

מדיניות השירות עבור צדדים שלישיים בבנקאות פתוחה

1. מדיניות רמת שירות לצדדים שלישיים, עדכונה ופרסומה
 - 1.1. מדיניות רמת השירות של החברה כמקור מידע תהיה שוויונית לכל ספקי צד ג' הפועלים כנותני שירות מידע פיננסי.
2. גישת צדדים שלישיים למידע
 - 2.1. החברה לא תאפשר לצד שלישי גישה לחשבון לקוח, אלא אם קיימת הסכמה ישירה ומפורשת שניתנה לחברה מאת הלקוח להעברת מידע אודות חשבונו לצד השלישי, או הסכמה ישירה ומפורשת שניתנה לחברה מאת הלקוח, או מיופה כוחו, למתן הוראת תשלום מסוימת.
3. התחברות לתשתית החברה
 - 3.1. סביבת ה-Sandbox תאפשר לספקי צד ג' לערוך בדיקות ולהתנסות בחיבור לתשתית, לרבות בסביבת טסט, ותהיה זמינה בכל עת (פרט לתחזוקה, שדרוג ו/או תקלות).
 - 3.2. ככל שיש תקלות או בעיות בהתממשקות הראשונית או באינטגרציה הראשונית, יש לפנות לכתובת דואר אלקטרוני: OBIsracardGroup@isracard.co.il.
 - 3.3. ספק צד ג' אשר מקיים את תנאי ההתחברות, יקבל גישה באמצעות אמצעי זיהוי.
4. ניהול גרסאות הנדרשות לצורך מתן שירותי בנקאות פתוחה
 - 4.1. החברה מעמידה בפורטל המפתחים מסמכים טכניים המסבירים את אופן ההתחברות לשירותי הבנקאות הפתוחה.
 - 4.2. לצורך קבלת השירותים בצורה המיטבית, להלן רשימת הגרסאות הנתמכות של הסטנדרט (בהתאם להוראות בנק ישראל):

מועד תחילת תמיכה בגרסה	תכולת הגרסה	גרסה כללית	Card	Loans	מועד סיום תמיכה בגרסה
14.6.2022	חקיקה	1.4.0	1.5	-	30.4.2023
31.10.2022	הלוואות	1.4.2	1.5	1.2.1	30.4.2023
31.1.2023	תאגידים	1.5.0	1.6	1.3.0	30.4.2023

- 4.3. ספקי צד ג' נדרשים לבצע עדכונים מעת לעת בהתאם להוראות הסטנדרט על מנת לקבל את השירותים. שימוש בגרסאות שאינן נתמכות או שלא עברו עדכונים, עלול לחסום את הגישה של ספק צד ג' לשירותים.
 - 4.4. על ספק צד ג' לעקוב אחר המועדים לשינויי הגרסאות בסטנדרט.
- 5. זמינות**
- 5.1. החברה תעמיד את שירותיה לספקי צד ג' ברמת זמינות גבוהה ובהתאם לדרישות הדין. רמת הזמינות תהיה זהה לזו הקיימת ללקוחות המקבלים שירותים בערוצים הדיגיטליים של החברה ובהתחשב בעומס הבקשות.

- 5.2 לעניין לקוחות המקושרים ישירות לספק צד ג' באופן מקוון, רמת הזמינות תהיה זהה לזו הקיימת ללקוחות המקבלים ישירותים בערוצים הדיגיטליים של החברה ובהתחשב בעומס בקשות גבוה ובהיקף המידע הנדרש.
- 5.3 רמת העדכניות של המידע הפיננסי אשר יעבור לספק צד ג' (בהתאם לבקשתו) יהא ברמת עדכניות הדומה לערוצים הדיגיטליים של הלקוחות בישראלכרט, ולכל היותר בעיכוב של 30 שניות ביחס למעודכן בערוצים הדיגיטליים.
- 5.4 לצורך העמדת השירותים, בדגש על מידע לגבי לקוחות, נדרשת קבלת הרשאת גישה על-ידי הלקוח כנדרש על-פי דין ובהתאם להנחיות החברה.

