

תמצית גילוי לפי חוק שירותי תשלום

תיאור תמציתי של עיקרי התנאים הכלליים לניהול חשבון לעניין מתן שירותי תשלום

לתשומת ליבכם, הפרטים המופיעים להלן מהווים תמצית בלבד לעניין מתן שירותי תשלום. לנוסח המלא של התנאים הכלליים לניהול חשבון בבנק, ראו את התנאים הכלליים לניהול חשבון באתר האינטרנט של הבנק בכתובת: www.bankleumi.co.il

עיקרי השירות

כללי

הבנק מעניק מגוון של שירותים פיננסיים ללקוחותיו וביניהם שירותי תשלום שונים. 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.

הבנק מציע את שירותיו בערוצים שונים, ובכלל זה שירותים בסניפיו השונים באמצעות פקיד, הנפקת כרטיס אשראי, ביצוע פעולות בטלפון וכן אמצעי תשלום דיגיטליים כמו האפליקציה ואתר האינטרנט של הבנק.

לפרטי הבנק ודרכי ההתקשרות איתו ראו את דף המידע אשר זמין באתר האינטרנט של הבנק בכתובת:

www.bankleumi.co.il

פירוט שירותי התשלום העיקריים שהבנק מעמיד ללקוחותיו

אמצעי התשלום העיקריים שהבנק מציע ללקוחותיו, לצורך ביצוע פעולות תשלום (או חלקן מהן) הם: שירות בסניף, ביצוע פעולות באמצעות הטלפון, שירות באתר המקוון ובאפליקציה של הבנק וכן ביצוע פעולות באמצעות כרטיס חיוב שהבנק מנפיק ללקוחותיו.

פירוט נוסף ביחס לאמצעי התשלום העיקריים תמצאו בדף המידע באתר האינטרנט של הבנק בכתובת www.bankleumi.co.il.

המועדים הרלוונטיים לשירותי התשלום העיקריים הניתנים על ידי הבנק

1. **"יום עסקים"** – 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, תשעה באב וכן כל יום אחר שיקבע על ידי המפקח על הבנקים כיום שאינו יום עסקים בנקאי, וככל שמדובר על עסקה (לרבות פקדונות ואשראי) במטבע חוץ, יום עסקים יהיה יום עסקים במט"ח.

"יום עסקים במט"ח" – יום עסקים שהוא גם יום שבו הבנק מבצע בפועל עסקאות במטבע החוץ הרלוונטי ללא הגבלה בסכומי העסקאות, אולם לעניין אשראי במט"ח או צמוד מט"ח, משמעות המונח יהיה יום עסקים שבו הבנקים בלונדון עושים ביניהם עסקאות בפקדונות במטבע הרלוונטי בשוק הבינבנקאי בלונדון, שהוא גם יום שבו הבנק מבצע בפועל עסקאות במטבע הרלוונטי ללא הגבלה בסכום העסקאות, ואשר לגביו נוהגים תאגידים בנקאיים לקיים סליקה של הממסרים הבנקאיים.

הבנק רשאי לקבוע את המועד האחרון לקבלת הוראות ביום עסקים וזאת ביחס לשירותים השונים וקביעתו כאמור יכול שתהיה לפי נסיבות העניין, ובכלל זה מועדים שונים לימים שונים, למשרדים לסניפים או מחלקות שונות ואף לדרכי התקשרות שונות וכן לפי תחומי פעילות, סוגי שירותים, מערכות או ערוצי שירות שונים.

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

כל הוראת תשלום שתתקבל בבנק (א) לאחר השעה שנקבעה לסיום יום העסקים או לאחר שעה מוקדמת יותר שתיקבע על ידי הבנק מפעם לפעם כשעה המאוחרת ביותר לקבלת הוראות ("המועד האחרון לקבלת הוראות"), או (ב) ביום שאינו יום עסקים (ולגבי פעולות הקשורות למטבע חוץ - ביום שאינו יום עסקים במט"ח), תיחשב כאילו התקבלה בבנק ביום העסקים (או יום העסקים במט"ח, לפי המקרה) הראשון שלאחר מכן.

