



דף מידע – חוק שירותי תשלום

לקוחה יקרה,

להלן דף מידע לאור חוק שירותי תשלום, המפרט את הדרכים להקפיא אמצעי תשלום שהנפיק הבנק, אופן מתן הודעה על גניבה, אובדן או שימוש לרעה באמצעי תשלום וברכיב חיוני של אמצעי תשלום, הרכיבים החיוניים באמצעי התשלום וכן מועדי ביצוע של פעולות תשלום במטבע ישראלי שהתקבלו באמצעות הפקס או הדוא"ל.

המידע המפורט בדף זה עשוי להתעדכן מעת לעת.

1. ניתן לבצע הקפאה של אמצעי התשלום בדרכים הבאות:

אמצעי התשלום	
כרטיס אשראי \ חיוב \ משיכה	בטלפון: *5523 בסניף: על ידי בנקאי
העברות/תשלומים לצדדים שלישיים באתר ובאפליקציה	בטלפון: *5522 באתר \ אפליקציה: באמצעות הורדת הרשאות לפעולות \ מידע בלבד באזור "ניהול ההרשאות שלי" באמצעות <u>צ'אט עם בנקאי</u> או באמצעות <u>כתוב לבנקאי</u> בסניף: על ידי בנקאי
העברות/ תשלומים לצדדים שלישיים בערוץ הטלפון	בטלפון: *5522 באתר \ אפליקציה: באמצעות הורדת הרשאות לפעולות \ מידע בלבד באזור "ניהול ההרשאות שלי" באמצעות <u>צ'אט עם בנקאי</u> או באמצעות <u>כתוב לבנקאי</u> בסניף: על ידי בנקאי
פעולות תשלום בערוץ הפקס	בסניף: על ידי בנקאי באמצעות שליחת פקס למספר: 0778080454
עמדות שרות עצמי \ ATM	באמצעות הקפאת כרטיס אשראי
ערוץ 24/7	בסניף: על ידי בנקאי
הרשאה לחיוב חשבון	באתר \ אפליקציה באמצעות <u>צ'אט עם בנקאי</u> או באמצעות <u>כתוב לבנקאי</u> בטלפון: *5522 בסניף: על ידי בנקאי
מערכת גישה ישירה	על ידי בנקאי

2. אופן מתן הודעה על גניבה, אובדן או שימוש לרעה באמצעי תשלום ובכריב חיוני של אמצעי תשלום:

במקרה של חשש לאובדן או גניבה של כרטיס אשראי, כרטיס כספומט או כרטיס מידע (שהונפקו על ידי הבנק) יש להודיע על כך לבנק בטלפון *5523 או בסניפי הבנק. בנוסף, לאומי מאפשר לכם לבצע חסימה מיידית של הכרטיסים (שהונפקו על ידי הבנק), באמצעות אתר ואפליקציית לאומי בקישור הנ"ל: [בנקאות באינטרנט](#)

כמו כן, השירות מאפשר הזמנת כרטיס חלופי (כרטיס אשראי בלבד).

במקרה של חשש לאובדן/ גניבה/ שימוש לרעה של אחד מאמצעי התשלום האחרים, ניתן ליצור קשר עם הבנק באופנים הבאים:

- פנייה לסניף הבנק, בו מתנהל חשבונך ;
- באמצעות טלפון: *5522
- דרך האתר באמצעות צ'אט (להלן לינק): [צ'אט עם בנקאי](#)
- דרך האתר באמצעות כתוב לבנקאי (להלן לינק): [כתוב לבנקאי](#)

3. הרכיבים החיוניים באמצעי התשלום שמנפיק הבנק:
להלן פירוט הרכיבים החיוניים באמצעי התשלום השונים שמנפיק הבנק:

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 יכול 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.
פקס/דואר אלקטרוני	חתימת הלקוחות. במקרים מסוימים תבוצע שיחת אימות ללקוח
סניף	חתימה, תעודת מזהה

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 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.

4. מועדי ביצוע פעולות תשלום בפקס ובדוא"ל במטבע ישראלי *

להלן פירוט מועדי ביצוע פעולות תשלום (העברות כספים), אשר חלים (ככלל), בביצוע הוראות תשלום שניתנו בפקס ובדוא"ל במטבע ישראלי :

באין מניעה משפטית או אחרת, ההוראה תבוצע בתוך שני ימי עסקים, ככל שהבקשה התקבלה במהלך שעות פתיחת הסניפים בלאומי ובתנאי שהיא תקינה וקריאה.

הכספים צפויים להתקבל בחשבון לזיכוי שפרטיו צוינו בבקשה :

כאשר החשבון לזיכוי מתנהל בלאומי - ביום העסקים שבו בוצעה ההעברה על ידי הבנק.  
כאשר החשבון לזיכוי מתנהל בבנק אחר/ ב- PEPPER - ביום העסקים הבא שלאחר ביצוע ההעברה.

- המוטב רשאי לסרב לקבל את הכספים שהועברו לחשבונו.
- ביצוע הבקשה מותנה באישור הבנק.
- הבנק אינו אחראי לבדיקת נכונות פרטי המוטב.
- על ההעברה יחולו התנאים הכלליים עליהם חתמתם.

* רלבנטי ללקוחות שצורפו לשירות ובהתאם לתנאיו.