

# בנק הפועלים

## תיאור תמציתי של עיקרי הבקשה לפתיחת חשבון והתנאים הכלליים לניהול חשבון לעניין מתן שירותי תשלום

לתשומת ליבך, הפרטים המופיעים להלן מהווים תמצית בלבד. הנוסח המלא של הבקשה לפתיחת חשבון והתנאים הכלליים לניהול חשבון, הינו כמפורט בהם.

### כללי

הבנק מעניק מגוון של שירותים בנקאיים ללקוחותיו, בהם שירותי תשלום שונים הכוללים בין היתר ניהול חשבון עובר-ושב ושירותים נוספים המאפשרים בין השאר ביצוע פעולות תשלום. לפרטי הבנק ודרכי ההתקשרות איתו, ראו את דף המידע אשר זמין באתר האינטרנט, והמצורף לתמצית זו.

הבנק מציע את שירותיו בערוצים שונים, ובכלל זה שירותים בסניפיו השונים באמצעות פקיד; ערוץ השירות לקבלת מידע ומתן הוראות והגשת בקשת פרטניות באמצעות מוקד "פועלים בטלפון" וכן ערוצי שירות דיגיטליים לקבלת מידע, מתן הוראות, והגשת בקשות פרטניות, כמו ערוץ השירות "פועלים באינטרנט" הכולל שירות באמצעות אתר האינטרנט של הבנק ובאמצעות האפליקציה. כמו כן מציע הבנק את שירותיו בערוץ השירות שירותים ממוכנים – כרטיסים בנקאיים, וכן בתחום הפעילות כרטיסי חיוב.

הבנק מאפשר ללקוחותיו לנהל חשבון עובר-ושב (חשבון תשלום) ולבצע פעולות תשלום כגון: הפקדת כספים לחשבון; משיכת מזומן מהחשבון, וביצוע העברות כספים לחשבונות של צדדים שלישיים. עוד מעניק הבנק שירותים שאינם שירותי תשלום, ובהם הפקדה לפיקדונות, מתן אשראי וביצוע פעולות בניירות ערך.

### פירוט שירותי התשלום העיקריים שהבנק מעמיד ללקוחותיו ואופן השימוש בהם

להלן מוצגים אמצעי התשלום העיקריים שהבנק מציע ללקוחותיו, ופירוט, ביחס לכל אמצעי תשלום כאמור, על אופן השימוש בו והמועדים הרלוונטיים לשימוש כאמור.

#### 1. אמצעי תשלום בתקשורת:

הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו בין היתר את ערוצי השירות המפורטים להלן וזאת בהתאם להגבלות ולתנאים החלים על ערוצי שירות אלו.

(א) מתן שירות בערוץ השירות "פועלים באינטרנט" - באתר ובאפליקציה של הבנק: הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו את האפשרות, בין היתר, לקבל מידע ולבצע פעולות תשלום באמצעות אתר האינטרנט של הבנק והאפליקציה. אם יבחר הלקוח לקבל את השירותים הבנקאיים גם באמצעים אלו, הבנק יפיק עבור הלקוח אמצעי זיהוי שיש להחליפם בתוך פרק הזמן שיקבע על ידי הבנק מעת לעת. הבנק רשאי לקבוע מעת לעת את אמצעי הזיהוי בערוץ השירות, לשנות מעת לעת את סוגיהם ואת הרכבי צירופם לזה, וזאת, בין היתר, בהתאם לסוגי הבקשות הפרטניות לקבלת שירות בערוץ השירות. כמו כן, בעת ביצוע פעולות מסוימות ייתכן כי הבנק יבקש לוודא את זהות הלקוח באמצעים מחמירים יותר ובכלל זה, הנפקת סיסמא חד פעמית שתשמש אות הלקוח בביצוע הפעולה המסוימת.

(ב) מתן שירות בערוץ השירות "פועלים בטלפון": הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו את האפשרות לבצע פעולות תשלום באמצעות יצירת קשר טלפוני עם בנקאי במוקד השירות "פועלים בטלפון". על מנת שהלקוח יוכל ליהנות משירות זה, בטרם תחילת קבלת השירות, הבנק ימסור ללקוח הנחיות בדבר הפקת קוד זיהוי שבאמצעותו יזדהה הלקוח בכל פניה למוקד פועלים בטלפון וכן בדבר אופן שינוי קוד הזיהוי מעת לעת. הזיהוי יכול שיתבצע גם באמצעות אמצעי זיהוי אחרים, כגון מספר תעודת זהות או זיהוי קולי, כפי שיפרסם הבנק מפעם לפעם. הבנק מפרסם באתר האינטרנט של הבנק את מספרי הטלפון שבאמצעותם ניתן לקבל את השירות.

