בנק ישראל

הפיקוח על הבנקים

אגף טכנולוגיה וחדשנות

יחידת הסדרה וביקורת בתחום טכנולוגיית המידע

ירושלים, ה׳ בכסלו תשע״ט

13 בנובמבר 2018

חוזר ח- 06 – 06 - 2578

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי

הנדון: בנקאות בתקשורת

(ניהול בנקאי תקין הוראה מס׳ 367)

מבוא

1. התיקון הנוכחי מאפשר צירוף או גריעה מרחוק של בעלים בחשבון או מורשה חתימה בחשבון, ובכך מהווה שלב נוסף בקידום הערוצים הדיגיטליים ובהרחבת סל השירותים האפשריים אשר יכולים להינתן באמצעים דיגיטליים ללא צורך בהגעה פיזית לסניף.

בנוסף התיקון מסיר את המגבלות שחלו עד כה על חשבון שנפתח באופן מקוון, לעניין שינוי בעלים בחשבון לאחר פתיחתו ולעניין פעילות של מורשה חתימה בחשבון, ובכך עושה צעד נוסף לקראת השוואה מלאה של תנאי חשבון מקוון לתנאים של חשבון שנפתח בסניף.

התיקונים להוראה

2. התאגיד הבנקאי ימפה את הסיכונים הייחודיים הטמונים בתהליך פתיחת חשבון מקוון הן לתאגיד הבנקאי והן ללקוחותיו, 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 **(סעיף 18(ז) להוראה)**.

דברי הסבר

תאגיד בנקאי יקבע אינדיקטורים לזיהוי מקרים בהם קיים סיכון מוגבר בעת צירוף או גריעה של בעל חשבון או מורשה חתימה באופן מקוון, בין היתר בשל חשש לניצול לרעה של התהליך או הלקוח, ובפרט בקרב אוכלוסיות מוחלשות דוגמת: ניצול לקוחות קשישים, מקרים של אלימות במשפחה וכדי. במקרים אלו יפסיק התאגיד הבנקאי את התהליך המקוון ויפנה את הלקוח לצורך המשך התהליך לחלופה פיסית (כגון: סניף הבנק), תוך תיעוד הנימוקים לכך.

3. 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 **(סעיף 23 להוראה).**

ת״ד 780 ירושלים 91007 טלפון: 02 -6552696 פקס: 02- 6669696

דברי הסבר

כל פעולה מרחוק של צירוף בעלים בחשבון, מחייבת את סימונו וזיהויו כחשבון מקוון במערכות המחשב של התאגיד הבנקאי לצורך ניטור סיכונים וביצוע מעקב מוגבר למשך תקופה שתיקבע על ידי התאגיד הבנקאי ובהתאם להערכת סיכונים.

למען הסר ספק, פעולה מרחוק של גריעת בעלים מחשבון או צירוף או גריעה של מורשה חתימה בחשבון, אינה מחייבת את סימונו וזיהויו של החשבון כחשבון מקוון.

4. **סעיף 25 להוראה - בוטל.**

סעיף 26 להוראה – בוטל.

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 בהתאם להוראות הצו **(סעיף 27 להוראה).**

דברי הסבר

עד כה לא אפשרה ההוראה את ביצוע הפעולות הבאות בחשבון מקוון:

- שינוי הרכב הבעלים בחשבון (פתיחת חשבון מקוון למספר בעלים התאפשרה, אך רק במעמד פתיחת החשבון).
- פעילות של מורשה חתימה.

לקוח שביקש לעשות את אחת מהפעולות שפורטו לעיל, נדרש היה להגיע לסניף על מנת שהתאגיד הבנקאי ישלים את זיהויו המלא בהתאם להוראות הצו. רק לאחר זיהוי כאמור, ניתנה לו האפשרות לשנות את הרכב הבעלים בחשבון או למנות מורשה חתימה בחשבון.

החל ממועד התיקון, לקוח המבקש לבצע את אחת מהפעולות המנויות לעיל, יוכל לעשות זאת גם בחשבון מקוון. בהתאם לכך בוטלו סעיפים 25 ו – 26 להוראה.

יחד עם זאת, למען הסר ספק, ההגבלות המוטלות בהוראה על חשבון שנפתח באופן מקוון, יוסרו רק לאחר השלמת הזיהוי המלא של **כלל** הבעלים בהתאם להוראות הצו. בהתאם לכך, מגבלות אלו יחולו גם במקרים הבאים:

- חשבון שנפתח בסניף ונעשה לגביו צירוף בעלים מרחוק.
- חשבון מקוון שהפך ללא מקוון ומאוחר יותר נעשה לגביו צירוף בעלים מרחוק.

