



שם הלקוח	מספר זיהוי/תאגיד

מספר סניף	מספר חשבון	סוג האשראי (לשימוש פנימי)

לכבוד: בנק הפועלים בע"מ

## בקשה לאשר מתן הוראות או הגשת בקשות פרטניות להלוואה באמצעות טלפון בנוגע להלוואות מתחדשות בשקלים חדשים שנערכה ביום: \_\_\_\_\_

### 1. כללי

- 1.1 בהמשך למסמכי פתיחת החשבון ולכתב תנאים כלליים להחזרת הלוואות מתחדשות בשקלים חדשים, שנחתם על ידינו בקשר עם החשבון, ככל שנחתם (להלן: "התנאים הכלליים"), אנו מבקשים בזה מאת הבנק לאפשר לנו להגיש מעת לעת בקשות או למסור לו הודעות בקשר להלוואות או להלוואות מתחדשות באמצעות הטלפון (להלן: "אמצעי תקשורת" או "ערוץ השירות"). לפי התנאים המפורטים בתנאים הכלליים ובבקשה זו להלן (להלן: "שירותים בערוץ השירות").
- 1.2 הבקשות או ההודעות המפורטות בתנאים הכלליים בקשר להלוואה או להלוואה המתחדשת אותן אנו מבקשים מעת לעת להגיש או למסור לבנק באמצעות אמצעי התקשורת הן: בקשה פרטנית להלוואה או הודעה בכל מועד שהוא בטרם ביצוע חידוש הלוואה, על אי רצוננו בחידוש ההלוואה או ההלוואה המתחדשת, לפי העניין, או בקשה לפירעון מוקדם של ההלוואה או ההלוואה המתחדשת, לפי העניין (להלן ביחד ולחוד: "הוראה בערוץ שירות") או בקשה לקבלת מידע או גילוי או פרטים או נתונים מהבנק באמצעות אמצעי התקשורת בקשר להלוואה או להלוואה המתחדשת הרלוונטית או לצורך מתן הוראה בערוץ שירות (להלן ביחד ולחוד בהתאמה: "המידע"; "בקשה לקבלת מידע").
- 1.3 אין בהגשת בקשה זו כדי לחייב את הבנק והבנק רשאי להיעתר או לסרב לבקשתנו במלוואה או בחלקה והכל לפי שיקול דעתו. [
- 1.4 במקרה בו הבנק יענה לבקשתנו לקבלת השירותים בערוץ השירות או בכל מקרה שבו הבנק יסכים לקבל מאתנו הוראה בערוץ שירות או להיענות לבקשה לקבלת מידע באמצעות אמצעי התקשורת כמפורט בבקשה זו להלן, יחולו הוראות ותנאי מסמכי פתיחת החשבון, התנאים הכלליים והתנאים כמפורט בבקשה זו להלן. השירותים בערוץ השירות יסופקו על ידי הבנק, לפי שיקול דעתו, בהיקף, בתנאים ובאופן המקובלים בבנק מעת לעת.
- 1.5 הבנק רשאי שלא לאשר את בקשתנו לפעול בערוץ השירות כמפורט בבקשה זו; וגם אם נתן הבנק את אישורו לכך שנהיה רשאים לפעול בערוץ השירות, נהיה רשאים לפעול באותו ערוץ שירות, רק כל עוד אישורו של הבנק יישאר בתוקף וכל עוד הבנק לא ביטל את האישור כאמור. כמו כן, הבנק יהיה רשאי שלא לאשר הוראה בערוץ שירות כלשהי ואו בקשה לקבלת מידע שניתנה באמצעות ערוץ השירות.
- 1.6 סיוגים למתן שירותים בערוץ השירות
  - 1.6.1 הבנק רשאי להתנות את הסכמתו לספק איזה מהשירותים בערוץ השירות בתנאים ובסיוגים לפי שיקול דעתו.
  - 1.6.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 1.7.1 לעיל:
    - 1.6.2.1 בכל הקשור לקבלת שירותים בערוץ השירות הכוללים קבלת מידע ומתן הוראות לביצוע פעולות בחשבון, הבנק רשאי לאשר לנו רק את קבלת המידע ולא לאשר לנו את האפשרות למתן ההוראות בערוץ שירות במסגרת ערוץ השירות, ולהפך;
    - 1.6.2.2 הבנק רשאי לאפשר לנו להגיש או למסור רק חלק מהבקשות או ההודעות המפורטות בסעיף 1.2 לעיל ולא לאפשר לנו להגיש או למסור חלק אחר מהן;
    - 1.6.2.3 הבנק רשאי להציב מעת לעת תנאים או דרישות בקשר לשירותים בערוץ השירות וזאת בהתחשב, בין היתר, בהוראות המחייבות את הבנק או בהתפתחויות טכנולוגיות;
    - 1.6.2.4 הבנק רשאי לקבוע מעת לעת את השעות והזמנים;
    - 1.6.2.5 למתן הוראה בערוץ שירות או הגשת בקשה לקבלת מידע
    - 1.6.2.6 לקבלת מידע באמצעות ערוץ השירות.
- 1.7 מסירת מידע בערוץ השירות