קביעת הבנק לעניין המועד האחרון לקבלת הוראות יכול שתהיה שונה לפי נסיבות העניין (ובכלל זה לפי תחומי פעילות, סוגי שירותים, מערכות או ערוצי שירות שונים) והיא תפורסם בדף המידע באתר האינטרנט של הבנק בכתובת www.bankleumi.co.il ו/או בכל דרך אחרת שמותר יהיה לבנק להציגה.

3. מועדים צפויים להשלמת פעולת תשלום

משך הזמן הנדרש לבנק להשלים את ביצוע ההוראות של הלקוחות (ובכלל זה הוראות תשלום) משתנה לפי המאפיינים הייחודיים של כל הוראה ולפי המועד האחרון לקבלת הוראות הרלבנטי לאותה פעולת תשלום.

במועד קבלת הוראת התשלום ימסור הבנק ללקוח את המועד בו יעביר את הכספים על פי הוראת התשלום ואת המועד שבו צפוי שהכספים יתקבלו לזכות המוטב (כפי שידוע לבנק ובהתאם למקובל באותה פעולת תשלום או באותו באמצעי תשלום).

המועד הצפוי לחיוב החשבון בהעברת כספים (מט"י) בתוך הבנק ומחוץ לבנק – יחול במועד ביצוע פעולת העברת הכספים ובלבד שהוא יום עסקים.

המועד הצפוי לזיכוי חשבון המוטב – (1) בהעברת כספים בתוך הבנק – ביום העסקים שחל במועד ביצוע פעולת העברת הכספים; (2) בהעברת כספים מחוץ לבנק – ביום העסקים העוקב ליום העסקים שחל במועד ביצוע פעולת העברת הכספים, למעט חריגים כמפורט בדף המידע באתר האינטרנט של הבנק בכתובת www.bankleumi.co.il.

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

הלקוחות יהיו רשאים לבטל או לשנות הוראת תשלום באמצעות מתן הודעה לבנק עד השעה הקבועה על פי דין לסיום יום העסקים או עד מועד מוקדם יותר כפי שיימסר ללקוחות באמצעות פרסום בדף המידע באתר האינטרנט של הבנק או בכל דרך אחרת ובכפוף לכך שבאפשרות הבנק לשנות או להפסיק את ביצוע הוראת התשלום בהתאם למגבלות הטכנולוגיות הסבירות שיחולו בנסיבות העניין.

על אף האמור לעיל ובכפוף להוראות הדין:

(1) הוראות תשלום שזמן ביצוען עתידי ניתנות לביטול בכל עת על ידי מתן הודעה מוקדמת לבנק, וזאת אלא אם נקבע אחרת על ידי הבנק או על פי הוראות כל דין;

(2) הוראות תשלום שזמן ביצוען מיידי או שניתנו במסגרת פעולת תשלום מובטחת, כמשמעות מונח זה בחוק שירותי תשלום, אינן ניתנות לביטול.

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

ככלל, במקרה שהלקוחות יהיו זכאים לקבל כספים לחשבונם מכוח הוראת תשלום שניתנה על ידי צד שלישי כלשהו, חשבונם יזוכה באותו יום עסקים שבו התקבלו הכספים בבנק או במועד מאוחר יותר שיוסכם עם הלקוחות. עם זאת, בנסיבות מסוימות זיכוי החשבון יכול שיחול במועד מאוחר יותר, כגון: (א) אם חלה מניעה חוקית לביצוע הזיכוי במועד בו התקבלו הכספים בבנק; (ב) כתוצאה מאילוצים הקשורים במאפיינים מיוחדים הקשורים בטיב ההוראה שניתנה לזיכוי החשבון (למשל, במקרה של זיכוי חשבון במט"ח או כתוצאה מפעילות של בנקים קורספונדנטים או צדדים שלישיים אחרים המעניקים שירותים לבנק בישראל או מחוצה לה); (ג) אם ההוראה לזיכוי אינה ברורה או אינה מובנת דיה לבנק או אם נפלו שיבוש, אי-התאמה או טעות בהוראה שהתקבלה בבנק לזיכוי החשבון. ככל שחדלו להתקיים נסיבות מיוחדות כאמור, יזוכה חשבון הלקוחות במועד המוקדם האפשרי ביותר לכך.