(ג) מתן שירות באמצעות הפקסימיליה/מייל הנשלח לפקס: הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו את האפשרות לבצע פעולות תשלום באמצעות מכשיר הפקס, בהתאם להגבלות ולתנאים החלים על ערוץ שירות זה. ייתכן כי במקרה של משלוח בקשה לביצוע פעולה באמצעות מכשיר הפקס, הבנק יצור קשר עם הלקוח לצורך ביצועה.

הוראה בפקס שתשלח לבנק על ידי הלקוח תהא חתומה בהתאם לזכויות החתימה ולהרשאות החשבון ו/או תינתן תוך שימוש באמצעי זיהוי אחר שיקבע על ידי הבנק מעת לעת.

(ד) כרטיסי חיוב: הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו את האפשרות לבצע פעולות תשלום בין היתר באמצעות כרטיסי חיוב מסוג כרטיס אשראי, כרטיס חיוב מידי וכרטיס המאפשר משיכת מזומנים או ביצוע פעולות נוספות במכשירים ממוכנים ("הכרטיס"). הכרטיס הינו אישי ומיועד אך ורק לשימוש שלמי שהכרטיס נושא את שמו ("מחזיק הכרטיס"). הכרטיס נושא פס מגנטי והוא מאפשר למחזיק הכרטיס לבצע תשלומים בבתי עסק שונים ולהשתמש במכשירי הבנק האוטומטיים. על מנת לבצע פעולות תשלום באמצעות הכרטיס יידרש מחזיק הכרטיס להקיש קוד סודי שיופק עבורו עם קבלת הכרטיס ו/או להציג את הכרטיס ו/או כל אמצעי זיהוי אחר שיקבע על ידי הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי מעת לעת. על השימוש בכרטיס אשראי וכרטיס חיוב מידי חל גם הסכם כרטיס החיוב, וזאת בנוסף על הבקשה לפתיחת חשבון.

#### 2. מתן שירות בסניף:

הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו את האפשרות לבצע פעולות תשלום שונות בסניפיו השונים. מתן השירות בסניף תלוי בשעות הפעילות והפתיחה של הסניף ובסוג השירות המבוקש. שעות הפעילות של סניפי הבנק השונים מתפרסמים באתר האינטרנט של הבנק. על מנת שהבנק יוכל להעניק ללקוח את השירותים בסניף, הבנק יבקש לוודא את זהות מבצע הפעולה. הזיהוי בסניף יתבצע בדרך כלל באמצעות תעודת זהות של מבצע הפעולה ומסירת פרטי החשבון.

### **המועדים הרלוונטיים לשירותי התשלום העיקריים הניתנים על ידי הבנק**

1. **"יום עסקים"** – הינו יום עסקים בנקאי בישראל, אשר יחולו לגבי התניות נוספות, לפי העניין וההקשר, כפי שנקבע או ייקבע על ידי הבנק מעת לעת.

**"יום עסקים בנקאי בישראל"** – הינו כל יום, למעט יום שבת, ימי שבתון, שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור ויום כיפור, ראשון של סוכות ושמיני עצרת, פורים, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות ושנה באב, ולמעט גם כל יום אחר אשר ייקבע על ידי המפקח על הבנקים או אשר ייקבע על פי כל דין כיום שאינו יום עסקים בנקאי בישראל.

הבנק רשאי לקבוע מעת לעת מה יהיו ימי העסקים וימי העסקים במט"ח, אשר יחולו ביחס לכל עניין הקשור לאיזה מהשירותים הבנקאיים, תחומי הפעילות וערוצי השירות. בין השאר רשאי הבנק לקבוע תנאים הקשורים לימי עסקים בחו"ל, למועדי ושעות פעולה של שווקים או בורסות בארץ ובעולם ולקיום פעילותבין-בנקאית בארץ או בחו"ל.

**מועד סיום יום העסקים** של הבנק הוא בשעה 18:30 בכל יום עסקים או בשעה 14:00 בימי שישי, ובערביהימים 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.

