיננסיים נוספים או עם רשויות האכיפה.

מבדיקות שנערכו עולה שעיגון החובה בחקיקה הראשית כאמור, תוך מתן אפשרות לשיתוף מידע רגיש, צפוי לארוך זמן רב, בין היתר נוכח מורכבות הסוגיה ואורכו הממוצע של קידום הליך חקיקה, בו בזמן שלקוחות התאגידים הבנקאיים חשופים לנזקים משמעותיים, עד אובדן כספיהם בסכומים גבוהים ופגיעה בתחושת הביטחון והאמון במערכת הבנקאית ואף במוסדות המדינה, אשר הולכת ומתעצמת עם התרחבות התופעה ובכלל זאת עלייה בתחכום של שיטות הונאות שונות ורבות.

לפיכך, הוחלט ליישם פתרון מהיר במסגרת הרגולטורית הקיימת של הפיקוח על הבנקים עד לקידום חקיקה ראשית, שמקודמת במקביל. פתרון כאמור, במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין, מאפשר לקבוע הסדר ייעודי וממוקד למערכת הבנקאית, שמתחשב בהיבטים הרלבנטיים ביותר לתאגידים הבנקאיים אשר משמשים בהרבה מהמקרים כעין "קו ראשון" מול גורמי ההונאה.

השפעות צפויות של האסדרה

האסדרה היא אחד מהכלים בהם משתמש הפיקוח על הבנקים כדי לשפר את יכולות המניעה, הזיהוי, התגובה והמודעות לטיפול בתופעת ההונאות הפיננסיות במערכת הבנקאית. שיתוף מידע בין התאגידים הבנקאיים יסייע לכל אחד מהתאגידים הבנקאיים לקבל תמונה רחבה של תופעת ההונאות במערכת הבנקאית ובאמצעות כך ימנף את יכולתם להתמודד עם תופעות של הונאות המערבות מספר תאגידים בנקאיים, וכן יסייע להם לשפר את הזיהוי והטיפול במקרי הונאה חדשים שטרם התרחשו אצלם.

כתשתית למערכת המתוכננת לשיתוף מידע בין הגופים השונים נבחרה על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי פלטפורמה, אשר בהתאם להערכות של איגוד הבנקים, הקמתה ותחזוקתה אינה צפויה להיות מורכבת, ואינה צפויה להיות כרוכה בעלויות משמעותיות.

חלופה נוספת שנבחנה על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי הייתה שימוש בפלטפורמה להעברת המידע על בסיס תשתית קיימת של המדינה המשמשת לשיתוף מידע לצורך התמודדות עם איומי הסייבר. אולם, הנושא לא קודם ולכן הוחלט על החלופה האמורה לעיל.

אמצעים ומדדים להערכת השגת מטרות האסדרה

מספר ההונאות הפיננסיות שהתממשו, היקפן הכספי, ומספר ניסיונות ההונאה (שלא הצליחו אך גרמו לנזק עקיף) ניתנים למדידה ולהשוואה על פני זמן, ולצורך כך אף פועל הפיקוח על הבנקים לגבש הוראת דיווח בהתאם.

יחד עם זאת, מכיוון שפעילות האסדרה היא רק אחד מהכלים שמפעיל הפיקוח על הבנקים כדי להגביר את האמון של הלקוחות במערכת הבנקאית בנושא הטיפול בהונאות פיננסיות ולהביא להפחתה בתופעה מצד התאגידים הבנקאיים, קיים קושי לבדד ולהעריך את השינוי של צעד זה בלבד והשלכותיו.

