

## הודעה על שינויים בחוברת תנאים כלליים לניהול חשבון

### לאור חוק שירותי תשלום התשע"ט - 2019

ביום 14/10/2020 ייכנס לתוקף חוק שירותי תשלום התשע"ט – 2019 ("החוק").

להלן עדכונים בנושאים מסוימים הנוגעים לחוק, אשר יהוו, עם כניסת החוק לתוקף, חלק מחוברת תנאים כלליים לניהול חשבון ("חוברת התנאים הכלליים"):

#### יום עסקים

סיום יום העסקים של הבנק הוא בשעה 18:30 בכל יום עסקים או בשעה 14:00 בימי שישי ובערבי החג הבאים: שני ימי ראש השנה, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות וחג השבועות וכן ערב כל יום אחר שיקבע על ידי המפקח על הבנקים כיום שאינו יום עסקים בנקאי והכל בכפוף להוראות הדין, כפי שיהיו מעת לעת.

המפקח על הבנקים רשאי לקבוע מועד לסיום יום עסקים שהינו מוקדם מהמועדים שלעיל.

על אף האמור, הבנק רשאי לקבוע מפעם לפעם שעה מוקדמת יותר משעת סיום יום העסקים כשעה המאוחרת ביותר לקבלת הוראות, לרבות הוראות תשלום, וכל הוראה שתתקבל בבנק לאחר מועד זה ("המועד האחרון לקבלת הוראות") או 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) הסמוך שלאחר מכן.

קביעת הבנק לעניין המועד האחרון לקבלת הוראות יכול שתהיה שונה לפי נסיבות העניין, ובכלל זה לפי מועדים שונים לימים שונים, למשרדים, לסניפים או מחלקות שונים, ואף לדרכי התקשרות שונות, וכן לפי תחומי פעילות, סוגי שירותים, מערכות או ערוצי שירות שונים, והיא תפורסם באתר האינטרנט של הבנק ו/או בכל דרך אחרת שמותר יהיה לבנק להציגה.

הגדרת "יום העסקים" של הבנק לענין שירותי התשלום שהוא מעניק ללקוחותיו ו"יום העסקים במט"ח" לענין שירותי תשלום שהבנק מעניק ללקוחותיו במטבע חוץ, יהיו כפי ההגדרה של מונחים אלה בחוברת התנאים הכלליים.

#### הרכיבים החיוניים באמצעי התשלום אותם מנפיק הבנק

להלן פירוט הרכיבים החיוניים באמצעי התשלום השונים שהבנק מנפיק:

אמצעי התשלום	הרכיבים החיוניים
כרטיס חיוב	הכרטיס ו/או הפרטים המוטבעים עליו (כולם או חלקם) ו/או הקוד הסודי ו/או סיסמה חד פעמית, בהתאם לפעולה המבוצעת בכרטיס. ביחס לארנק דיגיטלי, הרכיב החיוני יכלול גם את הטלפון הסלולרי, קוד נעילה במכשיר ו/או תבנית ו/או אמצעי זיהוי ביומטרי (טביעת אצבע או זיהוי פנים) ו/או סיסמה.
טלפון	קוד סודי ו/או זיהוי קולי, פרטי אימות אחרים שנמסרו לבנק על ידי הלקוחות (כגון שאלות זיהוי, מספר זיהוי, מספר כרטיס חיוב) ו/או הונפקו ללקוחות ע"י הבנק (כגון סיסמה חד פעמית).
אתר אינטרנט/אפליקציית הבנק/ מערכת גישה ישירה	שם משתמש, סיסמה ו/או תבנית ו/או אמצעי זיהוי ביומטרי (טביעת אצבע או זיהוי פנים) ובמקרים מסוימים גם פרטי אימות אחרים שהנפיק הבנק ו/או סיסמה חד פעמית.

אפליקציית התשלומים PAY	הפרטים המוטבעים על כרטיס החיוב (כולם או חלקם), הטלפון הסלולרי, סיסמה.
פקט/דואר אלקטרוני	חתימת הלקוחות. במקרים מסוימים תבוצע שיחת אימות ללקוח
סניף	חתימה, תעודת זהות

אמצעי התשלום והרכיבים החיוניים הינם אישיים ויש לשמור אותם בסודיות מוחלטת, בנפרד ובאופן שהוא בלתי נגיש לאחרים (למעט מסירה למוטב לשם מתן הוראת תשלום באמצעות המוטב או מסירה למשמרת בנסיבות סבירות).

הרכיבים החיוניים משמשים לזיהוי ולצורך פעילות באמצעי התשלום השונים. העברת/מסירת רכיב חיוני לרשות צד ג' עלולה לאפשר ביצוע פעולות על ידי צד ג' באמצעי התשלום ולחשוף את הלקוחות לאחריות בגין פעולות אלה.