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 שהוא 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 מנפיק ראו דף המידע ביחס לשירותי התשלום שמעניק הבנק ואשר זמין באתר האינטרנט של הבנק בכתובת: www.bankleumi.co.il
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 על גביו מותקנת אפליקציית הבנק. לפרטים אודות הסיכונים הכרוכים באמצעי התשלום השונים, ראו פירוט בחוברת התנאים הכלליים.
3. מתן הוראות תשלום באמצעות אמצעי התשלום השונים עשוי לדרוש שימוש ברכיבים חיוניים לרבות אמצעי זיהוי שונים (כגון: סיסמה חד פעמית) שיקבעו על ידי הבנק, או לפי בחירתם של 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 הלקוחות לוודא שהפרטים המזוהים של המוטב הוזנו באופן תקין. מובהר כי במקרה שהבנק ביצע פעולת תשלום על סמך פרטים מזוהים אלו, תיחשב פעולת התשלום כפעולה שבוצעה על ידי הבנק באופן תקין לעניין זהות המוטב.

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 יסגור את החשבון לאחר קבלת הודעת הסגירה, וזאת עד לא יאחר מתום חמישה ימי עסקים מהמועד שבו השלימו הלקוחות את הפעולות הדרושות לסגירת החשבון כמפורט בתנאים הכלליים לניהול חשבון ובהוראות הדין.
2. **סיום חוזה אמצעי התשלום ביוזמת הלקוחות:** ככלל, הלקוחות רשאים לסיים את חוזה אמצעי התשלום בכל עת בהודעה לבנק. לאחר קבלת הודעת סיום החוזה בבנק, ולא יאחר מתום יום עסקים אחד ממועד מסירת ההודעה יבטל הבנק את אמצעי התשלום הרלוונטי.
3. **סגירת חשבון או סיום חוזה אמצעי התשלום על ידי הבנק:** ככלל ובכפוף לכל דין, הבנק יהיה רשאי לסגור את החשבון או לסיים את חוזה אמצעי התשלום ביוזמתו וזאת לאחר מתן הודעה מוקדמת בכתב של 45 ימים ללקוחות, למעט בנסיבות חריגות המצדיקות את סגירת החשבון או את סיום חוזה אמצעי התשלום, באופן מיידי.
4. **הקפאה זמנית של השימוש באמצעי תשלום ביוזמת הלקוחות**
הלקוחות רשאים להקפיא את השימוש באמצעי תשלום, לתקופה על פי בחירתם ובלבד שלא תעלה על 14 ימים, אלא אם כן הבנק איפשר תקופה ארוכה יותר.
בקשת הלקוחות להקפיא את השימוש באמצעי תשלום תימסר על ידם לבנק באופן המפורט בדף המידע ביחס לשירותי התשלום שמעניק הבנק ואשר זמין באתר האינטרנט של הבנק בכתובת www.bankleumi.co.il
5. **הקפאה זמנית של השימוש באמצעי תשלום ביוזמת הבנק**

הבנק רשאי להקפיא את זכותם של הלקוחות לעשות שימוש באמצעי התשלום, אם הדבר נדרש בהתאם להוראות הדין או מטעמים סבירים אחרים.

עלות השירות

הבנק גובה עמלות וחיובים שונים עבור השירותים אותם הוא מעניק ללקוחותיו (כגון עמלות ניהול חשבון).

למידע המלא אודות עלות השירותים שהבנק מעניק ללקוחותיו ראו את התעריפון המלא של הבנק המפורסם באתר האינטרנט של הבנק בכתובת: www.bankleumi.co.il.