חלק 4 – שיתוף הציבור – תיאור תהליך שיתוף הציבור והשפעתו על האסדרה

1. במהלך קביעת האסדרה התקיים תהליך סדור של שיתוף הציבור וכל בעלי העניין הרלבנטיים, בהתאם לחוק עקרונות אסדרה, התשפ"ב – 2021 ולנהלי הפיקוח על הבנקים.
 2. טיוטה ראשונה נשלחה ביום 6/1/25, אל חברי הועדה המייעצת לענייני בנקאות, בה חברים בהתאם לחוק נציגי מערכת הבנקאות, נציגי ציבור ונציגי רגולטורים פיננסיים מקבילים, כאשר המועד האחרון להעברת הערות נקבע ליום 13/1/25. זאת, כנדרש לפי פקודת הבנקאות, 1941.
 3. טיוטה להיוועצות עם כלל הציבור לפני פרסום האסדרה הסופית הופצה ביום 1/4/25 כאשר המועד האחרון להעברת הערות נקבע ליום 20/4/25.
 4. במסגרת ההתייעצות עם הציבור התקבלו מספר בקשות להבהרה, בין היתר, בנוגע לצורך בקביעת הסדרי הגבלות אחריות בשל שימוש וביצוע פעולות על סמך מידע שהתקבל ממשתתף אחר במערכת לשיתוף מידע, בנוגע לסוגיה מהו מידע מבוסס הנדרש בשיתוף בהתאם להוראה ולעניין הניטרליות התפעולית של הפתרון הנדרש לשיתוף מידע. הבהרות מתאימות הוכנסו לדברי ההסבר להוראה.
- בנוסף התקבלו בקשות לדחיית מועד תחילת ההוראה לפרק זמן של כשישה חודשים מיום פרסומה חלף שלושה חודשים מיום פרסומה. הנימוקים לבקשה התבססו בעיקרם על פרק הזמן הנדרש ליישום הטכנולוגי של הפתרון שהוחלט עליו, ועל הצורך בהסדרת ההיבט המשפטי לרבות ההסכמות הנדרשות בין הגורמים השונים הצפויים להשתמש בו. בקשות אלו התקבלו.

חלק 5 – אחר

בחינה בדיעבד

הפיקוח על הבנקים בוחן את הצורך בעדכון המדיניות הפיקוחית או בצעדי אסדרה נוספים או משלימים כחלק מפעילותו השוטפת, לעניין צמצום תופעת ההונאות במערכת הבנקאית, ובכלל זה עוקב אחר שיעור ההונאות, היקפן והדרכים המקובלות בעולם למניעתן, וככל שיעלה הצורך או יידרש מכוח חקיקה ראשית, יעדכן את ההוראה בהתאם. האסדרה תבחן בדיעבד בהתאם לדרישת חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021 לכל המאוחר בתום תקופה של 10 שנים ממועד כניסתה לתוקף.

בנקאות בתקשורת

תוכן העניינים

שם הפרק	עמוד
פרק א'	כללי
	מבוא 3
	תחולה 4
	הגדרות 4
פרק ב'	ממשל תאגידי
	דירקטוריון 6
	הנהלה בכירה 7
פרק ג'	פתיחת חשבון מקוון והצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת
	פתיחת חשבון מקוון וניהולו 8
	פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו 12
	הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת 13
	הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת 13
	כריתת הסכם מרחוק 14
פרק ג'1	צירוף וגריעת בעל חשבון ומורשה חתימה מרחוק
פרק ד'	זיהוי ואימות
פרק ה'	הגנה על לקוחות
	ניטור חריגים ופעולות ברמת סיכון גבוהה 17
	התראות ללקוחות 17
	הדרכת לקוחות 18
	מוקד תמיכת לקוחות 18
פרק ו'	בקורות בבנקאות בתקשורת
	עדכון פרטי חשבון 19
	העברות, תשלומים ופעולות אחרות 19
	אבטחת ערוצי התקשורת 19
פרק ז'	בקורות במכשירים ובערוצים ספציפיים
	פעילות בדואר אלקטרוני 20
	משלוח מסרונים 20
	שימוש במכשירים ניידים 20
	עמדות אוטומטיות לשירות עצמי 21
	הוראות לביצוע פעולות בטלפון ע"י מענה אנושי 21
פרק ח'	ריכוז מידע
פרק ח'1	העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב
פרק ט'	דיווחים ואישורים
	23

23	נושאים שנדרש לגביהם דיווח	
23	נושאים שנדרש לגביהם אישור	
23	הוראת מעבר	פרק י'
בטל	הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת – הרחבות למקרים נוספים	נספח א'
בטל	פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו	נספח ב'
27	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 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: 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, הצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת באופן מקוון גם בחשבון קיים, וכלה בפעילות שוטפת, ללא צורך בהגעה לסניף. 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, והבקורות 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 בדיון.

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) בטל.

הגדרות

8.

כהגדרתו בסעיף 1 לצו.
"בעל חשבון"
"בעל רישיון"
"מנהל תיקים"
"גורם אימות"
 מי שמחזיק ברישיון מנהל תיקים לפי חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995.
 אחד מאלה:

(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);

(ב) פריט הידוע רק למשתמש (לדוגמה: סיסמה קבועה);
 (ג) פריט שהוא המשתמש (לרבות מאפיין ביומטרי, כגון: זיהוי קולי, טביעת אצבע וזיהוי פנים).