נתונים, מידע והודעות מהבנק בערוץ השירות יכול שיימסרו באותה הדרך בה נערכה הפנייה לבנק או באותו אמצעי תקשורת או לאותה כתובת דואר אלקטרוני באמצעותם נערכה הפנייה לבנק או באמצעי תקשורת אחר.
- 1.8 אמצעי זהירות
  - 1.8.1 הבנק נוקט הליכי שמירה של ההוראות לביצוע פעולות בערוץ שירות שניתנו על ידינו או הבקשה לקבלת מידע או המידע שניתן או שיינתן לנו וזאת בהתאם לכל דין. הבנק רשאי להקליט את ההודעות או ההוראות או הבקשות או המידע שניתן או יינתן לנו כאמור באמצעות הטלפון או את השיחות הטלפוניות שינהלו על ידינו עם הבנק או מי מטעמו.
  - 1.8.2 בנוגע לערוץ השירות הבנק רשאי לבצע הקלטות או צילומים או לשמור מסר אלקטרוני או לבצע כל פעולה אשר משמרת את המידע על כל אחד מהבאים:
    - 1.8.2.1 הפעולה הבנקאית הרלוונטית שבוצעה;
    - 1.8.2.2 ההוראה הרלוונטית בערוץ השירות או לבקשה לקבלת מידע או למידע שנמסר לנו;
    - 1.8.2.3 מוסר ההוראה בערוץ השירות או הבקשה לקבלת המידע או זהותו של מקבל המידע מהבנק;
    - 1.8.2.4 השיחה במסגרתה ניתנו ההוראה או הבקשה או המידע הרלוונטיים (ככל שניתנו בשיחה) ועל המשתתפים בשיחה כאמור.
  - 1.8.3 בשיחה הטלפונית – נמסור את דברינו באופן ברור ומפורט.
- 1.9 אחריות
  - 1.9.1 הוראה טלפונית: הבנק נוקט באמצעים סבירים העומדים לרשותו לזיהוי המתקשר, בין השאר בהתאמה להוראות בנק ישראל. מקום שנוקטו אמצעים אלה, הבנק יהיה פטור מכל אחריות לנזק או הפסד או הוצאה, שיגרמו לנו עקב ביצוע הוראה בערוץ שירות / הבקשה לקבלת מידע או מסירת מידע, אף אם ההוראה/הבקשה/מידע כאמור ניתנה על ידי מי שלא היה מוסמך לתייתה/ נמסר למי