### 2. המועד האחרון לקבלת הוראות תשלום באמצעי התשלום השונים

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.

### 3. מועדים צפויים להשלמת פעולת תשלום של העברה יוצאת בשקלים לחשבון אחר בבנק בארץ ("העברה יוצאת בש"ח")

הזמן שלוקח לבנק להשלים את הוראות לקוחותיו, לרבות השלמה של הוראות תשלום, משתנה לפי המאפיינים הייחודיים של ההוראות השונות ולפי המועד האחרון לקבלת הוראות שחל ביחס לכל הוראה והוראה. להלן, פירוט לגבי המועדים בהם צפוי הבנק ככלל, להעביר את הכספים במסגרת העברה יוצאת בש"ח וכן המועדים בהם צפוי שהכספים יתקבלו לזכות המוטב, והכל ככל שלא נמסר אחרת ללקוח בקשר עם פעולת תשלום מסוימת או אמצעי תשלום מסוים.

(א) המועד הצפוי לחיוב החשבון בהעברה יוצאת בש"ח בתוך הבנק ובהעברה יוצאת בש"ח לבנק אחר בארץ – הינו ביום העסקים של מועד ביצוע ההעברה.

(ב) המועד הצפוי לזיכוי חשבון המוטב – (1) בהעברה יוצאת בש"ח בתוך הבנק – ביום העסקים של מועד ביצוע ההעברה; (2) בהעברת כספים בש"ח לחשבון בבנק אחר בארץ – ההעברה צפויה להשתקף בחשבון המוטב ביום העסקים העוקב ליום העסקים שחל במועד ביצוע פעולת התשלום, עם ערך יום העסקים שחל במועד ביצוע פעולת התשלום, למעט בהעברת זה"ב (מערכת זיכויים והעברות בזמן אמת) בה המועד הצפוי לזיכוי חשבון המוטב הינו ביום העסקים שחל במועד ביצוע פעולת התשלום.

### 4. המועד שעד אליו ניתן להודיע לבנק על ביטול הוראות תשלום

הלקוחות רשאים לבטל הוראת תשלום באמצעות מתן הודעה לבנק עד המועד האחרון לקבלת הוראות לביצוע פעולות בחשבון או עד מועד מוקדם יותר בהתאם למועדים שיפורסמו על ידי הבנק מעת לעת באתר האינטרנט של הבנק ו/או בכל דרך הצגה אחרת, בכפוף לכל דין, ובלבד שתהיה לבנק האפשרות בפועל להפסיק את ביצוע הוראת התשלום הרלוונטית וזאת בהתאם למגבלות הטכנולוגיות הסבירות החלות בנסיבות העניין. יחד עם זאת: (1) הוראות תשלום שזמן ביצוען עתידי ניתנות לביטול או לשינוי בכל עת על ידי מסירת הודעה מוקדמת מהלקוחות לבנק והכל אם לא נקבע אחרת על ידי הבנק (כגון לעניין הוראת קבע) או על פי הוראות הדין; (2) הוראות תשלום שזמן ביצוען מידי (כגון, העברות זה"ב) או שניתנו במסגרת פעולת תשלום מובטחת (כגון, פעולת תשלום באמצעות כרטיס אשראי), אינן ניתנות לביטול או לשינוי.

### 5. מועד זיכוי חשבון הלקוחות מכוח הוראת תשלום שניתנה על ידי צד שלישי בעבור הלקוחות

ככלל, במקרה בו יהיו הלקוחות זכאים לקבל כספים לחשבונם מכוח הוראת תשלום שניתנה על ידי צד שלישי, יזכה חשבון הלקוחות מכוח הוראה כאמור באותו יום עסקים שבו נתקבלו הכספים בבנק או במועד מאוחר יותר עליו הוסכם בין הלקוחות לבין הבנק. על אף האמור, בנסיבות סבירות שיצד יקו זאת, ובכלל זה הנסיבות המפורטות להלן, מועד זיכוי חשבון הלקוחות יכול שיחול במועד מאוחר יותר: (א) אם חלה מניעה חוקית לביצוע הזיכוי במועד האמור; (ב) כתוצאה מאילוצים הקשורים במאפיינים מיוחדים הקשורים בבטיבה הוראה שניתנה לזיכוי הלקוחות (למשל, במקרה של זיכוי חשבון הלקוחות במט"ח או כתוצאה מפעילות של בנקים

קורספונדנטים או צדדים שלישיים אחרים המעניקים שירותים לבנק, בישראל או מחוצה לה; (ג) אספה הוראה לזיכוי אינה ברורה או אינה מובנת דיה לבנק או אם נפל שיבוש, אי-התאמה או טעות בהוראה שהתקבלה בבנק לזיכוי החשבון.