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

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

חשבון כהגדרתו בצו, שנפתח בהתאם להוראה זו.

"חברת כרטיסי אשראי"
"חשבון מקוון"

ריכוז חיובים וזיכויים מכוח הסכם התקשרות למתן שירותי ניכיון בעסקאות שנעשו באמצעות כרטיס חיוב; לעניין זה "כרטיס חיוב" – כהגדרתו בצו.	"חשבון ניכיון"
ריכוז חיובים וזיכויים מכוח הסכם התקשרות לסליקת עסקאות שנעשו באמצעות כרטיס חיוב; לעניין זה "כרטיס חיוב" – כהגדרתו בצו.	"חשבון סליקה"
כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, תשס"א – 2001. למעט מוטב שמוקם בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439.	"חתימה אלקטרונית מוטב"
כהגדרתו בסעיף 1 לצו. לרבות מחשב נייד, מחשב לוח, טלפון נייד. הודעת SMS המתקבלת במכשיר הטלפון הנייד של הלקוח כהודעה קולית.	"מורשה חתימה" "מכשיר נייד" "מסרון קולי"
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 מיידיים (Instant Messaging Services); (ב) ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית, לרבות: (1) מענה אנושי; (2) מענה קולי אינטראקטיבי (IVR - Interactive Voice Response); (3) מסרונים (הודעות SMS); (4) פקס; (ג) עמדות אוטומטיות לשירות עצמי.	"שירותי בנקאות בתקשורת"
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. כהגדרתם בסעיף 7א. (א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.	"שירותים בנקאיים"
כהגדרתו בסעיף קטן (1) להגדרת תאגיד בסעיף 1 לצו.	"שירותי ניכיון" "תאגיד"

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 הזהוי וגורמי האימות שיידרשו, בכפוף לדין;

(ג) פתיחת חשבון מקוון וניהולו בהתייחס, בין היתר, לבקורות, 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) בקורות 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) בקורות 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 סיכונים בנקאות בתקשורת.
14. לוודא כי נקבעו תחומי אחריות ברורים והוקצו משאבים נאותים לניהול סיכונים 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****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 או תאגיד.
- (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) בתהליך פתיחת חשבון לקטין, התאגיד הבנקאי יודא כי טרם פתיחת החשבון תינתן לקטין האפשרות לקבל הסברים ומענה לשאלות העולות אצלו בקשר להליך זה מנציג התאגיד הבנקאי, תוך כדי אינטראקציה חזותית או טלפונית בזמן אמת. 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 יחיד המבקש לפתוח חשבון מקוון, ושל מורשה החתימה הפועל מטעם תאגיד המבקש לפתוח חשבון, וכן של נציגו של קטין במקרה שנדרשת הסכמתו בהתאם לס"ק (ד)(2) לעיל, את הליך "הכר את הלקוח" שביצע, את הצהרת הנהנים בחשבון, את ההצהרה על בעל שליטה בתאגיד, 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 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.

(ז) התאגיד הבנקאי ימפה את הסיכונים הייחודיים הטמונים בתהליך פתיחת חשבון מקוון הן לתאגיד הבנקאי והן ללקוחותיו, יחיד או תאגיד, ובכלל זה צירוף או גריעה מרחוק של בעל חשבון או מורשה חתימה, ויקבע דרכים לצמצום החשיפה לתאגיד הבנקאי וללקוח, לרבות הפסקת התהליך המקוון והפניית הלקוח לסניף במידת הצורך.

זיהוי ואימות המבקש לפתוח חשבון מקוון

19. זיהוי המבקש לפתוח חשבון מקוון, ובמקרה של תאגיד גם של מורשה החתימה בחשבון, 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, או שהוא חשבון ניכיון שההיקף השנתי של העסקאות לגביהן ניתנים באמצעותו שירותי ניכיון לא עולה על 50,000 ש"ח, רשאי תאגיד בנקאי שלא לעשות שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית על אף האמור בס"ק (ב)(1) לסעיף זה, ובלבד שסכום כספי הסליקה או כספי הניכיון לפי העניין, יועבר לחשבון על שם המבקש לפתוח את חשבון הסליקה או את חשבון הניכיון לפי העניין, בתאגיד בנקאי בישראל.