5. תאגיד בנקאי רשאי לאפשר ללקוחותיו צירוף או גריעה של בעל חשבון ומורשה חתימה מרחוק 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, 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.

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

(סעיף 39א. להוראה).

דברי הסבר

6. התיקון מאפשר את ביצוע הפעולות הבאות מרחוק, הן בחשבון מקוון והן בחשבון אשר נפתח בסניף:

- ליחיד לצרף או לגרוע בעל חשבון.
- ליחיד ולתאגיד לצרף או לגרוע מורשה חתימה.

יודגש כי בשלב זה ההוראה אינה מאפשרת צירוף או גריעה מרחוק של בעלים בחשבון תאגיד.

7. זיהוי ואימות מרחוק של המצרף או הגורע וכן זיהוי ואימות מרחוק של המצטרף או הנגרע, יתבצעו באופן דומה לזיהוי ואימות יחיד המבקש לפתוח חשבון מקוון. דהיינו, בפני המצרף, או הגורע, וכן המצטרף או הנגרע עומדות שלוש אפשרויות:

- שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית (Video Conference) בשילוב תעודת זהות ומסמך זיהוי נוסף שהנפיקה מדינת ישראל ובמידה ומדובר במקרה בו נדרש זיהוי ואימות של מי שמבקש להצטרף כבעל חשבון או כמורשה חתימה נדרש גם ביצוע העברה בנקאית (ראה סעיף 19(ב) להוראה 367).

יצויין כי בדומה לנכתב בסעיף 21 לחוזר מס' ח – 06 – 2507 מיום 21.7.16, את הדרישה להעברה בנקאית בתהליך הזיהוי והאימות מרחוק של המצטרף, הן כבעלים בחשבון והן כמורשה חתימה בחשבון, ניתן למלא גם באמצעות העברה מהתאגיד הבנקאי בו מתנהל החשבון אליו מצורף הלקוח כבעלים בחשבון או כמורשה חתימה, אל חשבון על שם הלקוח בתאגיד בנקאי אחר בישראל, וזאת תוך קבלת דיווח מהלקוח על הסכום המדויק שהתקבל.

- שימוש בטכנולוגיה לזיהוי ואימות חזותיים מרחוק בשילוב תעודת זהות (ראה סעיף 19(א) להוראה 367).
- במקרה של צירוף או גריעה של 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, ניתן לבצע את זיהוי המצרף או הגורע גם בדרך נוספת של שימוש בשני גורמי אימות כהגדרתם בהוראה.

8. סעיף 3(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992 (להלן: "כללי גילוי נאות") קובע כי הסכם מסוג ייפוי כוח או הרשאה מסוג אחר צריך להיערך בכתב תוך מתן אפשרות ללקוח לעיין בו לפני חתימתו.
בהתאם לסעיף 2(א)(2) לתיקון מס' 3 מיום 28.2.18 לחוק חתימה אלקטרונית, תשס"א-2001 (להלן: "חוק חתימה אלקטרונית"), ניתן לקיים את דרישת החתימה הקבועה בכללי גילוי נאות באמצעות חתימה אלקטרונית כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, ובלבד שיינתן באמצעותה מענה לתכליות הרלוונטיות שביסוד דרישת החתימה בכללים אלו. החתימה יכולה להתבצע בערוץ בנקאות בתקשורת עליו חתום הלקוח, ובלבד שהסכם ייפוי הכוח יערך בכתב תוך מתן אפשרות ללקוח לעיין בו לפני חתימתו ויישמר תיעוד של החתימה.

9. ההוראה אינה מחייבת שהמצטרף כבעלים בחשבון או כמורשה חתימה בחשבון יזוהה ויאומת מרחוק יחד עם הבעלים הקיימים בחשבון המבקשים לבצע את הפעולה. לפיכך, ככל שפעולות אלו נעשות שלא במעמד כל הצדדים בו זמנית, הרי שעל התאגיד הבנקאי לנקוט באמצעים מתאימים על מנת לוודא כי מי שהזדהה ואומת כמבקש להצטרף לחשבון כאמור, הוא אכן מי שהבעלים הקיימים בחשבון התכוון אליו. כל האמור לעיל, נכון גם לעניין פעולה של גריעה מחשבון.

