

מדיניות השירות ושימוש בפורטל המפתחים 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.
 - 1.2. החברה מעמידה פורטל מפתחים לטובת צדדים שלישיים בבנקאות פתוחה בכתובת - marketing.isracard.co.il/developer-portal/ - להלן "פורטל המפתחים".
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 חשבוננו לצד השלישי, או הסכמה ישירה ומפורשת שניתנה לחברה מאת הלקוח, או מיופה כוחו, למתן הוראת תשלום מסוימת.
 - 2.2. לצורך העמדת השירותים, בדגש על מידע לגבי לקוחות, נדרשת קבלת הרשאת גישה על-ידי הלקוח כנדרש על-פי דין ובהתאם להנחיות החברה.
3. התחברות לתשתית החברה
 - 3.1. החברה מעמידה בפורטל המפתחים מסמכים טכניים המסבירים את אופן ההתחברות לשירותי הבנקאות הפתוחה.
 - 3.2. 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).
 - 3.3. ככל שיש תקלות או בעיות בהתממשקות הראשונית או באינטגרציה הראשונית, יש לפנות באמצעות טופס הפנייה בפורטל המפתחים.
4. ניהול גרסאות הנדרשות לצורך מתן שירותי בנקאות פתוחה
 - 4.1. לצורך קבלת השירותים בצורה המיטבית, להלן רשימת הגרסאות הנתמכות של הסטנדרט (בהתאם להוראות בנק ישראל):

מועד סיום תמיכה בגרסה	מועד תחילת תמיכה בגרסה	תכולת הגרסה	גרסה כללית	Card	Loans
31.1.2023	תאגידים	1.6.0	1.6	1.3.0	
19.4.2023	עדכון גרסאות	1.7.0	1.7.0	1.7.0	1.4.0
14.4.2024	עדכון גרסאות	1.8.0	1.8.0	1.8.0	1.5.0

- 4.2. 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.
- 4.3. על ספק צד ג' לעקוב אחר המועדים לשינויי הגרסאות בסטנדרט.

4.4. החברה תמסור לספקי צד ג' עדכונים על שינויים ותוספות לשירותי הבנקאות הפתוחה ושדרי ה-API. מידע זה יימסר בפורטל המפתחים. החברה תמסור באותו אופן עדכונים אודות ביטול והסרה של שדרי API.

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 שירותים 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 בישראל כרטיס, ולכל היותר בעיכוב של 30 שניות ביחס למעודכן בערוצים הדיגיטליים.

6. פניות לשירות ותמיכה 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 טופס הפנייה אשר זמין בפורטל המפתחים של ישראל כרטיס. פורטל המפתחים זמין בכל שעות היממה עבור ספקי צד ג'.
- 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 ללקוחות הקצה אשר נתנו הרשאת גישה לספק צד ג' בכל תקלה טכנית בה ייתקלו במסגרת הליך מתן הרשאת הגישה הנעשה בערוצים הדיגיטליים. פניית לקוחות הקצה תיעשה באמצעות שירות לקוחות באמצעים הבאים: באמצעות טופס הפנייה בפורטל המפתחים או באמצעות מוקדי השירות של החברה.

6.6. פניות בנוגע לאבטחת מידע או דיווחים של צדדי ג' על התרחשות אירוע אבטחה חמור הנוגע למידע שהתקבל מישראל כרטיס יתקבלו בדואר אלקטרוני בכתובת obsecurity@isracard.co.il.

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. סדר הטיפול בתקלות יבוצע על פי תעודת 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.
- 7.5. טיפול בתקלות יבוצע במהלך ימי עסקים בלבד.
- 7.6. החברה תעדכן את ספק צד ג' בדבר סיום הטיפול בתקלה.
- 7.7. החברה תפרסם בפורטל המפתחים עדכונים בדבר תקלות משביתות, תקלות מערכתיות (תקלה המשביתה את שירותי החברה למספר רב של משתתפים) והשבתות מתוכננות הנובעות מהעלאת גרסאות או שינויי תשתית נדרשים אחרים.
- 7.8. 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 ההשבתה.

8. עבודות תחזוקה ושדרוג

- 8.1. במקרה של השבתה יזומה, תפורסם הודעה מראש (5 ימי עסקים מראש, ככל שמתאפשר בנסיבות העניין) בפורטל המפתחים (ולפי שיקול דעת החברה, באמצעים נוספים) לרבות משך ההשבתה הצפויה בשירותים לאור העבודות כאמור.

9. בקורות בממשקים עם ספקי צד ג'

- 9.1. החברה תהא רשאית לבקש מספק צד ג' אשר יינתן לו ממשק API, מידע לגבי אופי הפעילות של אותו ספק, המוניטין שלו ויישום אבטחת המידע אצלו (ככל שהוראות נוהל בנקאי תקין 368 לא חלות על אותו ספק), לצורך ביצוע הערכת סיכונים ובקרה על-ידי החברה כפי שנדרשים ממנה לפי הוראות הדין.
- 9.2. טרם מתן גישה לממשק API, החברה תהא רשאית לדרוש מספק צד ג' (ככל שהוראות נוהל בנקאי תקין 368 לא חלות על אותו ספק) עמידה בעקרונות אבטחת

מידע שיוגדרו על ידה בקשר לאמצעי הגישה לממשק שנעשה בהם שימוש ותוקפם.

9.3. כמו-כן, ככל שתסבור החברה כי עליה לבחון את נאותות יכולת אבטחת המידע של ספק צד ג', בין היתר בהיבטים של נאותות המשאבים, המיומנויות והבקורות, תהא רשאית החברה לבצע תשאול ובחינה מתאימה או לקבל מספק צד ג' בדיקה שנעשתה על-ידי ספק צד ג' עצמו או מי מטעמו ולבחון האם אלה מספקים מבחינתה.

9.4. ספק צד ג' מצהיר כי מורשים מטעמו שיש להם גישה לממשק API עוברים הדרכה להגברת המודעות בנושאי אבטחת מידע והגנת הסייבר וכן בנושאי הגנת פרטיות בקשר למידע שהם חשופים לו אחת לתקופה, ולכל הפחות אחת ל-12 חודשים.

10. השעיית והפסקת שירות לצרכן מידע

10.1. 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).

10.2. 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).

10.3. 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).

10.4. 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).

10.5. 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.

10.6. 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.

11. פגם במידע

11.1. פנייה של ספק צד ג' או לקוח קצה 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.