שימוש לרעה באמצעי תשלום

הלקוחות יודיעו לבנק מיד על כל חשש לגניבה או אובדן של אמצעי התשלום שהונפק להם על ידי הבנק, או במקרה שיסברו שנעשה שימוש לרעה באמצעי תשלום על ידי מי שאינו מורשה לכך. בכלל זה הלקוחות יודיעו לבנק מיד על 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 של הצופן שמאפשרים ללקוחות לעשות שימוש באמצעי התשלום (לדוגמה: הסיסמה שמשמשת את הלקוחות להיכנס לאפליקציה).

במקרה שנודע ללקוחות על גניבה או אובדן או שימוש לרעה כאמור, על הלקוחות להודיע על כך לבנק באופן המפורט בדף המידע שזמין באתר האינטרנט של הבנק בכתובת: www.bankleumi.co.il. דף המידע הנ"ל כולל גם 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, אשר נעשתה בתקופה שבין המועד שבו נודע ללקוחות (לכולם, לאחד מהם או למי מטעמם), על השימוש לרעה ועד מועד מסירת ההודעה לבנק, 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 למי מטעמם 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.

למרות האמור לעיל, הבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום (בכל סכום), שנעשתה באמצעי התשלום לפני שנמסרה הודעת הלקוחות לבנק על השימוש לרעה באמצעי התשלום, אם השימוש באמצעי התשלום נעשה לאחר שהלקוחות (כולם, אחד מהם או מי מטעמם) העמידו את אמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום לרשותו של אדם אחר, והכל בין אם השימוש נעשה בידיעת הלקוחות ובין שנעשה שלא בידיעתם. 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 לרשותו של האדם האחר, נגנב מאותו אדם או אבד לו. כמו כן הבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום כאמור במקרה שהלקוחות פעלו בכוונת מרמה בקשר עם השימוש לרעה.

זכות הבנק שלא לבצע הוראות מסויימות

הבנק רשאי שלא לכבד הוראה לביצוע פעולת תשלום, לדחות את ביצועה או לבצעה באופן חלקי בלבד, מטעמים סבירים, כגון, במקרה שבו ביצוע ההוראה כרוך בחיוב חשבון כלשהו ומצב החשבון לא מאפשר את החיוב האמור; אם עניינה של ההוראה בפעולה שהבנק אינו נוהג לבצעה; אם ההוראה הגיעה לבנק לאחר המועד הקבוע למסירתה; אם הבנק מנוע על פי דין לבצע את ההוראה (לפירוט ראו התנאים הכלליים).

אחריות הבנק בגין פגם בביצוע פעולת תשלום

חוק שירותי תשלום קובע מסגרת נורמטיבית לעניין אחריות הבנק בעת ביצוע פעולת תשלום ביחס ללקוחות וביחס לנותני שירותי תשלום אחרים.

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.

דרכי ההתקשרות

בהתאם להוראות הדין, הבנק מחויב להעביר ללקוחות הודעות ודיווחים שונים. בין השאר הבנק מחויב לדווח ללקוחות על חיובים שבוצעו באמצעות אמצעי התשלום שהבנק מעמיד לרשותם. הבנק מעביר את הדיווחים כאמור במגוון ערוצי תקשורת. נוסף על כך, הבנק מציע ללקוחות שירותים שונים שמטרתם להקל על קבלת כל המידע הנדרש בקשר לשירותי הבנק, למשל באמצעות דואר אלקטרוני, מסרונים, טלפון, פקס, או אמצעים אחרים, וזאת בהתבסס על פרטי ההתקשרות שנמסרו לבנק על ידי הלקוחות.

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

בהתאם לקבוע בתנאים הכלליים לניהול חשבון, הוראות סעיפים 14, 19 ופרק ו' לחוק שירותי תשלום (לעניין שימוש לרעה באמצעי תשלום) וכן הסעיפים בתנאים הכלליים לניהול 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

בהתאם לתנאים הכלליים לניהול חשבון ולקבוע בסעיף 14(ב) לחוק שירותי תשלום הבנק יהיה רשאי לנכות כל חוב, חיוב, הוצאה, עלות או עמלה המגיעים לו מאת הלקוחות מכספים המגיעים או שיגיעו ללקוחות, לרבות מכוח הוראה שניתנה על ידי צד שלישי כלשהו בעבור הלקוחות.