6. פנייה ואופן הפנייה

- 6.1 החברה שמה לה למטרה לנהוג באופן שווה לפניות של ספקי צד ג'. פניות תתקבלנה לפי מדיניות זו בנושאים הטכניים הנוגעים לתשתית הבנקאות הפתוחה בה עושים שימוש ספקי צד ג'.
- 6.2 פניית צדדים שלישיים לחברה תבוצע באמצעות כתובת דואר אלקטרוני ייעודית אשר תפורסם בפורטל המפתחים של ישראלכרט. פורטל המפתחים זמין בכל שעות היממה עבור ספקי צד ג'. פורטל המפתחים הינו בכתובת: <https://openbanking.isracardgroup.co.il>.
- 6.3 ככלל, זמן התגובה של החברה לפניות לא יעלה על יום עסקים אחד מרגע קבלת הפנייה מספק צד ג'. לצורך מדיניות זו "יום עסקים" הינו כל יום, למעט הימים שנקבעו על-ידי המפקח על הבנקים כימים שאינם ימי עסקים בנקאיים, והם: יום שבת, ימי שבתון, שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור ויום כיפור, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, פורים, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות ותשעה באב, וכן למעט כל יום אחר שייקבע על-ידי המפקח על הבנקים או על פי כל דין כיום שאינו יום עסקים בנקאי.
- 6.4 פנייה שנעשתה בתום יום עסקים או ביום שאינו יום עסקים, תטופל ביום העסקים העוקב ליום בו נשלחה הפנייה. ככל שהטיפול בפנייה יהיה מתמשך, החברה תעדכן את ספק צד ג' באופן שוטף אחר ההתקדמות בטיפול בפנייה ותציין מהו המועד הצפוי לעדכון ספק צד ג' בדבר טיפול בפנייה.
- 6.5 החברה תעמיד גם מענה ללקוחותיה אשר נתנו הרשאת גישה לספק צד ג' בכל תקלה טכנית בה ייתקלו במסגרת הליך מתן הרשאת הגישה הנעשה בערוצים הדיגיטליים. פניית לקוחות תיעשה באמצעות שירות לקוחות באמצעים הבאים: באמצעות דואר אלקטרוני בכתובת OBIsracardGroup@isracard.co.il או באמצעות מוקדי השירות הטלפוניים של החברה.

7. דיווח על תקלות על ידי צדדים שלישיים

- 7.1 החברה תעמיד לטובת ספקי צד ג' שירותי תמיכה וטיפול בתקלות הכוללים את כלל ההיבטים הטכנולוגיים הנדרשים לצורך שימוש בשירותי הבנקאות הפתוחה.
- 7.2 החברה תפעל ככל יכולתה לטפל בתקלות בהקדם האפשרי.