### **הוראות כלליות לעניין אופן השימוש באמצעי התשלום**

1. יש לשמור את אמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום (כגון: כרטיס האשראי, קוד, צופן, סיסמה וכו') בסודיות מוחלטת, בנפרד ובאופן בלתי נגיש לאחרים. יש לפעול בהתאם להנחיות שימסרו על ידי הבנק, מעת לעת, בכל הנוגע להפקת רכיבים חיוניים כאמור, החלפתם ושמירתם.  
לפירוט הרכיבים החיוניים ביחס לאמצעי התשלום השונים שהבנק מפיק ראו דף המידע ביחס לשירותי התשלום שמעניק הבנק ואשר זמין באתר האינטרנט של הבנק והמצורף לתמצית זו.
2. שימוש באמצעי התשלום השונים כרוך בסיכונים שונים הנובעים, בין היתר, מאופי אמצעי התשלום ואופן השימוש בו, כגון הסיכונים הייחודיים שנובעים מהמערכת שבאמצעותה מופעל הטלפון הנייד עלגבי מותקנת אפליקציית הבנק. פרטים אודות הסיכונים הכרוכים באמצעי התשלום השונים, ראו בבקשה לפתיחת החשבון.
3. מתן הוראות תשלום באמצעות אמצעי התשלום השונים עשוי לדרוש שימוש ברכיבים חיוניים לרבות אמצעי זהויה שונים (כגון: סיסמה חד פעמית זמנית) שיקבעו על ידי הבנק, או לפי בחירת הלקוחות.
4. על מנת לבצע פעולת תשלום לזכותו של צד שלישי, על הלקוחות למלא את הפרטים הנדרשים לכך, ובכלל זה פרט מזהה שהבנק יקבע שעל הלקוחות למסור כדי לזהות באופן ודאי את אותו צד שלישי (כגון, בנק המוטב; מספר חשבון; מספר סניף). על הלקוח לודא שהפרטים המזוהים כאמור של המוטב הוזנו באופן תקין. מובהר כי במקרה שהבנק ביצע פעולת תשלום על סמך פרטים מזהים אלו, תיחשב פעולת התשלום כפעולה שבוצעה על ידי הבנק באופן תקין לעניין זהות המוטב, והבנק לא יישא באחריות כלשהי לנוק העלול להיגרם ללקוחות בשל אי ביצוע פעולת התשלום או בשל פגם בביצועה.

### **סגירה של חשבון עובר ושב, סיום והקפאה של אמצעי תשלום**

1. סגירת החשבון על ידי הלקוחות: הלקוחות רשאים לבקש לסגור את החשבון בכל עת במתן הודעה לבנק. הבנק יפעל לסגירת החשבון לאחר קבלת הודעת הסגירה, וזאת עד לא יאוחר מתום חמישה ימי עסקים מהמועד שבו השלימו הלקוחות את הפעולות הדרושות לסגירת החשבון כמפורט בבקשה לפתיחת חשבון ובהוראות הדין.
2. סיום ביוזמת הלקוחות של קבלת שירותים בערוץ שירות: ככלל, הלקוחות רשאים לבקש בכל עת להפסיק קבלת השירותים באיזה מערוצי השירות וזאת על ידי מתן הודעה לבנק. לאחר קבלתה בסניף החשבון של הודעת הלקוחות כאמור, ולא יאוחר מתום יום עסקים אחד ממועד קבלתה כאמור יביא הבנק לידי סיום את העמדת השירות בערוץ השירות לגבי ניתנה הודעת הלקוחות כאמור.
3. סגירת חשבון או הפסקת פעילות בערוץ שירות על ידי הבנק: ככלל ובכפוף לכל דין, הבנק יהיה רשאי, ביוזמתו, לסגור את החשבון או להפסיק מתן מידע ואפשרות לביצוע פעולות באיזה מערוצי השירות וזאת לאחר מתן הודעה מוקדמת בכתב של 45 ימים ללקוח, למעט בנסיבות חריגות המצדיקות את סגירת החשבון או את הפסקת הפעילות בערוץ השירות, באופן מיידי.
4. הקפאה ביוזמת הלקוחות של ערוץ השירות "פועלים באינטרנט": לקבלת מידע אודות הקפאה ביוזמת הלקוחות של ערוץ השירות "פועלים באינטרנט" יש לפנות לתמיכת אינטרנט וסלולר בטלפון 2409 \* או ל"פועלים בטלפון" בטלפון 2407 \* או לבנקאי בסניף.
5. הקפאה ביוזמת הלקוחות של ערוץ השירות "פועלים בטלפון" או "הוראות בטלפון לסניף" או "הוראות בבקס לסניף": לקבלת מידע אודות הקפאה ביוזמת הלקוחות של איזה מערוצי השירות האמורים בסעיף 5 זה יש לפנות ל"פועלים בטלפון" בטלפון 2407 \* או לבנקאי בסניף.
6. הקפאה של השימוש באמצעי תשלום ביוזמת הבנק: הבנק רשאי להקפיא את זכותם של הלקוחות לעשות שימוש באיזה מערוצי השירות, אם הדבר נדרש בהתאם להוראות הדין או מטעמים סבירים אחרים.

