

הודעה ללקוחות בעניין כניסתו לתוקף של חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019

לקוח/ה יקר/ה,

ביום 14 באוקטובר 2020 צפוי להיכנס לתוקף חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ("חוק שירותי תשלום" או "החוק"). חשוב שתהיו מודעים להוראות החוק, משום שהוא יחול על היחסים שבינכם לבין הבנק עם כניסתו לתוקף של החוק.

בהתאם לחוק, אנו מעדכנים אתכם בנוגע לנושאים מסוימים שהחוק מתייחס אליהם ולמידע רלוונטי שיהווה חלק מהבקשה לפתיחת חשבון והתנאים הכלליים לניהול חשבון ("הסכם התנאים הכלליים")¹.

גילויים נדרשים בהתאם לסעיף 78(ב) לחוק שירותי תשלום

1. מהו יום עסקים?

1.1. במטבע השקל:

"יום העסקים" של הבנק לעניין שירותי התשלום שהוא מעניק ללקוחותיו במטבע השקל הוא כל יום למעט יום שבת, ימי שבתון, שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור, יום כיפור, ראשון של סוכות, שמיני עצרת, פורים, ראשון של פסח, שביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות, תשעה באב ולמעט גם כל יום אחר שייקבע על ידי המפקח על הבנקים או אשר ייקבע על פי כל דין כיום שאינו יום עסקים בנקאי בישראל.

1.2. במטבע חוץ:

"יום העסקים במט"ח" לעניין שירותי תשלום שהבנק מעניק ללקוחותיו במטבע חוץ, הוא יום עסקים, כהגדרתו לעיל, שבו בנקים מסחריים בארץ ובעולם פתוחים לעסקים בשוקי הכספים הרלוונטיים ומנהלים עסקים במט"ח הרלוונטי ושבו סניפי הבנק בישראל פתוחים לעסקים במט"ח הרלוונטי ומנהלים עסקים במטבע זה.

1.3. מידע כללי לעניין יום עסקים ויום עסקים במטבע חוץ:

על אף האמור לעיל, הבנק יהיה רשאי לקבוע מעת לעת מה יהיו ימי העסקים וימי העסקים במט"ח, אשר יחולו ביחס לכל עניין הקשור לאיזה מהשירותים הבנקאיים, תחומי הפעילות או ערוצי השירות. ייתכן שקביעה כזאת תיעשה במסגרת אחד ממסמכי פתיחת החשבון, בתנאים הנוספים או בלוח בסניף (כהגדרת מונחים אלה בהסכם התנאים הכלליים), באתר האינטרנט של הבנק או בכל דרך אחרת שתיקבע על ידי הבנק.

מועד סיום יום העסקים של הבנק הוא בשעה 18:30 בכל יום עסקים או בשעה 14:00 בימי שישי, ובערבי הימים שלהלן: ראש השנה, ראשון של סוכות ושמיני עצרת, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות, וכן בחול המועד סוכות וחול המועד פסח. המפקח על הבנקים רשאי לקבוע מועד לסיום יום עסקים שהינו מוקדם מהמועדים שלעיל.

כמו כן, יהיה הבנק רשאי לקבוע את השעה המאוחרת ביותר לפני שעת סיום יום העסקים, שבו יקבל מלקוחותיו הוראות לביצוע פעולות בחשבון (לרבות הוראות תשלום), אשר יירשמו בחשבון באותו יום עסקים וכן רשאי הבנק לקבוע שעת התחלה ושעת סיום של יום העסקים גם שלא בהתאמה לשעת התחילה או הסיום של יום העסקים ויכול שקביעתו תהיה שונה לימים, סניפים, מחלקות, תחומי פעילות או ערוצי שירות שונים, והכל בכפוף לכל דין ולהוראות בנק ישראל.

הוראה לביצוע פעולות בחשבון שהתקבלה ביום שאינו יום עסקים או יום עסקים במט"ח, לפי העניין, תירשם בחשבון ביום העסקים או ביום העסקים במט"ח, לפי העניין, הראשון שלאחר היום בו ניתנה ההוראה כאמור.

¹ המונחים הבאים במכתב זה: "אמצעי תשלום", "פעולת תשלום" ו-"רכיב חיוני" הינם כפי הגדרתם בחוק שירותי תשלום.

2. אילו פעולות יש לבצע כשמבקשים לסגור החשבון?

- בהתאם לחוק ולדין שאליו הוא מפנה, כאשר לקוחות מבקשים לסגור חשבון שהם מנהלים בבנק, עליהם לבצע, בין היתר, את הפעולות הבאות:
- 2.1 פירעון כל התחייבויות בגין כרטיסי חיוב שהבנק הנפיק ללקוחות, ככל שהונפקו;
 - 2.2 הסדרת ההתחייבויות לצד שלישי, שהבנק קיבל על עצמו בגין חשבון הלקוחות;
 - 2.3 קבלת הודעה מכל אחד מהלקוחות, בה הם מתחייבים שלא לעשות שימוש בשיקים שטרם נמשכו, ככל שישנם כאלה ברשות מי מהם;
 - 2.4 כיסוי כל התחייבויות הלקוחות כלפי הבנק;
 - 2.5 חתימת הלקוחות, כולם או חלקם, על מסמך זיהוי במקרים בהם עלה חשש סביר בנוגע לזהות מגיש הבקשה לסגירת החשבון.