עלה היקף הסליקה השנתי על 50,000 ש"ח, או עלה היקף העסקאות לגביהן ניתנו שירותי הניכיון על 50,000 ש"ח, יקבע התאגיד הבנקאי סף אשר עד אליו ימשיך לתת שירותי סליקה או שירותי ניכיון ללקוח לפי העניין, ויפעל להשלמת תהליך הזיהוי והאימות של הלקוח ככל שלא עשה זאת קודם לכן, תוך זמן סביר בנסיבות העניין באמצעות שניים אלו:

(1) שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית.

(2) העברה של סכום אקראי לחשבון בתאגיד בנקאי בישראל על שם המבקש לפתוח חשבון סליקה או חשבון ניכיון, מתוך סכום כספי הסליקה או מתוך סכום כספי הניכיון בהם נדרש התאגיד הבנקאי לזכות את הלקוח במועד הזיכוי הקרוב.

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

(ד) לגבי תאגיד, על פי תעודת הרישום של התאגיד שנחתמה אלקטרונית על ידי רשות התאגידיים או העתק מאושר שלה כהגדרתו בסעיף 3(ב)(2) לצו החתום בחתימה אלקטרונית העונה על תכליות הוראות הצו בעניין זה, ואשר הוצג במעמד פתיחת החשבון.

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

דרישת מסמכי תאגיד

19א. במעמד פתיחת החשבון, יקבל התאגיד הבנקאי את המסמכים הנדרשים בסעיף 3(א)(3) לצו ויתעד אותם; העתק מאושר כהגדרתו בסעיף 3(ב)(2) לצו ואישור עורך דין כאמור בסעיפים 3(א)(3)(ד) ו- 3(א)(3)(ה) לצו יכול שיתקבלו גם באופן מקוון כשהם חתומים בחתימה אלקטרונית העונה על תכליות הוראות הצו בעניין זה.

הכר את הלקוח

20. בוטל.

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, ובחשבון תאגיד כי המשיב לשאלון הוא מורשה החתימה בו.

הצהרה על נהנה ובעל שליטה בחשבון מקוון

22. התאגיד הבנקאי ידרוש מלקוח או ממורשה חתימה מטעם התאגיד המבקש לפתוח חשבון מקוון לחתום על הצהרת נהנים באופן מקוון, ובנוסף יתעד את הלקוח או מורשה החתימה מטעם התאגיד מזהיר בקולו כי אין בחשבון נהנים מלבד בעל החשבון. במקרה של פתיחת חשבון לתאגיד, ידרוש בנוסף התאגיד הבנקאי ממורשה החתימה, לחתום באופן מקוון על טופס הצהרה על בעל שליטה, ויתעד את מורשה החתימה מזהיר בקולו בדבר נכונות הטופס.

הגבלות על חשבון מקוון

23. חשבון מקוון, לרבות חשבון בו בוצעה מרחוק פעולת צירוף של בעל חשבון, יסומן ויזוהה כחשבון מקוון במערכות המחשב של התאגיד הבנקאי לצורך ניטור סיכונים וביצוע מעקב מוגבר למשך תקופה שתיקבע על ידי התאגיד הבנקאי ובהתאם להערכת סיכונים.

24. בוטל.

25. בוטל.

26. בוטל.

27. תאגיד בנקאי רשאי להסיר את ההגבלות על חשבון שנפתח באופן מקוון, לרבות אלו שהוטלו על חשבון בו בוצעה מרחוק פעולת צירוף של בעל חשבון, כמפורט בפרק זה, לאחר השלמת הזיהוי המלא של הלקוח או של מורשה החתימה במקרה של חשבון תאגיד בהתאם להוראות הצו.

טכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק

27א. 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 בקורות 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. ביצוע הליך בקרה שוטף על מדגם של חשבונות שנפתחו וזאת בהקדם האפשרי לאחר מועד פתיחת החשבון. במקרה של חשבון שסווג כחשבון בסיכון גבוה בהיבטי איסור הלבנת הון ומימון טרור, יבוצע הליך הבקרה בטרם יתאפשר ללקוח לפעול בחשבון;

לעניין זה:

"הליך בקרה" - בדיקה בידי נציג התאגיד הבנקאי שתתייחס לנאותות התהליך המיושם ובכלל זה תקינות הנתונים שנמסרו על ידי הלקוח במסגרת פתיחת החשבון;

"מדגם" – מדגם שיכלול את כל החשבונות שסווגו כחשבונות בסיכון גבוה בהיבטי איסור הלבנת הון ומימון טרור וכן חשבונות נוספים מתוך כלל החשבונות שנפתחו שייבחרו בגישה מבוססת סיכון; שיעור המדגם לא יפחת מעשרים אחוזים מכלל החשבונות שנפתחו.