10. כל העקרונות המפורטים בפרק ג' להוראה 367 החלים על מי שמבקש לפתוח חשבון מקוון, יחולו גם בעת צירוף או גריעה של בעלים בחשבון או של מורשה חתימה בחשבון, בשינויים המתחייבים ובהתאם להוראות כל דין. כך לדוגמא:

- סעיף 2א. לצו קובע כי, התאגיד הבנקאי נדרש לבצע הליך של "הכר את הלקוח" על מי שמבקש להצטרף כבעלים בחשבון או כמורשה חתימה בחשבון. בהתאם לדרישות סעיף 20 להוראה 367 הליך זה יבוצע באופן דומה להליך המבוצע ביחס ללקוח בסיכון גבוה אחר.
- סעיף 2(ה) לצו קובע כי, התאגיד הבנקאי נדרש לבקש ממי שמבקש להצטרף כבעל חשבון לחתום על הצהרת נהנים. בהתאם לדרישות סעיף 22 להוראה 367, במקרה של צירוף בעל חשבון מרחוק, החתימה על הצהרת הנהנים תעשה באופן מקוון, והתאגיד הבנקאי יתעד את המבקש להצטרף כבעל חשבון מצהיר בקולו כי אין בחשבון נהנים מלבד בעל החשבון.

11. סעיף 36(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411 בנושא: "ניהול סיכוני איסור הלבנת הון ומימון טרור" (להלן: "הוראה 411") קובע כי "תאגיד בנקאי יבצע סקירות על מנת להבטיח קיומו של מידע מתאים ומעודכן, ובחשבונות של לקוחות בסיכון גבוה יבצע סקירות מוגברות".
סעיף 36(ב) להוראה 411 קובע כי "הסקירות יבוצעו במועדים ובאירועים שקבע התאגיד הבנקאי בנהליו, כגון .... כאשר יש שינוי משמעותי באופן התנהלות החשבון".
בהתאם לכך, נדרש התאגיד הבנקאי לקבוע בנהליו כיצד יטופלו מקרים של צירוף או גריעה מרחוק של בעל חשבון או מורשה חתימה בחשבון, לעניין הסקירות כאמור לעיל.

12. 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 התקשרות או שם בעל החשבון בהתאם לסעיפים 58-57 שלהלן.

(ה) צירוף או גריעה של מורשה חתימה אשר מוטלים עליו סייגים המונעים ממנו העברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים, בהתאם לסעיף39א.(ב) להוראה זו.

(ו) צירוף או גריעה של מיופה כוח לניהול תיקי השקעות שהינו בעל רישיון מנהל תיקים, בהתאם לסעיף39א.(ב) להוראה זו.

(סעיף 42 להוראה).

דברי הסבר

התיקון מגדיר את פעולת צירוף או גריעה של מורשה חתימה אשר מוטלים עליו סייגים המונעים ממנו ביצוע העברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים, וכן את פעולת צירוף או גריעה של מיופה כוח לניהול תיקי השקעות, כפעולות ברמת סיכון גבוהה המתאפשרות לאחר אימות המצרף/הגורע באמצעות שני גורמי אימות לפחות.

תחילה

13. תחילת התיקונים להוראה החל מיום פרסומם.

עדכון הקובץ

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

להוציא עמוד	**להכניס עמוד**
367-1-24 [5] (10/18)	367-1-25 [6] (11/18)

בכבוד רב,

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

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	11
	הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת	12
	הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת	13
	כריתת הסכם מרחוק	13
פרק ג'1	צירוף וגריעת בעל חשבון ומורשה חתימה מרחוק	14
פרק ד'	**זיהוי ואימות**	15
פרק ה'	**הגנה על לקוחות**	
	ניטור חריגים ופעולות ברמת סיכון גבוהה	16
	התראות ללקוחות	16
	הדרכת לקוחות	16
	מוקד תמיכת לקוחות	17
פרק ו'	**בקרות בבנקאות בתקשורת**	
	עדכון פרטי חשבון	17
	העברות, תשלומים ופעולות אחרות	17
	אבטחת ערוצי התקשורת	17
פרק ז'	**בקרות במכשירים ובערוצים ספציפיים**	
	פעילות בדואר אלקטרוני	18
	משלוח מסרונים	18
	שימוש במכשירים ניידים	19
	עמדות אוטומטיות לשירות עצמי	19
	הוראות לביצוע פעולות בטלפון ע"י מענה אנושי	19
פרק ח'	**ריכוז מידע**	19
פרק ח'1	**העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב**	20
פרק ט'	**דיווחים ואישורים**	

	נושאים שנדרש לגביהם דיווח	21
	נושאים שנדרש לגביהם אישור	21
נספח א'	**הצטרפות מרחוק לשירותי בנקאות בתקשורת – הרחבות למקרים נוספים**	23
נספח ב'	**פתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד וניהולו**	בטל
נספח ג'	**פורמט קובץ העברת המידע בדבר יתרת לקוח בחשבון עובר ושב**	25

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, 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) (3א) ו-(3ב);

(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.