רשימת אמצעי התשלום והרכיבים החיוניים מוסיפה על הפירוט במכתב שנשלח ללקוחות לפני כניסת החוק לתוקף. רשימת אמצעי התשלום והרכיבים החיוניים בכל אמצעי תשלום עשויה להתעדכן מעת לעת. הרשימה העדכנית תפורסם באתר האינטרנט של הבנק ו/או בכל דרך מקובלת אחרת שבה יהיה רשאי הבנק לפרסם כאמור.

### הפעולות הדרושות לביצוע על ידי הלקוחות לצורך סגירת החשבון

על לקוחות אשר מבקשים לסגור את חשבונם, לבצע את הפעולות המפורטות להלן:

- א. פירעון כל ההתחייבויות בגין כרטיסי חיוב שהבנק הנפיק ללקוחות, ככל שהונפקו;
- ב. הסדרת ההתחייבויות לצד שלישי, שהבנק קיבל על עצמו בגין חשבון הלקוחות;
- ג. קבלת הודעה מכל אחד מהלקוחות, שלא יעשו שימוש בטפסי שיקים שטרם נמשכו, ככל שישנם כאלה ברשות מי מהם;
- ד. כיסוי כל התחייבויות הלקוחות כלפי הבנק;
- ה. חתימת הלקוחות, כולם או חלקם, על מסמך זיהוי במקרים בהם עלה חשש סביר בנוגע לזהות מגיש הבקשה לסגירת החשבון.

הפעולות הנדרשות לסגירת חשבון עשויות להתעדכן מעת לעת, וכפופות להוראות הדין.

### מועדי קבלת הוראות

הבנק רשאי לקבוע מועד לפעם שעה מוקדמת יותר משעת סיום יום העסקים כשעה המאוחרת ביותר לקבלת הוראות (לרבות הוראות תשלום) וכל הוראה שתתקבל בבנק לאחר מועד זה ("המועד האחרון לקבלת הוראות") יחשב כאילו התקבלה בבנק ביום העסקים (או יום העסקים במט"ח, לפי המקרה) הסמוך שלאחר מכן.

קביעת הבנק לעניין המועד האחרון לקבלת הוראות יכול שתהיה שונה לפי נסיבות העניין, ובכלל זה לפי מועדים שונים לימים שונים, למשרדים, לסניפים או מחלקות שונים, ואף לדרכי התקשרות שונות, וכן לפי תחומי פעילות, סוגי שירותים, מערכות או ערוצי שירות שונים, והיא תפורסם באתר האינטרנט של הבנק ו/או בכל דרך אחרת שמותר יהיה לבנק להציגה.

### ניכוי עמלות

בהתאם לקבוע בסעיף 14(ב) לחוק, הבנק יהיה רשאי לנכות עמלות, הוצאות וסכומים אחרים מכספים המועברים לחשבון ללקוחות.

### המועד האחרון לביטול הוראת תשלום

הלקוחות יהיו רשאים לבטל הוראת תשלום באמצעות מתן הודעה לבנק עד למועד סיום יום העסקים, או עד מועד מוקדם יותר בהתאם למועדים שיפורסמו על ידי הבנק מעת לעת באתר האינטרנט של

הבנק ו/או בכל דרך שמותר יהיה לבנק להציגם, ובלבד שבאפשרות הבנק להפסיק את ביצוע הוראת התשלום בהתאם למגבלות הטכנולוגיות הסבירות החלות בנסיבות העניין.

על אף האמור לעיל, הוראות תשלום שזמן ביצוען עתידי ניתנות לביטול על ידי הודעה מוקדמת מהלקוחות שנמסרה לבנק, ככל שלא נקבע אחרת על ידי הבנק או על פי הוראות כל דין.

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

#### מועד זיכוי לקוחות בגין כספים המגיעים להם

במקרה שיקבל הבנק כספים, לרבות מכוח הוראת תשלום, המגיעים או שיגיעו ללקוחות, יזוכה 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, והכל ובלבד שהבנק יזכה את החשבון במועד המוקדם ביותר האפשרי לאחר שחדלו להתקיים הנסיבות האמורות לעיל.

#### הקפאת אמצעי תשלום ע"י הבנק

הבנק יהיה רשאי להקפיא את זכותם של הלקוחות לעשות שימוש באיזה מאמצעי התשלום שהונפקו ו/או יונפקו על ידי הבנק, אם הדבר נדרש בהתאם להוראות הדין או מטעמים סבירים אחרים.

#### התניה על זכויות והגנות שונות מכוח החוק ביחס ל"עסק"

ביחס ללקוחות הבנק המהווים "עסק", שהם לקוחות אשר מחזור המכירות השנתי שלהם עולה על 30 מיליון ₪, לא יחולו הוראות הסעיפים הבאים בחוק שירותי תשלום, לרבות הזכויות וההגנות מכוח סעיפים אלה.