- שלא היה מוסמך לקבלו.
- 1.9.2 הבנק יהיה פטור מאחריות כתוצאה מאי ביצוע הוראה בערוץ שירות או בקשה לקבלת מידע בערוץ שירות או מביצוע חלקי או ביצוע בקרוב או לקוי של איזה מהם ובכלל זה של מסירת מידע בערוץ שירות, עקב שיבוש או תקלה או אי הבנה שאינן בשליטת הבנק ואשר הבנק לא יכול היה למונעם במאמץ סביר.
- 1.9.3 הבנק לא יהיה אחראי לנזק, הפסד או הוצאה כלשהם העלולים להיגרם לנו במקרים בהם שיבוש או תקלה, כולל ביצוע לקוי או חסר או בקרוב או הימנעות מביצוע, שאינם בשליטת הבנק והבנק לא יכול היה למונעם במאמץ סביר ובין היתר במקרים הבאים:
- 1.9.3.1 הפסקות זמניות במתן השירותים בערוץ השירות באמצעות אמצעי תקשורת או באמצעות מכשירים ממוכנים.
- 1.9.3.2 הפסקות, שיבושים, נפילה, קריסה ותקלות אחרות באמצעי התקשורת כולל אינטרנט או באתר הבנק או באפליקציות סולריות של הבנק.
- 1.9.3.3 שיבושים בהוראה בערוץ שירות או בבקשה לקבלת מידע או במידע בהעברה או בקליטה שלהם.
- 1.9.4 הבנק לא יהיה אחראי, בין היתר, לנזק או הפסד או הוצאה כלשהם העלולים להיגרם לנו כתוצאה מאיזה מהגורמים הבאים:
- 1.1.1.1 תקלות בציוד הקצה בו נעשה שימוש.
- 1.1.1.2 שימוש שלא כדין במערכות המשמשות אותנו לפי פרק זה או בניגוד להנחיות שמפיץ הבנק.
- 1.1.1.3 שידור נתונים שגויים או בלתי סבירים על ידינו.
- 1.1.1.4 הפסקות בזרם החשמל אצלנו או בבנק.
- 1.1.1.5 גורמים שמקורם בכוח עליון.
- 1.9.5 הבנק יהיה פטור מכל אחריות נזק, הפסד או הוצאה כלשהם, העלולים להיגרם לנו או לצד שלישי כלשהו שיקבל מאתנו מידע, פרטים או נתונים הכלולים בערוץ השירות וזאת כתוצאה משיבוש במידע, במועדי הגעת המידע או בעצם הגעתו, בפרטים ובנתונים, הפסקות בשירותים בערוץ השירות או איזה מהם, מכל סיבות שהן, עקב או בעקבות תקלות הנובעות מקווי תקשורת, אמצעי תקשורת או ציוד תקשורת או מגבלות תקשורת אחרות שאינן בשליטת הבנק או שקשורות לנו או בצדדים שלישיים אחרים, שאינם בשליטת הבנק או בידיעתו ובכללם גם אי קבלת הודעות/בקשות בזמנים המבוקשים על ידינו או קבלתן באופן חלקי או משובש או כשהן בלתי מעודכנות והכל במקרים בהם הבנק לא יכול היה למנוע את השיבוש או התקלה במאמץ סביר.