### **עמלות והוצאות**

הלקוחות ישלמו לבנק עמלות הקשורות לשירותים בנקאיים שונים בסכומים, במועדים ובאופן שנקבעו בתעריפון הבנק, או כפי שהוסכם או יוסכם בין הלקוחות לבין הבנק (ככל שיוסכם). כמו כן ישלמו הלקוחות לבנק את כל ההוצאות שהוציא הבנק בקשר עם מתן השירותים הבנקאיים כאמור. הוצאות כאמור ישולמו על ידי הלקוחות בסכומים, במועדים ובאופן שנקבעו בתעריפון הבנק או כפי שהוסכם או יוסכם בין הלקוחות לבין הבנק (ככל שיוסכם). למידע המלא על התנאים החלים לעניין עמלות והוצאות ראו את האמור בבקשה לפתיחת חשבון ואת התעריפון המלא של הבנק באתר האינטרנט של הבנק.

### **שימוש לרעה באמצעי תשלום**

הלקוחות יודיעו מיידי לבנק על כל חשש לגניבה או אובדן של אמצעי התשלום שהונפק להם על ידי הבנק, או אם הלקוחות סבורים שנעשה שימוש לרעה באמצעי תשלום כאמור על ידי מי שאינו זכאי לכך, ובכלל זה, גניבה, אובדן או שימוש לרעה ברכיב החיוני של אמצעי התשלום כגון במקרה של גניבה, אובדן או שימוש לרעה של כרטיס

האשראי, או של הקוד או הצופן שמאפשרים ללקוחות לעשות שימוש באמצעי התשלום (לדוגמה: הסיסמה שמשמשת את הלקוחות להיכנס לאפליקציה) (להלן בפרק זה: "האובדן").

במקרה בו נודע ללקוח על האובדן כאמור, יודיע על כך הלקוח לבנק באופן המפורט בדף המידע ביחס לשירותי התשלום שמעניק הבנק ואשר זמין באתר האינטרנט של הבנק, והמזורף לתמצית זו. עוד כולל דף המידע הנ"ל פירוט של הרכיבים החיוניים ביחס לאמצעי התשלום השונים המונפקים על ידי הבנק.

הבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום באמצעי התשלום הרלוונטי, ואשר נעשתה בתקופה שבין המועד שבו נודע ללקוחות, מי מהם, או למי מטעמם, על האובדן, עד מועד מסירת ההודעה לפי הסכום הנמוך מבין שני אלה: (1) סכום קבוע של 75 שקלים חדשים, בתוספת של 30 שקלים חדשים לכל יום שעבר בין המועד שבו נודע ללקוחות או למחזיק באמצעי התשלום על האובדן עד מועד מסירת ההודעה. על אף האמור לעיל, אם נמסרה ההודעה בתוך 30 יום מיום שנעשה לראשונה שימוש לרעה באמצעי התשלום, לא יעלה סכום החיוב על 450 שקלים חדשים; (2) סכום פעולות התשלום שבוצעו בפועל תוך כדי השימוש לרעה.