"בעל חשבון"	כהגדרתו בסעיף 1 לצו.
"גורם אימות"	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).
"הצו"	צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001.
"חברת כרטיסי אשראי"	תאגיד עזר, כאמור בסעיף 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
"חשבון מקוון"	חשבון כהגדרתו בצו, שנפתח בהתאם להוראה זו.
"חשבון סליקה"	ריכוז חיובים וזיכויים מכוח הסכם התקשרות לסליקת עסקאות שנעשו באמצעות כרטיס חיוב; לעניין זה "כרטיס חיוב" – כהגדרתו בצו.
"מוטב"	למעט מוטב שמוקם בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 439.
"מורשה חתימה"	כהגדרתו בסעיף 1 לצו.
"מכשיר נייד"	לרבות מחשב נייד, מחשב לוח, טלפון נייד.
"שירותים בנקאיים"	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.
"מסרון קולי"	הודעת SMS המתקבלת במכשיר הטלפון הנייד של הלקוח כהודעה קולית.
"בעל רישיון מנהל תיקים"	מי שמחזיק ברישיון מנהל תיקים לפי חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה–1995.

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 התקשרות וכן מוצרים וסוגי שירותים מותרים בכל אחד מערוצי ההתקשרות;

(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

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.

<u>פרק ג': פתיחת חשבון מקוון והצטרפות לשירותי בנקאות בתקשורת</u>

פתיחת חשבון מקוון וניהולו

<u>עקרונות לפתיחת חשבון מקוון</u>

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 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, 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.

<u>זיהוי ואימות המבקש לפתוח חשבון מקוון</u>

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, רשאי תאגיד בנקאי שלא לעשות שימוש בטכנולוגיית היוועדות חזותית על אף האמור בס"ק (ב)(1) לסעיף זה, ובלבד שסכום כספי הסליקה יועבר לחשבון על שם המבקש לפתוח את חשבון הסליקה, בתאגיד בנקאי בישראל.

עלה היקף הסליקה השנתי על 50,000 ש"ח, יקבע התאגיד הבנקאי סף אשר עד אליו ימשיך לתת שירותי סליקה ללקוח, 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, מתוך סכום כספי הסליקה 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.

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, 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. 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. 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 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 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 הבקרות 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

27ב. 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. 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 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 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 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 ג1: 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, 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.

(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) הוספת ערוץ ושירות שלא למידע בלבד;

(ג) משיכת מזומנים מעמדה אוטומטית לשירות עצמי.

(ד) שינוי פרטי התקשרות או שם בעל החשבון בהתאם לסעיפים 58-57 שלהלן.

(ה) צירוף או גריעה של מורשה חתימה אשר מוטלים עליו סייגים המונעים ממנו העברות, תשלומים ופעולות אחרות למוטבים, בהתאם לסעיף39א.(ב) להוראה זו.

(ו) צירוף או גריעה של מיופה כוח לניהול תיקי השקעות שהינו בעל רישיון מנהל תיקים, בהתאם לסעיף39א.(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.

<u>פרק ה' – הגנה על לקוחות</u>

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.

<u>פרק ו': בקרות בבנקאות בתקשורת</u>

עדכון פרטי חשבון

57. שינוי פרטי התקשרות (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 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.

<u>פרק ז': בקרות במכשירים ובערוצים ספציפיים</u>

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.

<u>פרק ח': ריכוז מידע</u>

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.

<u>פרק ח'1: העברת מידע בדבר היתרה בחשבון עובר ושב</u>

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, 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 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).

<u>פרק ט': דיווחים ואישורים</u>

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 פישינג, 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

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	04/1018
2578	6	עדכון	13/11/18

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 ₪, והלקוח ביקש להעביר את יתרת הכספים ולסגור את החשבון.

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 בפורמט **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 (אלפאנומרי,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.