

## סיכוני אבטחת מידע בקשר עם ערוצי התקשורת של הבנק

בהתאם לדין, הבנק מתכבד להציג להלן את הסיכונים הגלומים במסגרת ערוצי התקשורת של הבנק וכן להסביר כיצד יש להתגונן מפני הסיכונים הללו ו/או לנקוט בצעדים למזעורם:

### סיכוני אבטחת מידע בקשר עם ערוצי התקשורת של הבנק

#### 1. אפליקציית הבנק ("האפליקציה")

רשת האינטרנט מספקת מידע ושירותים רבים ומגוונים, אך צופנת בחובה גם סכנות לא מעטות. על כן, יש חשיבות רבה בשמירה על כללים בסיסיים לגלישה בטוחה. באפליקציה ניתן לצפות במידע, להגיש בקשות לביצוע פעולות ולשוחח באמצעות הצ'אט באפליקציה עם שירות הלקוחות של הבנק.

#### בעת הכניסה לחשבון

- 1.1. המידע והרשאות הפעולה זמינים בעבור לקוחות הבנק בלבד, מרגע החיבור לאפליקציה ועד היציאה ממנה.
- 1.2. כדי להגן על החשבון מפני כניסה בלתי מורשית, הערוץ ייחסם לאחר כמה ניסיונות כניסה כושלים. במקרה שהשירות בערוץ נחסם, יש לפעול בהתאם להנחיות אשר יימסרו באמצעות הערוץ או לפנות לבנק באמצעות ערוץ תקשורת אחר.
- 1.3. בכל כניסה לחשבון יש לאמת את תאריך ושעת ההתחברות האחרונה לאחר ביצוע ההזדהות. נתוני הכניסה האחרונה לאפליקציה מוצגים מיד.
- 1.4. כעבור דקות אחדות של חוסר פעילות בערוץ, מתבצע ניתוק ממוכן של האפליקציה. אמצעי זה נועד למנוע שימוש בלתי מורשה בחשבון. מומלץ להקפיד דרך קבע לצאת מהשירות בערוץ באופן מסודר.

#### טיפול בסיסמאות/אמצעי זיהוי

- 1.5. במעמד ההצטרפות תתבקש להעביר לבנק אמצעי זיהוי לצורך כניסה לאפליקציה.
- 1.6. על סיסמה לכלול לפחות שישה תווים, אותיות ומספרים (עם עדיפות גם לסימנים), תוך הימנעות מסיסמאות קלות לניחוש, רצפים על גבי המקלדת, שימוש בפרטי זיהוי גלויים כמו תאריכי לידה וכן שימוש בביטויים נפוצים.
- 1.7. ניתן להחליף את אמצעי הזיהוי לאפליקציה בכל עת.
- 1.8. מדי תקופה תתבקש כלקוח הבנק להחליף את סיסמתך לאפליקציה. הגדרת פרק הזמן עשויה להשתנות מעת לעת בהתאם לשיקולי אבטחת מידע.
- 1.9. אמצעי הזיהוי הינם אישיים ואינם ניתנים להעברה. יש להימנע מלשמור את אמצעי הזיהוי במקום החשוף לגורמים זרים. אין למסור את אמצעי הזיהוי לאיש, גם אם הוא מזדהה כעובד הבנק.
- 1.10. במקרה של חשד או במקרה שתתבקש למסור את אמצעי הזיהוי שלך לערוצי התקשורת לגורם המציג עצמו כנציג הבנק, יש לסרב ולדווח על כך מיידית לשירות הלקוחות של הבנק.
- 1.11. אין לשלוח בדוא"ל או בהודעת SMS את פרטי הזיהוי לכניסה לחשבונך האישי, וכן את מספר כרטיס האשראי שלך.

## כללי

- 1.12. יש להקפיד להתקין את האפליקציה מתוך חנויות מורשות בלבד.
- 1.13. יש לדווח ללא דיחוי על אובדן מכשיר טלפון נייד שעליו הותקנה האפליקציה.

## 2. הודעות SMS

הבנק מספק שירותי מידע כללי ומידע על חשבונות הלקוחות בבנק ("המידע") באמצעות משלוח הודעות טקסט SMS ("הודעת SMS") למכשיר טלפון נייד ("המכשיר"), אשר פרטיו נמסרו לבנק ע"י הלקוחות.

- 2.1. כל מי שיחזיק במכשיר או ייגש אליו, יהיה חשוף למידע, שיישלח במסגרת השירות ולכן יש להקפיד שלא להעביר את המכשיר לגורמים זרים.
- 2.2. עליך להודיע במיידית לבנק בכל מקרה של גניבה או אובדן או הוצאת המכשיר משימושך, או בכל מקרה אחר, שימנע ממך לקבל את השירות בעצמך, בין ביוזמתך ובין ביוזמת צד ג' כלשהו.
- 2.3. עליך לעדכן במיידית את הבנק על כל שינוי במספר המכשיר מכל סיבה שהיא.
- 2.4. על מנת להגן על פרטי המידע ולצמצם במידת האפשר מקרי הונאה כתוצאה מהתחזות לגורם רשמי מצד הבנק, שליחת הודעות תיעשה אך ורק למכשיר שהוגדר בספרי הבנק.

### סימנים המעידים על הודעות תרמית

- 2.5. הודעות המבקשות במפורש שליחת פרטי הזדהות בדוא"ל או SMS.
- 2.6. הודעות שיש בהן נימה של דחיפות, המאיצות בך למסור או לעדכן את פרטיך ברישומי הבנק בדוא"ל, ב-SMS או דרך אתר הבנק לכאורה (תוך איום בפגיעה בשירות במידה ולא תמלא את הדרישה).
- 2.7. הודעות שיש בהן שגיאות כתיב (שגיאות אלה עוזרות להודעות לעקוף מנגנוני סינון תכנים, הקיימים בדרך כלל בחברות גדולות).

## 3. שירות טלפוני

הינך מוזמן ליצור קשר טלפוני עם מוקד השירות של הבנק בטלפון \*6700. הבנק יפרסם מפעם לפעם את מספר הטלפון, באמצעותו ניתן ליצור קשר עם מוקדי השירות של הבנק. בנקאים יוכלו לזהות את הלקוחות באמצעות שאלות זיהוי וכן באמצעות אמצעי זיהוי אחרים.

- 3.1. הינך מתבקש להקפיד ליצור קשר עם הבנק ממקום שקט ומוכר, אשר אינו מוקלט או מצולם, על מנת להימנע מאיסוף מידע על חשבונך או של דרכי יצירת הקשר שלך עם הבנק על ידי צדדים שלישיים מחשש להתחזות.
- 3.2. בשום מקרה אין לשלוח בדוא"ל פרטים אישיים (שם משתמש, סיסמאות, מס' חשבון, מס' כרטיס אשראי וכדומה) לאף גורם, גם אם הוא מזדהה כבנק או מזוהה עימו.
- 3.3. הבנק אינו שולח בקשות לעדכון פרטי הזדהות ופרטים אישיים לאתר או לאפליקציה. במידה שקיבלת הודעה שנראית חשודה, או שיש לך ספק לגבי מקור ההודעה, אין להשיב לה או ללחוץ על הקישורים המופיעים בה. יש להודיע על כך מיידית בנק בטלפון \*6700.

יובהר, כי אין בהצגת הסיכונים לעיל כדי לגרוע מאחריותו של מי מהצדדים.

**עודכן לאחרונה: אוגוסט 2021**