(1א) סוגי הבקורות המפורטים בסעיף קטן (א)(2) ובסעיף קטן (א)(4)א. לעיל, יבוצעו כמקשה אחת, ללא הפסקה ביניהם.

(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 התייעוד הדיגיטלי כמפורט בסעיף 18(ה) לעיל, לתקופה הקבועה בסעיף 7 לצו, לכל הפחות.

פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו

227. 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 39–29(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.

(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 התקשרות 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 שירותי תשלום, התשע"ט-2019, והתקנות מכוחו, 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 ואת זכות הלקוח להפסיק את ההתקשרות לקבלת השירותים בכל עת. במקרה בו התקשר הלקוח בהסכם בנקאות בתקשורת הכולל שירותים או ערוצים עתידיים שיציע התאגיד הבנקאי והשירות או הערוץ לא הוצע ללקוח במועד ההתקשרות והסיכונים הקשורים בשימוש בשירות או בערוץ זה לא הובאו לידיעתו, יקיים התאגיד הבנקאי את הוראות סעיף זה בטרם שימוש ראשון של הלקוח בשירות או בערוץ.

הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת

33. תאגיד בנקאי יצרף את הלקוח לשירותי בנקאות בתקשורת תוך שימוש באמצעי זיהוי ואימות בהתאם להערכת סיכונים ולמדיניות שאושרה על ידי הדירקטוריון, ובלבד ששימוש כאמור יהיה עקבי עם הוראות פרק ד' שלהלן.

34. בטל.

35. בטל.

36. בטל.

37. בטל.

38. סיום התקשרות 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 11: צירוף וגריעת בעל חשבון ומורשה חתימה מרחוק

39א. תאגיד בנקאי רשאי לאפשר ללקוחותיו צירוף או גריעה מרחוק של בעל חשבון או מורשה חתימה בהתאם לכללים שלהלן:

(א) זיהוי ואימות פרטי זהותם של כל אחד מאלו בהתאם לעניין: המבקש לצרף בעל חשבון או מורשה חתימה (להלן: "המצרף"), המבקש לגרוע בעל חשבון או מורשה חתימה (להלן: "הגורע"), המבקש להצטרף כבעל חשבון או כמורשה חתימה (להלן: "המצטרף") או המבקש להיגרע מחשבון בו הוא רשום כבעלים או כמורשה חתימה (להלן: "הנגרע"), יהיה בהתאם להנחיות סעיפים 19(א)-(ב) להוראה זו, למעט סעיף 19(ב)(2) שיחול רק על המצטרף כבעל חשבון או כמורשה חתימה.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל:

(1) בעת צירוף או גריעת מורשה חתימה בחשבון תאגיד, לא תחול חובה לזהות את המצרף או הגורע וכן את הנגרע. תחת זאת יציג התאגיד העתק מאושר של החלטת האורגן המוסמך בתאגיד כהגדרתו בסעיף 3(ב)(2) לצו או אישור עורך דין על צירוף או גריעה של מורשה חתימה בחשבון, ואלו יכולים להתקבל גם באופן מקוון כשהם כתומים בחתימה אלקטרונית העונה על תכליות הוראות הצו בעניין זה.

(2) זיהוי ואימות פרטי זהותו של המבקש לצרף או לגרוע מורשה חתימה אשר מוטלים עליו סייגים המונעים ממנו ביצוע העברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים וכן של מיופה כוח לניהול תיקי השקעות שהינו בעל רישיון מנהל תיקים, יכול להתבצע גם באמצעות שני גורמי אימות לפחות.

(ג) זיהוי המצרף או הגורע ואימות פרטי זהותם, וכן זיהוי המצטרף או הנגרע ואימות פרטי זהותם, אינו חייב להתבצע באותו מעמד, ובלבד שהתאגיד הבנקאי נקט באמצעים לוודא כי מי שהזדהה ואומת כמבקש להצטרף או להיגרע מחשבון כאמור, הוא אכן מי שבקשת הצירוף או הגריעה התייחסה אליו.

(ד) כל האמור על מבקש לפתוח חשבון מקוון בפרק ג' לעיל, יחול בשינויים המתחייבים ובהתאם להוראות כל דין על המצרף, הגורע, המצטרף והנגרע.

(ה) צירוף או גריעת בעל חשבון מרחוק, לא יתאפשר בחשבון המתנהל על שם תאגיד. בסעיף זה "תאגיד" כהגדרתו בצו.