3. מהם הפרטים החיוניים לביצוע תשלומים בערוצים השונים?

אמצעי תשלום	אמצעי זיהוי (נכון למועד הודעה זו)
סניף	תעודה מזהה ודוגמת החתימה של הלקוח.
הוראה בפקס לסניף	דוגמת החתימה של הלקוח על גבי הוראת הפקסימיליה. במקרים מסוימים מבוצע גם אימות טלפוני ללקוח, לטלפון שפרטיו במערכות הבנק.
פועלים בטלפון	אחד הצירופים שלהלן: קוד סודי ומספר תעודת זהות. טביעת קול ומספר תעודת זהות. קוד חד פעמי זמני ומספר תעודת זהות.
פועלים באינטרנט	אחד הצירופים שלהלן: קוד משתמש וסיסמה, ולעיתים גם סיסמה חד פעמית זמנית. באפליקציה: קוד משתמש וסיסמה, ולעיתים גם סיסמה חד פעמית זמנית; לחלופין, אמצעי זיהוי ביומטריים לאחר רישום לקוח לשימוש באמצעותם.
אינטרנט לעסקים	אחד הצירופים שלהלן: קוד משתמש וסיסמה, ולעיתים גם סיסמה חד פעמית זמנית ו/או רכיב פיזי. באפליקציה: קוד משתמש וסיסמה, ולעיתים גם סיסמה חד פעמית זמנית. לחלופין, אמצעי זיהוי ביומטריים ו/או רכיב פיזי לאחר רישום לקוח לשימוש באמצעותם.
כרטיס בנק	הכרטיס יחד עם הקוד הסודי.
משיכת מזומן ב-SMS (בערוץ השירות פועלים באינטרנט ואינטרנט לעסקים)	קוד חד פעמי וכן תאריך שהלקוח בחר.
כרטיס אשראי	הכרטיס, פרטי הכרטיס וקוד סודי. לעיתים ייתכן והלקוח יידרש להציג מסמך מזהה בנוסף.

4. מהו המועד האחרון לביטול הוראת תשלום?

הלקוחות יכולים לבטל הוראת תשלום באמצעות מתן הודעה לבנק עד למועד סיום יום העסקים כהגדרתו בסעיף 1 לעיל, או עד למועד מוקדם יותר בהתאם למועדים שיפורסמו על ידי הבנק מעת לעת (לרבות לעניין המועד האחרון לקבלת הוראות לביצוע פעולות בחשבון), ובלבד שתהיה לבנק האפשרות בפועל להפסיק את ביצוע הוראת התשלום הרלוונטית וזאת בהתאם למגבלות הטכנולוגיות הסבירות החלות בנסיבות העניין.

הוראות תשלום שזמן ביצוען עתידי (כלומר – שזמן ביצוען בהתאם להוראת הלקוחות אינו ביום העסקים שבו התקבלו בבנק) ניתנות לביטול בכל עת על ידי מסירת הודעה מוקדמת לבנק, בתנאי שלא נקבע אחרת על ידי הבנק או על פי הוראות כל דין.

הוראות שזמן ביצוען מיידי, או שניתנו במסגרת פעולת תשלום מובטחת, אינן ניתנות לביטול או לשינוי.

גילויים נוספים ביחס להסכם התנאים הכלליים לאור כניסתו לתוקף של חוק שירותי תשלום

1. כמפורט בסעיף 1 לעיל, הבנק רשאי לקבוע את המועד האחרון במהלך יום העסקים שבו הוראה לביצוע פעולות בחשבון (לרבות הוראת תשלום) תירשם באותו יום עסקים. הוראה לביצוע פעולות בחשבון שתקבל בבנק לאחר מועד זה, תירשם בחשבון ביום העסקים או ביום העסקים במט"ח, לפי העניין, הראשון שלאחר יום העסקים בו ניתנה.
2. בהתאם לקבוע בסעיף 14(ב) לחוק שירותי תשלום, הבנק יהיה רשאי לנכות עמלות, הוצאות וסכומים אחרים מכספים המועברים לחשבון הלקוחות.
3. במקרה שיקבל הבנק כספים, לרבות מכוח הוראת תשלום, המגיעים או שיגיעו ללקוחות, יזכה חשבון הלקוחות ביום העסקים שבו נתקבלו הכספים בבנק, או במועד מאוחר יותר עליו הוסכם בין הלקוחות לבין הבנק ("מועד הזיכוי"). על אף האמור, מוסכם כי בנסיבות סבירות שיצדיקו זאת, מועד הזיכוי יכול שיחול במועד מאוחר יותר, ובלבד שהבנק יזכה את החשבון במועד המוקדם ביותר האפשרי לאחר שחדלו להתקיים הנסיבות האמורות לעיל.
4. הבנק יהיה רשאי להקפיא את זכותם של הלקוחות לעשות שימוש באיזה מאמצעי התשלום, אם הדבר נדרש בהתאם להוראות הדין או מטעמים סבירים אחרים.

לשירותך,
בנק הפועלים בע"מ