## 2. הפסקת השירות

- 2.1 הבנק רשאי להפסיק את מתן איזה מהשירותים בערוץ השירות, כולם או חלקם, בהודעה מראש של 30 ימים.
- 2.2 למרות האמור בסעיף 2.1 לעיל, הבנק לא יהיה חייב להודיע לנו מראש על הפסקת מתן איזה מהשירותים בערוץ השירות בכל אחד מהמקרים הבאים:
- 2.2.1 אם הפסקת השירותים בערוץ השירות נועדה לאפשר לבנק לקיים צו שיפוטי, לרבות צו לתפיסת החשבון, הקפאת חשבון, עיקול, צו מניעה, צו כינוס נכסים או צו המונע מאיתנו לבצע עסקאות בנכסינו לפי רצוננו וצווים דומים אחרים.
- 2.2.2 בנסיבות בהם הבנק רשאי להעמיד איזה מחבובותינו לפירעון מיידי.
- 2.2.3 בנסיבות המזכות את הבנק לחדול מלתת את השירותים בערוץ השירות, ובכלל זה בשל פעילות לגבי הלוואה או הלוואה מתחדשת באופן שאינו עולה בקנה אחד עם סוג החשבון או בשל שימוש בערוץ השירות בניגוד לתנאי השימוש בו או בניגוד למטרת השימוש בו או תוך כדי הפרת תנאי השימוש בו. כמו כן אם מתקיימות נסיבות שבהן הבנק רשאי לצמצם את הפעילות לגבי הלוואה או הלוואה מתחדשת או בערוץ השירות.
- 2.2.4 במקרה שהחשבון הנו חשבון משותף, אשר קיימת בו זכות לחיוב החשבון על ידי כל אחד מבני החשבון בנפרד בקשר להלוואה או ההלוואה המתחדשת וזכות זו תפקע או תבוטל.
- 2.2.5 אם המשך מתן איזה מהשירותים בערוץ השירות כרוך בסיכון לבנק או שהדחייה בהפסקת מתן איזה מהשירותים בערוץ השירות כאמור עלולה להרע את מצב הבנק או לפגוע בזכות כלשהי מזכויותיו.
- 2.3 אנו רשאים להפסיק את קבלת איזה מהשירותים בערוץ השירות בהודעה של 14 יום מראש ובכתב, שתישלח לסניף החשבון.
- 2.4 אם נחליט על הפסקת קבלת איזה מהשירותים בערוץ השירות, אנו נקיים את כל התחייבויותינו לבנק, שיש לקיימן עם הפסקת קבלת איזה מהשירותים בערוץ השירות.

## 3. שירותי קבלת מידע באמצעות טלפון

- 3.1 אנו מבקשים להצטרף להסדר לקבלת שירותי הצגת מידע בקשר להלוואה או להלוואה המתחדשת, כפי שייקבע על ידי הבנק מעת לעת, (להלן בסעיף 3 זה: "השירות") וזאת באמצעות הטלפון, על כל אפשרויות השימוש השונות בטלפון שמספרו הוגדר על ידינו במעמד ההצטרפות לשירות או מדי פעם בפעם בפניה לסניף החשבון בכתב (להלן בסעיף 3 זה: "הטלפון") וקבלת מענה אנושי (להלן בסעיף 3 זה: "הסדר קבלת המידע").
- 3.2 האמור להלן יחול בכל מקרה שהבנק יאשר ויאפשר לנו הצטרפות להסדר קבלת המידע:
- 1.1.1 הבנק יקבע מעת לעת איזה מידע ואילו נתונים יסופקו לנו במסגרת השירות.
- 1.1.2 בגין השירות אנו נשלם לבנק עמלות כמפורט בתעריפון הבנק מעת לעת והבנק רשאי מעת לעת לחייב את החשבון בעמלות כאמור.
- 1.1.3 הבנק ימסור לרשותנו, מספר סודי (להלן בסעיף זה: "המספר הסודי") שיאפשר לנו להזדהות בכל פניה טלפונית שלנו לבנק לקבלת השירות כאמור בסעיף זה.
- 1.1.4 לא נגלה לאחרים את המספר הסודי ונסתירו כראוי כך שאחרים לא יוכלו לעשות בו שימוש, לגלותו או לקשרו עם השירות.

