

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 לפנייות 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) והשבטות 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 ההשבטה.
8. עבודות תחזוקה ושדרוג
- 8.1 במקרה של השבטה יזומה, תפורסם הודעה מראש (5 ימי עסקים מראש, ככל שמתאפשר בנסיבות העניין) בפורטל המפתחים (ולפי שיקול דעת החברה, באמצעים נוספים) לרבות משך ההשבטה 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.

Isracard Ltd – Open Banking - Developers Portal – Privacy Policy

Isracard Ltd. (referred to hereby as "Isracard", "we", "our" or "us"), is excited to welcome you to Isracard's Open Banking Developers Portal located at <https://openbanking.isracardgroup.co.il>, including any linked or directed sub-domains and any services or content made available through the Portal (the "**Portal**").

The Portal is provided by Isracard, and contains general information and knowledge regarding Open Banking at Isracard, as well as documentation, communication protocols, API (Application Programming Interface) and a Sand-Box environment for developers and other parties wishing to take part in the Israeli Open Banking system (or other Open Banking enthusiasts).

This Privacy Policy ("**Privacy Policy**") governs how we, use information that we collect, receive and store pertaining to you ("**User**", "**you**"), in connection with you browsing or visiting the Portal, and/or when you make use of, or interact with, our Portal and its applicable services ("**Services**"), such as (i) when you sign up for an Account, and/or (ii) when you contact us (e.g. customer support, etc.).

Please note that the following Privacy Policy should be read together with Isracard's general [privacy policy] which is hereby incorporated by reference, that sets forth all terms relating to how we use and treat Personal Information and your rights relating such use ("Isracard's General Privacy Policy").

In addition, your use of the Portal is subjected to the provisions set by the Israeli Supervisor of Banks (the "**Regulator**"), under Proper Banking Procedure No. 368 regarding the implementation of the Open Banking Standard in Israel ("**Directive 368**") and the specific terms relating to the use of information thereunder.

This Privacy Policy may be updated from time to time and therefore we ask you to check back periodically for the latest version of the Privacy Policy, as indicated below. If there will be any significant changes made to the use of your Personal Information in a manner different from that stated at the time of collection, we will notify you by posting a notice on our Portal or by other means.

INTRODUCTION

This Privacy Policy explains our online information practices and the choices you can make about the way the information and data you provide when using the Portal, including any of your Personal Information (collectively "**Information**"), is collected and used in connection with the Services. "**Personal Information**" means any information that may be used, either alone or in combination with other information, to personally identify an individual, including, but not limited to, a first and last name, a personal profile, an email address, a home or other physical address, or other contact information.

TERMS OF USE

This Privacy Policy forms part of our Open Banking Developers Portal Terms of Use which is available at [\[Term and Use\]](#) ("**Terms**"). Any capitalized but

undefined term in this Privacy Policy shall have the meaning given to it in the Terms.

CONSENT AND MODIFICATION

You are not legally obligated to provide us Personal Information, and you hereby confirm that providing us Personal Information is at your own free will. By using the Services, you consent to the terms of this Privacy Policy and to our collection, processing and sharing of Personal Information for the purposes set forth herein. If you do not agree to this Privacy Policy, please do not access or otherwise use the Services. We reserve the right, at our discretion, to change this Privacy Policy at any time. Such change will be effective ten (10) days following posting of the revised Privacy Policy on the Portal, and your continued use of the Services thereafter means that you accept those changes.

WHAT INFORMATION WE COLLECT, WHY WE COLLECT IT, AND HOW IT IS USED

All Information provided by you in connection with the use of the Portal, or data collected about you as part of the use, including Information as collected and documented by your actions on the Portal, will be stored and secured in Isracard's databases and/or on its behalf. The Information provided or collected about you is required for the purpose of managing the Portal, providing Services on it, monitoring or identifying actions and processes required of Isracard by any law and in particular the regulation applicable to it and its use on the portal (including Directive 368). However, its delivery, voluntarily and with your consent above and below, is required in order to provide the Portal services legally and properly

You know and you agree that Isracard will use the Information for the operation of the Portal, its security, compliance with the provisions of the law applicable to Isracard in connection with the operation of the Portal and its use and/or decision making and risk management, including transfer to third parties as necessary to achieve these purposes, as detailed in this Policy herein. You also agree and confirm that Isracard may use the Information for the purpose of monitoring and/or statistical analysis of the information for its own purposes and/or to prevent fraud and/or illegal activity and/or 'for Additional Services' as defined under Directive 368, all subject to the provisions of any law.

Specific Information we collect:

- When you sign up for an Account, Information we collect is the following: (1) Last name; (2) Password; (3) Email; and (4) Cell Phone Number

We collect such Information and for the purposes of: (1) Creating an Account; and (2) Using the Documentation services provided on the Portal

Third parties with whom we share your Information: NONE

- When you send us a "Contact us" request, Information we collect is the following: (1) First and Last name; (2) Email; and/or (3) Phone Number.

We collect such Information and for the purposes of replying to your "contact us" request

Third parties with whom we share your Information: NONE

When you apply to "create a company" on a behalf of a Corporation

Information we collect

- Corporation name
- Additional information establishing you are an authorized representative of the Corporation

Why is the Information collected and for what purposes?

- In order to process your request
- Creating a company to use the API Services

Third parties with whom we share your Information

NONE

Finally, please note that some of the abovementioned Personal Information will be used for fraud detection and prevention, and for security purposes.