הגבלת אחריות הלקוחות כאמור לא תחול, והבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום שנעשתה באמצעי התשלום לפני שנמסרה הודעה על ידי הלקוחות כאמור לעניין האובדן, אם השימוש באמצעי התשלום נעשה לאחר שהלקוחות, או מי מטעמם העמידו את אמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום לרשותו של אדם אחר, והכל בין השימוש נעשה בידיעתם או בידיעת המחזיק באמצעי התשלום ובין שנעשה שלא בידיעתם או בידיעת מחזיק אמצעי התשלום. עם זאת, האמור לא יחול במקרים הבאים: (1) אמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום הועמד לרשותו של האדם האחר בנסיבות סבירות למטרת שמירה בלבד או שהועמד לרשותו של מוטב לשם מתן הוראת תשלום באמצעות המוטב (כגון מסירת כרטיס האשראי בעת ביצוע תשלום בבית העסק); (2) השימוש לרעה נעשה לאחר שאמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום, שהועמד לרשות האדם האחר, נגב מאותו אדם או אבד לו.

הגבלת אחריות הלקוחות כאמור לעיל לא תחול במקרה בו פעלו הלקוחות בכוונת מרמה, ובמקרה כזה יהיו הלקוחות האחראים הבלעדיים לשימוש לרעה באמצעי התשלום.

#### **זכות הבנק שלא לבצע הוראות מסוימות**

הבנק רשאי שלא לכבד הוראה לביצוע פעולת תשלום, לדחות או לעכב את ביצועה או לחזור בו מהסכמתו לבצעה או לבצעה באופן חלקי, זאת מטעמים סבירים, כגון, במקרה שבו היתרה בחשבון אינה מספיקה לביצוע פעולת התשלום; אם קיימת מניעה חוקית או אחרת לבצע את הוראת הלקוח; הוראת הלקוח אינה ברורה או שניתנה שלא בדרך המקובלת למתן הוראות מסוג זה בבנק או במקרה שבו ההוראה ניתנה על ידי גורם שאינו מורשה לתת הוראות מסוג זה.

#### **אחריות בביצוע פעולת תשלום**

חוק שירותי תשלום קובע הוראות בנושא אחריות נותן שירותי תשלום בביצוע פעולת תשלום. החוק קובע בין היתר כי נותן שירותי תשלום למשלם יהיה אחראי כלפי המשלם לביצוע של הוראת התשלום במדויק כל עוד לא קיבל נותן שירותי התשלום למוטב את הכספים המועברים במסגרת פעולת התשלום.

עוד קובע החוק, בין היתר, הוראות לעניין האחריות בביצוע פעולת תשלום ותנאיה בנושאים שלהלן: כאשר נותן שירותי התשלום פועל כנותן שירותי תשלום למוטב וקיבל את הכספים המועברים במסגרת פעולת התשלום; החובה של נותן שירותי תשלום שעמו התקשר הלקוח בחוזה, לברר פניית לקוח בעניין פגם בביצוע פעולת תשלום; תיקון פגם שנפל בביצוע פעולת תשלום ואשר הינו באחריות הבנק לרבות פיצוי או שיפוי הלקוח בשל נזק או הוצאה שנגרמו לו בשל פגם שהוא באחרות הבנק בהתאם להוראות הדין; והחובה לנקוט באמצעים סבירים אל מול נותן שירותי תשלום אחר האחראי לפגם שנפל בביצוע פעולת תשלום.

הבנק לא יהיה אחראי לכל נזק או הוצאה שייגרמו, ככל שייגרמו ללקוחות ו/או לכל צד שלישי כלשהו, בשל פגם בביצוע פעולת תשלום, שנגרם בשל מעשה או מחדל של הלקוחות ו/או מי מטעמם ו/או של נותן שירותי תשלום אחר.

#### **ויתור של "עסק" על זכויות והגנות שונות מכוח חוק שירותי תשלום**

הוראות סעיפים 14, 19 ופרק ו' לחוק שירותי תשלום (שעניינו שימוש לרעה באמצעי תשלום) וכן הסעיפים בבקשה לפתיחת חשבון הנובעים מההוראות הנ"ל לא יחולו בקשר עם מתן השירותים ללקוחות שמחזור המכירות השנתי שלהם עולה על 30 מיליון שקלים לחדשים.