(ו) לעניין מיופה כוח לניהול תיקי השקעות – לא יתאפשר צירוף מרחוק של מי שאינו בעל רישיון מנהל תיקים.

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) בטל.
 - (ג) משיכת מזומנים מעמדה אוטומטית לשירות עצמי.
 - (ד) שינוי פרטי התקשורת או שם בעל החשבון בהתאם לסעיפים 57-58 שלהלן.
 - (ה) צירוף או גריעה של מורשה חתימה אשר מוטלים עליו סייגים המונעים ממנו העברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים, בהתאם לסעיף 39א. (ב) להוראה זו.
 - (ו) צירוף או גריעה של מיופה כוח לניהול תיקי השקעות שהינו בעל רישיון מנהל תיקים, בהתאם לסעיף 39א. (ב) להוראה זו.
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.
- בסעיף זה "תאגיד" כהגדרתו בצו.

פרק ה' – הגנה על לקוחות**ניטור חריגים ופעולות ברמת סיכון גבוהה**

45. תאגיד בנקאי יישם מנגנון אוטומטי לזיהוי וניטור פעילות חריגה (אנומליות) בחשבוניות 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 חשבוניות כגון: חשבוניות מקוונים וחשבוניות שצורפו לשירותי בנקאות בתקשורת באופן מקוון.

46א. (1) תאגיד בנקאי ימסור לתאגיד בנקאי אחר מידע מבוסס שיכול לסייע להערכתו בזיהוי ומניעת הונאה בתאגיד הבנקאי האחר, לרבות שימוש לרעה בחשבון (לרבות חשבון תשלום) או שימוש לרעה באמצעי תשלום; מסירת המידע האמור תעשה בהקדם האפשרי.

(2) איסוף המידע כאמור בסעיף קטן (1), העברתו לתאגיד בנקאי אחר, שמירת המידע והשימוש בו יתבצעו בהתאם להוראות הדין, לרבות דיני הגנת הפרטיות וחוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988.

בסעיף זה - "חשבון תשלום" ו"שימוש לרעה באמצעי תשלום" - כהגדרתם בחוק שירותי תשלום, התשע"ט – 2019.

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 תאגיד בנקאי אחר, 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 הוספת ערוץ ושירות שלא למידע בלבד. 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': בקורות 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 חשבונות 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 יידרשו אמצעי זיהוי ואימות אישיים שיקבעו על ידי התאגיד הבנקאי בהתאם להערכת סיכונים ולמדיניות שאושרה על ידי הדירקטוריון כמצויין בסעיף 40 לעיל;
- (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 ובקורות 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': בקורות 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 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.

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. בקורות 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 בנקאיים 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 יאוחר 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, ויצוין 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 מפוקח 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 מפוקח על פי דין לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק או כנותן אשראי כקבוע בסעיף 7ה(ג) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

פרק ט': דיווחים ואישורים

נושאים שנדרש לגביהם דיווח

74. בטל.

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.

פרק י': הוראת מעבר

77. לקוח שהתקשר עם התאגיד הבנקאי בהסכם לקבלת מידע וביצוע פעולות באמצעות הפקס קודם למועד יישום תיקון מספר 7 להוראה לעניין זה, לא יידרש להתקשר בהסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת לעניין ערוץ הפקס, כאמור בסעיף 28 להוראה, והדרישה בסעיף 32 לעיל לא תחול ביחס להסכמים אלו.

* * *

עדכונים

חוזר 06 מס'	גרסה	פרטים	תאריך
2507	1	חוזר מקורי	21/7/16
2529	2	עדכון	6/3/17
2547	3	עדכון	25/12/17
2557	4	עדכון	22/03/18
2570	5	עדכון	04/10/18
2578	6	עדכון	13/11/18
2588	7	עדכון	07/5/19
2599	8	עדכון	29/12/19
2645	9	עדכון	29/12/20
2667	10	עדכון	25/07/21
2669	11	עדכון	30/09/21
2825	12	עדכון	17/07/25

**נספח א - הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת – הרחבות
למקרים נוספים**

בטל.

נספח ב - פתיחת חשבון חיסכון 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 לסימן יתרה ("+" / "-"), תאריך עדכניות היתרה במבנה YYYYMMDD (נומרי, 8), מטבע (אלפאנומרי, 3).

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

3. שם הקובץ יהיה: BALANCE_BBBBBB_YYYYMMDD כאשר:

BBBBBB – מייצג את מספר הבנק;

YYYYMMDD – מייצג את תאריך שליחת הקובץ.