

מדיניות השירות

1. מדיניות רמת שירות לצד ג'
 - 1.1. מדיניות רמת השירות של החברה כמקור מידע תהיה שוויונית לכל ספקי צד ג' הפועלים כנותני שירות מידע פיננסי.
 2. גישת צד ג' למידע
 - 2.1. החברה תאפשר לצד ג' גישה לחשבון לקוח, רק כאשר קיימת הסכמה ישירה ומפורשת שניתנה לחברה מאת הלקוח, או מיופה כוחו להעברת מידע אודות חשבוננו לצד ג'.
 3. התחברות לתשתית החברה ואופן הפנייה
 - 3.1. סביבת ה-Sandbox תאפשר לספקי צד ג' לערוך בדיקות ולהתנסות בחיבור לתשתית, ותהיה זמינה בכל עת למעט במקרים של תחזוקה, שדרוג ו/או תקלות.
 - 3.2. כל שיש תקלות או בעיות בהתמשקות/אינטגרציה הראשונית נדרש לפנות לכתובת דואר אלקטרוני: OPEN-FINANCE@MENORAMIVT.CO.IL.
 - 3.3. החברה שמה לה למטרה לנהוג באופן שווה לפנייות של ספקי צד ג', פניות תתקבלנה לפי מדיניות זו בנושאים הטכניים הנוגעים לתשתית Open Finance בה עושים שימוש ספקי צד ג'.
 - 3.4. פניית צדדים שלישיים לחברה תבוצע באמצעות כתובת דואר אלקטרוני ייעודית אשר תפורסם בפורטל המפתחים של החברה. פורטל המפתחים זמין בכל שעות היממה עבור ספקי צד ג'. פורטל המפתחים הינו <https://open-finance-portal.menora.co.il>
 - 3.5. ככלל, זמן התגובה של החברה לפנייות לא יעלה על יום עסקים אחד מרגע קבלת הפנייה
 - 3.6. מספק צד ג', לצורך מדיניות זו "יום עסקים" הינו כל יום, למעט הימים שנקבעו על-ידי המפקח על חברות הביטוח כימים שאינם ימי עסקים, 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 הביטוח או על פי כל דין כיום שאינו יום עסקים
 - 3.7. 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.
 - 3.8. 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 דואר אלקטרוני או באמצעות מוקדי השירות הטלפוניים של החברה.
4. ניהול גרסאות הנדרשות לצורך מתן שירותי בנקאות פתוחה
 - 4.1. החברה מעמידה בפורטל המפתחים מסמכים טכניים המסבירים את אופן ההתחברות לשירותי Open Finance.
 - 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. בפורטל המפתחים תוצג רשימת הגרסאות הנתמכות בהתאם להוראות הרגולטור.

מועד תחילת תמיכה בגרסה	תכולת גרסה	גרסה כללית	מועד סיום תמיכה בגרסה

5. זמינות

- 5.1. החברה תעמיד את שירותיה לספקי צד ג' ברמת זמינות גבוהה ובהתאם לדרישות הרגולטור, 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' יהיה ברמת העדכניות הדומה לערוצים הדיגיטליים של הלקוחות באתר מנורה, 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. דיווח על תקלות על ידי צד ג'

- 6.1. החברה תעמיד לטובת ספקי צד ג' שירותי תמיכה וטיפול בתקלות הכוללים את כלל ההיבטים הטכנולוגיים הנדרשים לצורך שימוש בשירותי Open Finance.
- 6.2. החברה תפעל ככל יכולתה לטפל בתקלות בהקדם האפשרי.
- 6.3. טיפול בתקלות יהיה בהתאם לסוג התקלה ובהתאם לשקול דעת החברה, כאשר ככלל סיווג התקלות ייעשה בתוך יום עסקים אחד.
- 6.4. טיפול בתקלות יבוצע במהלך ימי עסקים בלבד.
- 6.5. החברה תעדכן את ספק צד ג' בדבר סיום הטיפול בתקלה.
- 6.6. החברה תפרסם בפורטל המפתחים עדכונים בדבר תקלות משביות, תקלות מערכתיות תקלה המשביתה את שירותי החברה למספר רב של משתתפים והשבבות מתוכננות הנובעות מהעלאת גרסאות.
- 6.7. 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.

7. עבודות תחזוקה ושדרוג

- 7.1. במקרה של השבחה יזומה, תפורסם הודעה מראש בפורטל המפתחים (חמישה ימי עסקים מראש), ככל שמתאפשר בנסיבות העניין ולפי שיקול דעת החברה, (לרבות משך ההשבחה הצפויה בשירותים לאור העבודות כאמור).

8. השעיית והפסקת שירות לצרכן מידע

- 8.1. החברה רשאית להשעות את מתן השירותים לספק צד ג', 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 על-ידי ספק צד ג' כדומה.
- 8.2. החברה רשאית לא לספק גישה לספק צד ג' מסוים במקרים שבהם 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.
- 8.3. החברה רשאית להשעות ו/או לבטל את גישת הצד השלישי לשירותי Open Finance גם במקרה שבו ספק צד ג' אשר הודיע לחברה בדבר אירוע אבטחה חמור שחל אצלו וכנדרש על-פי החוק.

8.4. 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. עדכונים

9.1. 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.