#### **ניכוי עמלות או חיובים אחרים מכספים המועברים לחשבון**

הבקשה לפתיחת חשבון קובעת, בהתאם לקבוע בסעיף 14(ב) לחוק שירותי תשלום כי הבנק יהיה רשאי לנכות עמלות, הוצאות וסכומים אחרים מכספים המועברים לחשבון.

#### **פרשנות והגדרות:**

1. האמור במסמך זה הוא תמצית בלבד אשר אינה באה להשלים את האמור בבקשה לפתיחת חשבון. בכל סתירה בין האמור בתמצית זו לבין האמור במסמכי פתיחת החשבון, יחול האמור במסמכי פתיחת החשבון.

2. למונחים הכלולים בתמצית זו תהיה המשמעות כמפורט בצידם להלן:  
2.1 "מסמכי פתיחת החשבון": כהגדרתם בבקשה לפתיחת חשבון, למעט תמצית זו.

- 2.2 "הבקשה לפתיחת חשבון" או "הבקשה לפתיחת חשבון והתנאים הכלליים לניהול חשבון": הבקשה לפתיחת חשבון ותנאים כלליים לניהול חשבון החלים על החשבון.
- 2.3 "הסכם כרטיס החיוב": ביחס לכל כרטיס שפרטיו צוינו בבקשה לקבלת כרטיס חיוב – הבקשה לקבלת כרטיס חיוב, תנאים כלליים להסכם כרטיס חיוב ובכלל זה הנספחים לו ו/או הנספחים לבקשה לקבלת כרטיס חיוב (בין אם קיימים היום ובין אם ייחתמו בעתיד).
- 2.4 "תעריפון הבנק": תעריפון של הבנק, המוצג בסניף, באתר האינטרנט או באפליקציות סולריות של הבנק, באמצעות מכשירים אוטומטיים או בכל דרך אחרת שמוותר יהיה לבנק להציגו, הכולל מידע על סכומי עמלות או שיעורן, ותשלומים וסכומים אחרים הקשורים לשירותים בנקאיים, עדכונים ודרך שינויים של כל אלו, הכל כפי שתעריפון כאמור, לרבות מבנהו ונוסחו, יהיה נהוג ומקובלבנקמעתלע, ובכפוף לכל דין.

#### דף מידע – לעניין שירותי התשלום שמעניק הבנק

\*2407 תמיכה בנושאים בנקאיים  
 \*2409 תמיכת אינטרנט וסלולר  
 פניות הציבור – בטלפון : 03-5673697 בימים א'-ה' בין השעות 00:00-15:00  
 בפקס : 03-7136145  
 בדואר : שדרות רוטשילד 50, תל אביב 6688314

#### מידע על הקפאה של אמצעי תשלום ביוזמת הלקוח :

הקפאה ביוזמת הלקוחות של ערוץ השירות "פועלים באינטרנט" : לקבלת מידע אודות הקפאה ביוזמת הלקוחות של ערוץ השירות "פועלים באינטרנט" יש לפנות לתמיכת אינטרנט וסלולר בטלפון \*2409 או ל"פועלים בטלפון" בטלפון \*2407 או לבנקאי בסניף.

הקפאה ביוזמת הלקוחות של ערוץ השירות "פועלים בטלפון" או "הוראות בטלפון לסניף" או "הוראות בפקס לסניף" : לקבלת מידע אודות הקפאה ביוזמת הלקוחות של איזה מערוצי השירות האמורים יש לפנות ל"פועלים בטלפון" בטלפון \*2407 או לבנקאי בסניף.

#### אופן מתן הודעה על גניבה, אובדן או שימוש לרעה באמצעי תשלום וברכיב חיוני של אמצעי תשלום :

בסניף הבנק ;  
 \*2407 תמיכה בנושאים בנקאיים  
 \*2409 תמיכת אינטרנט וסלולר

#### מהם הפרטים החיוניים לביצוע תשלומים בערוצים השונים ?

אמצעי תשלום	הרכיב החיוני לשימוש באמצעי התשלום (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 במערכת 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.
אינטרנט לעסקים	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.
אינטרנט לעסקים	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 (בערוצי השירות פועלים באינטרנט ואינטרנט לעסקים)	קוד חד פעמי וכן תאריך שהלקוח בחר.
כרטיס חיוב	הכרטיס, פרטי הכרטיס וקוד סודי. לעיתים ייתכן והלקוח יידרש להציג מסמך מזהה בנוסף.