## 4. שירותי מתן הוראות באמצעות טלפון

- אנו מבקשים להצטרף להסדר לקבלת שירות להגשה מידי פעם של "בקשות פרטניות להלוואות" או בקשה לפירעון מוקדם של הלוואה או הלוואה מתחדשת, לפי העניין או למתן הודעות על אי רצוננו בחידוש הלוואה או הלוואה המתחדשת, לפי העניין והכל כפי שייקבע על ידי הבנק מעת לעת (להלן בסעיף 4 זה: "השירות") (ובהתאם לתחומי הפעילות בהם ביקשנו לפעול) והכל באמצעות הטלפון (להלן בסעיף 4 זה: "הסדר מתן ההוראות").
- בגין השירות אנו מתחייבים לשלם לבנק עמלות כמפורט בתעריפון הבנק מעת לעת והבנק יהיה רשאי מעת לעת לחייב את החשבון בעמלות כאמור.

## 5. הוראות כלליות

- 5.1 למעט אם נאמר אחרת במפורש, על כל הוראה בערוץ שירות או בקשה לקבלת מידע שיוגשו בערוץ השירות יחולו התנאים הכלליים.
- 5.2 כל הוראה בערוץ שירות או בקשה לקבלת מידע שיוגשו בערוץ השירות, תשמש גם כהרשאה שלנו לבנק לפעול על פי האמור באותה הוראה או בקשה, לפי העניין, ועל פי האמור בתנאים הכלליים ובבקשה זו וכל המתחייב מהם. כל בקשה פרטנית להלוואה שתוגש בערוץ השירות תפרט בין היתר, את הסכום המבוקש של הלוואה, את זמן או זמני פירעון של קרן הלוואה והריבית עליה, שיעור הריבית, עמלות והוצאות, ככל שהיו, ופרטים אחרים בהתאם לקביעת הבנק. אין במסירה לבנק על ידינו של כל הוראה בערוץ שירות או בקשה לקבלת מידע, בערוץ השירות, כדי לחייב את הבנק לפעול על פיהם, באופן מלא או באופן חלקי, ולבנק יהיה שיקול דעת מוחלט אם להיענות, באופן מלא או חלקי, לכל אחד מהם או לדחותם.
- 5.3 ככל הנוגע לבקשה פרטנית להלוואה בערוץ השירות, רק זיכוי בפועל של חשבון העו"ש בסכום קרן הלוואה באותה בקשה פרטנית להלוואה יהווה את הסכמת הבנק להיעתר להעמדת הלוואה בהתאם לאותה בקשה פרטנית להלוואה.

#### 5.4 התנאים המלאים

5.4.1 אם וככל שהבנק יפעל בהתאם להוראה בערוץ שירות כלשהי, בערוץ השירות, אזי בסמוך לאחר מכן, תישלח לנו הודעה בכתב שתכלול את פרטי השירות הבנקאי שבוצע בהתאם להוראה בערוץ שירות (להלן: "התנאים המלאים").

5.4.2 בכל מקרה של סתירה בין ההוראה בערוץ שירות שהוגשה בערוץ השירות לבין התנאים המלאים יגבר האמור בתנאים המלאים.

#### 6. פרשנות

6.1 כותרות הסעיפים בבקשה זו ניתנו לצורך הנוחות בלבד ואין להשתמש בהם לצורך פרשנות בקשה זו.

6.2 בקשה זו והתנאים הכלליים ישלימו אחד את השני ויפורשו כמוסיפים אלו על אלו. בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין תנאי והוראות בקשה זו לבין תנאי והוראות התנאים הכלליים, באיזה מהעניינים הנדונים בבקשה זו ולמעט אם נקבע מפורשות אחרת, יגברו תנאי בקשה זו כפי שסוכמו בינינו לבין הבנק.

6.3 למעט אם נאמר אחרת במפורש תהיה למונחים הכלולים בבקשה זו המשמעות שניתנה להם בתנאים הכלליים.

#### ולראיה באנו על החתום:

שם הלקוח	מספר זיהוי/תאגיד	תאריך	חתימת הלקוח
שם הלקוח	מספר זיהוי/תאגיד	תאריך	חתימת הלקוח