להלן פירוט הסעיפים הרלבנטיים בחוק הכוללים הגנות וזכויות שונות, אשר לא יחולו על לקוחות בעלי מחזור מכירות שנתי העולה על 30 מיליון ₪:

- סעיף 14(א) לחוק אשר קובע כי נותן שירותי תשלום יעביר את מלוא הכספים שלגביהם ניתנה הוראת תשלום ולא ינכה מהם עמלה או כל חיוב אחר;
- סעיף 19 לחוק אשר מגדיר את האחריות המוטלת על נותן שירותי תשלום ללקוח בביצוע פעולת תשלום, וקובע, בין היתר, את: (א) אחריות נותן שירותי תשלום למשלם כלפי המשלם לביצוע הוראת תשלום במדויק עד קבלת הכספים המועברים במסגרת הוראת התשלום אצל נותן שירותי התשלום למוטב (ב) אחריות נותן שירותי תשלום למוטב כלפי המוטב, עם קבלת הכספים כאמור, לביצוע העברת הכספים אליו במדויק (ג) אחריות נותן שירותי תשלום למוטב כלפי המוטב להעברה של הוראת תשלום במדויק לנותן שירותי תשלום למשלם במקרה בו נתן המשלם הוראת תשלום באמצעות המוטב או במקרה בו דרש המוטב לבצע פעולת תשלום מכוח הרשאה לחיוב (ד) אחריות נותן שירותי תשלום כלפי לקוח בעניין פגם בביצוע פעולת תשלום – בירורו ותיקונו; (ה) אחריות נותן שירותי תשלום כלפי לקוח לפיצי או שיפוי בשל נזק או הוצאה שנגרמו ללקוח בשל פגם כאמור;
- סעיף 24 לחוק אשר מגביל את אחריות הלקוח במקרה של גניבה או אבדן של רכיב חיוני באמצעי תשלום, כהגדרתו בחוק, או במקרה של שימוש לרעה באמצעי תשלום על ידי מי שאינו זכאי לכך, וזאת, תחת התנאים המפורטים בחוק, עד לסכום של 450 ש"ח או סכום פעולות התשלום שבוצעו בפועל תוך כדי השימוש לרעה, לפי הנמוך;
- סעיף 25 לחוק אשר מגביל את אחריות הלקוח בגין שימוש לרעה שנעשה באמצעי תשלום בתקופת הקפאת אמצעי התשלום, או לאחר סיום חוזה שירותי התשלום או החדרת אמצעי התשלום לרשותו של נותן שירותי התשלום;

- סעיף 26 לחוק אשר מסייג את הגבלת האחריות בשל שימוש לרעה באמצעי תשלום למקרה בו פעל הלקוח בכוונת מרמה; פעל הלקוח בכוונת מרמה;
- סעיף 27 לחוק אשר מורה לנותן שירותי תשלום למשלם להשיב ללקוח סכומים בהם חויב בשל שימוש לרעה באמצעי התשלום, מעבר לסכומים הקבועים במגבלת האחריות;
- סעיף 28 לחוק אשר מורה לנותן שירותי תשלום למשלם להשיב ללקוח את ההפרש בין הסכום בו חויב בפעולת תשלום שבוצעה על פי הוראה שניתנה באמצעות המוטב, לבין הסכום שעליו הודיע הלקוח כי התחייב בו, וזאת במקרה של הגדלה בלא הרשאה של סכום החיוב;
- סעיף 29 לחוק אשר מורה לנותן שירותי תשלום למשלם להשיב ללקוח סכום חיוב או הפרש בין סכום חיוב בלא הרשאה לבין הסכום בו התחייב לקוח, וזאת במקרה בו חויב הלקוח בשל פעולת תשלום במסמך חסר כהגדרתה בחוק, ולאחר מתן הודעת הלקוח כי לא הוא ביצע את פעולת התשלום או כי הסכום לחיוב הוגדל בלא הרשאת הלקוח;
- סעיף 30 לחוק אשר קובע כי פטור או הגבלת הלקוח מהאחריות בשל שימוש לרעה באמצעי תשלום, לא יהיה מותנה במסירת פרטים לנותן שירותי התשלום על נסיבות גניבה או אבדן של רכיב חיוני באמצעי תשלום, כהגדרתו בחוק, או במקרה של שימוש לרעה באמצעי תשלום על ידי מי שאינו זכאי לכך;
- סעיף 31 לחוק אשר קובע כי לא תחול על הלקוח כל אחריות בשל שימוש לרעה באמצעי תשלום למעט האחריות המפורטת בפרק ו' לחוק;
- סעיף 32 לחוק אשר קובע כי נותן שירותי תשלום לא יהיה רשאי לחייב את הלקוח המוטב בשל כל סכום שהושב ללקוח המשלם לפי סעיף 27 לחוק או בשל הוצאות אחרות שנגרמו לו בשל כך, וזאת בהתקיים אחד מהתנאים המנויים בסעיף, וכן כי במקרה בו נותן שירותי התשלום המוטב רשאי לחייב את הלקוח המוטב בשל סכום שהושב ללקוח המשלם לפי סעיף 27 לחוק או בשל הוצאות אחרות שנגרמו לנותן שירותי התשלום המוטב בשל כך, לא יבוצע החיוב בדרך של קיזוז כספים שהלקוח המוטב זכאי להם, אלא בהסכמת המוטב שתינתן בכתב;