

מדיניות רמת השירות לצרכני API

1. מבוא

בעקבות התפתחות בעולם של רגולציה מעמיקה בנושא ורצון בנק ישראל לעודד את התחרות ולאפשר ללקוחות שליטה רבה יותר על המידע בחשבונותיהם, פרסם בנק ישראל הוראה בנושא יישום תקן בנקאות פתוחה בישראל (הוראה 368). בחוזר הוראות למקורות מידע פיננסי שהם גופים מוסדיים מתאריך 26 ביוני 2023, אימצה רשות שוק ההון את התקן וקבעה את מסגרת היישום לאבן הדרך לגופים מוסדיים. החוזר יחול על מקורות המידע שהם גופים מוסדיים אשר קיים ברשותם מידע על אשראי, כאשר התחולה על פי חוק הינה נובמבר 2023.

מערכת הבנקאות הפתוחה מחברת בין מוסדות פיננסיים לבין ספקי צד שלישי בבטחה (TPPs) באמצעות ממשקי תכנות יישומים (APIs) על מנת לספק שירותים בנקאיים. במסגרת ההוראה לגופים מוסדיים, יידרשו מקורות המידע לאפשר גישה למידע פיננסי אודות "סל אשראי", אשר יכלול בין השאר פירוט לעניין יתרת האשראי, הריבית והעמלות שהוסכמו לעניין האשראי, מועדי פירעונם וקיום שעבודים שניתנו כנגד האשראי.

2. מטרה

מטרת מסמך זה היא לקבוע את רמת השירות אותה תספק החברה בפעילות הבנקאות הפתוחה לצרכני API.

3. הגדרות

- 3.1. **מידע פיננסי** - מידע המצוי בידי מקור מידע, על אודות פעילותו הפיננסית של הלקוח אצל אותו מקור מידע, למעט מידע שנוצר על ידי מקור המידע על בסיס ניתוח הפעילות כאמור.
- 3.2. **Third Party Provider - TPP**, ספק צד ג' יוזם תשלומים או נותן שירות מידע פיננסי.
- 3.3. **לקוח** - לקוח של נותן שירות או של מקור מידע - אדם המקבל שירות מידע פיננסי מנותן השירות או המקבל שירות ממקור המידע, לפי העניין.
- 3.4. **מקור מידע** - בנק, סולק, תאגיד עזר, גוף מוסדי, בעל רישיון למתן שירותי פיקדון ואשראי, בעל רישיון למתן אשראי, בעל רישיון להפעלת מערכת לתיווך באשראי, גוף אחר שנקבע בחוק "שירות מידע פיננסי", ובהקשר של מדיניות זו – חברת הביטוח (להלן "החברה").

4. ניהול השירות ל-TPP (צרכני המידע)

- 4.1. החברה תספק תמיכה בפניות של נותני שירות מידע באמצעות מסך ייעודי בפורטל המפתחים.
- 4.2. מענה ראשוני לפניה יינתן ככל האפשר בסמוך למועד קבלת הפניה.
- 4.3. תמיכה בנושאים שאינם משביתים תינתן בימי הפעילות ובשעות הפעילות המקובלות בחברה, ובהתאם למוקדים הקיימים כיום.
- 4.4. ככל ותקלה גורמת להשבתה של שירות ומשפיעה על יותר מנותן שירות מידע אחד, החברה תעדכן בפורטל המפתחים, בהתאם להוראות החוזר.

5. רמת שירות מערכת המידע

5.1. זמינות השירות

- 5.1.1. החברה תספק שירות זמין, רציף ושוטף במערכת הממשק למידע פיננסי.
- 5.1.2. זמני המענה לבקשות מידע פיננסי יהיו מידיים.

5.2. השעיית והפסקת שירות ל-TPP

- 5.2.1. החברה רשאית להשעות את השירות ל-TPP בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי בעקבות חשש ממשי לפרצת אבטחת מידע, הפרת תנאי אבטחת מידע כאמור בחוזר ניהול סיכוני סייבר, חריגה משימוש סביר או הפרה אחרת של תנאי השימוש של השירות או של ההסכם בין החברה ל-TPP ככל שישנם.
- 5.2.2. החברה רשאית להשעות הרשאה של לקוח באם התעורר חשש סביר ביחס לקבילות ההרשאה, חשש סביר לפרצת אבטחת מידע באחד מהחשבונות או יותר בגינם ניתנה הרשאה להעברת מידע.
- 5.2.3. מועדי החזרת השירות ואופן החזרתו במקרה של הפסקת ו/או השעיית TPP, הינם בהתאם לשיקול דעתה של החברה.
- 5.2.4. החברה תעדכן את ה-TPP על מניעת גישה מטעמי ניהול סיכונים ואבטחת מידע או על הסרת המניעה. בנוסף תינתן ל-TPP הודעה על ביטול הרשאת גישה על ידי לקוח באמצעות הודעת דואר אלקטרוני לכתובת הדואר הרשומה בתעודה החתומה דיגיטלית או באמצעות הודעה בדחיפה (Push notification) כאמור בתקן.

5.3. עדכניות המידע

החברה תוודא כי המידע המוצג הינו עדכני בהתאם לדרישות הרגולציה.

5.4. עדכון גרסאות

החברה תתמוך בגרסה המעודכנת ביותר של הסטנדרט ובגרסאות נוספות על פי המחויב בחוזר. החברה תספק סביבת ניסוי עבור בדיקות שיבוצעו טרם עלייה לאוויר של גרסה חדשה או עדכון גרסה, הסביבה תופעל לפחות חודש טרם עליה לאוויר של גרסה או עדכון גרסה. למשך שישה חודשים מיום עליה לאוויר של גרסה חדשה, תיתמך גם הגרסה שקדמה לה.