- 7.3 טיפול בתקלות יהא בהתאם לסוג התקלה ובהתאם לשקול דעת החברה, כאשר ככלל סיווג התקלות ייעשה בתוך יום עסקים אחד.
- 7.4 טיפול בתקלות יבוצע במהלך ימי עסקים בלבד.
- 7.5 החברה תעדכן את ספק צד ג' בדבר סיום הטיפול בתקלה.
- 7.6 החברה תפרסם בפורטל המפתחים עדכונים בדבר תקלות משביתות, תקלות מערכתיות (תקלה המשביתה את שירותי החברה למספר רב של משתתפים) והשבחות מתוכננות הנובעות מהעלאת גרסאות.
- 7.7 תקלה שארעה מנסיבות שאינן בשליטת החברה או שאינן תלויות בה, או במקרה של אירוע אבטחה, אירועי חירום או נסיבות דומות אחרות, החברה תהיה רשאית להשבית את שירותי הבנקאות הפתוחה על מנת לטפל בתקלה, וזאת אף ללא הודעה מראש. החברה תספק את המידע המפורט לעיל בקשר עם ההשבחה.
8. עבודות תחזוקה ושדרוג
- 8.1 במקרה של השבחה יזומה, תפורסם הודעה מראש (5 ימי עסקים מראש, ככל שמתאפשר בנסיבות העניין) בפורטל המפתחים (ולפי שיקול דעת החברה, באמצעים נוספים) לרבות משך ההשבחה הצפויה בשירותים לאור העבודות כאמור.
9. השעיית והפסקת שירות לצרכן מידע
- 9.1 החברה רשאית להשעות את מתן השירותים לספק צד ג' מסוים, במקרה של חשש מקיום של אירוע אבטחת מידע בקשר עם ספק או המידע שהועבר אליו כחלק מהשירותים או במקרים שבהתאם להסכם שבין החברה לבין ספק צד ג', רשאית החברה להשעות את השירותים (כגון הפרה של הוראות ההסכם כל-ידי ספק צד ג' וכדומה).
- 9.2 החברה רשאית שלא ליתן גישה לספק צד ג' מסוים במקרים שעל פי שקול דעתה, קיים חשש ממשי לגישה לא מורשית למידע או להפרת חובת הסודיות לגבי המידע או כאשר קיים איסור על פי דין למסור את המידע ללקוח, והכל בהתאם להוראות החוק (ואף אם קיימת הרשאת גישה למידע של לקוח שהינה תקפה).
- 9.3 החברה רשאית להשעות ו/או לבטל את גישת הצד השלישי לשירותי בנקאות פתוחה גם במקרה שבו ספק צד ג' אשר הודיע לחברה, בהתאם להנחיות בפורטל המפתחים, בדבר אירוע אבטחה חמור שחל אצלו (כנדרש על-פי החוק).
- 9.4 מובהר כי ככל שבידי ספק צד ג' סרטיפיקט לזיהוי שאינו בתוקף, תיחסם הגישה שלו למידע (אף אם קיימת הרשאת גישה למידע של לקוח שהינה תקפה).
- 9.5 החברה רשאית להגדיר מעת לעת ספים לשימוש סביר בממשק ה-API על ידי צדדים שלישיים המבוססת בין היתר על סוג צרכן המידע. בסמכות החברה לקבוע ולשנות את הספים בהתאם להתפתחות פעילות הבנקאות הפתוחה בחברה.
- 9.6 בעת חריגה של צרכן מידע מהספים שהוגדרו, רשאית החברה להשעות את גישתו של צרכן המידע לממשק ה-API. החברה תפעל לעריכת בירור אל מול הנהלת הצד השלישי בדבר הסיבה לשימוש הנרחב שביצע בממשק ה-API של החברה, ובהיעדר הצדקה לאופן השימוש הבלתי סביר תשעה את גישת צרכן המידע.

10. מתן תמיכה טכנית לצדדים שלישיים

10.1. צדדים שלישיים יוכלו לפנות לקבלת תמיכה ופתיחת קריאות שירות באמצעות פורטל המפתחים.

10.2. החברה תנגיש לצדדים שלישיים פרטים אודות עדכונים, שינויים ותוספות המבוצעים על ידה בממשק ה-API באמצעות פורטל המפתחים.

10.3. סדר הטיפול בתקלות יבוצע על פי תיעודף פנימי של החברה הנובע מחומרת התקלה. לעניין זה, רמת החומרה של התקלה תיקבע על פי סוגה, תוך הבחנה בין תקלות המשביתות את ממשקי ה-API או מונעות את השימוש בו, תקלות שהינן בעלות השפעה מהותית על הגישה אל ממשק ה-API אך אינן משביתות אותו ותקלות בעלות השפעה נמוכה יותר.

11. פגם במידע

11.1. פנייה של ספק צד ג' בדבר פגם במידע לגבי לקוח תיבחן על-ידי החברה, לרבות בחינת הגורם האחראי לפגם. הבירור ייעשה בתוך זמן סביר ממועד הפנייה ותוך עדכון ספק צד ג' בתוצאותיה.

12. עדכונים

12.1. החברה תמסור לספקי צד ג' עדכונים על שינויים ותוספות לשדרי ה-API. מידע זה יימסר בפורטל המפתחים. החברה תמסור באותו אופן עדכונים אודות ביטול והסרה של שדרי API.