HOW WE PROTECT AND STORE YOUR INFORMATION

Security We have implemented appropriate technical, organizational and security measures designed to reduce the risk of accidental destruction or loss, or the unauthorized disclosure or access to such information appropriate to the nature of the information concerned. However, please note that we cannot guarantee that the information will not be exposed as a result of unauthorized penetration to our servers. Nevertheless, we make commercially reasonable efforts to make the collection and security of such information consistent with this Privacy Policy and all applicable laws and regulations. As the security of information depends in part on the security of the computer, device or network you use to communicate with us and the security you use to protect your user IDs and passwords, please make sure to take appropriate measures to protect this information.

Retention of your Personal Information In some circumstances we may store your Personal Information for long periods of time, for example (i) where we are required to do so in accordance with legal, regulatory, tax or accounting requirements, or (ii) for us to have an accurate record of your dealings with us in the event of any complaints or challenges, or (iii) if we reasonably believe there is a prospect of litigation relating to your Personal Information or dealings.

ADDITIONAL INFORMATION ON HOW WE SHARE YOUR PERSONAL INFORMATION AND HOW WE USE IT

We may share and use your information as follows:

- To the extent necessary, with regulators, to comply with all applicable laws, regulations and rules, and requests of law enforcement, regulatory and other governmental agencies or if required to do so by court order;
- If, in the future, we sell or transfer some or all of our business or assets to a third party, we will (to the minimum extent required) disclose Information to a potential or actual third party purchaser of our business or assets. In the event that we are acquired by or merged with a third party entity, or in the event of bankruptcy or a comparable event, we reserve the right to transfer or assign Personal Information in connection with the foregoing events;
- Where you have provided your consent to us sharing the Personal Information (e.g., where you opt-in to optional additional Services or functionality);
- Where we receive requests for information from law enforcement or regulators, we carefully validate these requests before any Personal Information is disclosed;
- We will use your Personal Information to provide and improve our Portal and Services, to send you marketing/advertisement communications that we believe may be of interest to you, to contact you in connection with the Portal and Services, and to identify and authenticate your access to the parts of the Portal that you are authorized to access;

- We may use your designated email address to send you updates or news regarding the Portal, Services and products;
- We may share your Personal Information with our third party service providers and partners, but only to assist us with our business operations and to provide our Portal and Services to you and other users. Such information may be transferred to other countries.; and
- We may disclose your Personal Information or any information you submitted via the Portal if we have a good faith belief that disclosure of such information is helpful or reasonably necessary to: (i) comply with any applicable law, regulation, legal process or governmental request; (ii) enforce our Terms, including investigations of potential violations thereof; (iii) detect, prevent, or otherwise address fraud or security issues; or (iv) protect against harm to the rights, property or safety of Isracard, our users, yourself or the public.

USE BY CHILDREN

We do not offer the Services for use by children. If you are under 18, you may not use the Portal, or provide any information to the Portal. We do not knowingly collect information from, and/or about children.

DELETING YOUR ACCOUNT

Should you ever decide to delete your Account, you may do so by emailing [\[xxxxx\]@isracard.co.il](mailto:[xxxxx]@isracard.co.il). If you terminate your Account, any association between your Account and information we store will no longer be accessible through your Account.

LOG FILES

We make use of log files. The information inside the log files includes internet protocol (IP) addresses, type of browser, Internet Service Provider (ISP), date/time stamp, referring/exit pages, clicked pages and any other information your browser may send to us, email, first name, last name. We may use such information to analyze trends, administer the Portal, track users' movement around the Portal, and gather demographic information.

COOKIES AND OTHER TRACKING TECHNOLOGIES

Isracard may use or implement software that collects and/or characterizes information about all your activities with Isracard and/or the Portal, and analyzes this activity for the purpose of optimizing the provision of the Services, within the Portal or in general, and to better tailor the Services to your needs or characteristics.

The Portal utilizes among other things, various software and technologies based on Cookies, Tags, Pixels, Web Beacons, other storage technologies, anonymous identifiers and other tracking technologies in order to for us to provide our Portal. We use such technologies for the purpose of collecting or receiving information when using the online Services or for displaying and accessing targeted information on them or other websites. They may also be used for the purpose of verifying your details and/or verifying your identity, as well as in order to collect and characterize various statistics about you and about how the Services and/or the Portal are used, preferences for use, and for information security and cyber protection purposes.

A "cookie" is a small text file that may be used, for example, to collect information about activity on the Portal. Certain cookies and other technologies may serve to recall Personal Information, such as an IP address, previously indicated by a user. Most browsers allow you to control cookies, including whether or not to accept them and how to remove them. You may set most browsers to notify you if you receive a cookie, or you may choose to block cookies with your browser. Please note though that our Portal use cookies that are essential to provide you with services available through the Portal and to use some of its features, such as access to secure areas. Without these cookies we will not be able to provide services that you require.

You may at any time update or change the settings of your device/computer and completely or partially block the use of various cookies and/or other permissions requested by the online and digital services you use. In this case, some or all of the services may not work properly (for example, auto-detection, usage preferences, or sample language may not be maintained). Changing the settings of your device as stated is at your own risk.

ACCESS/ACCURACY

To the extent that you do provide us with Personal Information, we wish to maintain accurate Personal Information. If you would like to delete or correct any of your other Personal Information that we may be storing, you may submit an access request by sending an email to OBIsracardGroup@isracard.co.il Your email should include adequate details of your request.

CONTACT US

If you have any questions, concerns or complaints regarding our compliance with this notice and the Information protection laws, or if you wish to exercise your rights, we encourage you to first contact us at OBIsracardGroup@isracard.co.il