

## 8. שירותי בנקאות בתקשורת

### 8.1 כללי

האמור בסעיף 8 זה יחול בכל מקרה שהבנק יאפשר ללקוחות לקבל שירותים הניתנים באמצעות מערכות בנקאות בתקשורת המאפשרות יצירת קשר בין הלקוחות למחשבי הבנק ו/או מי מטעמו (להלן – "מחשבי הבנק"), לרבות באמצעות ערוצי אינטרנט, ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית, עמדות אוטומטיות לשירות עצמי וכיו"ב (להלן – "מערכות הבנקאות בתקשורת" או "המערכות" או "ערוצי השירות"). הצטרפות הלקוחות לשירותים ו/או לערוצי השירות תעשה באופן שיאפשר הבנק. בנוסף, ההצטרפות למערכות ו/או השימוש בתשתיות שאינן שייכות לבנק (כגון מערכת EDI – ELECTRONIC DATA INTERCHANGE או מערכת SWIFT MESSAGING SERVICES) (להלן: "מערכות צד ג'") עשויים להיות כפופים להסכמים, שהבנק אינו צד להם, בין הלקוחות לבין צדדים שלישיים, ומובהר כי אין בהם כדי לגרוע מהתחייבויות הלקוחות על פי תנאי כתב זה.

השירותים עשויים לכלול - עפ"י סוג המערכת - קבלת והעברת מידע ו/או ריכוז מידע ו/או מתן הוראות/העברת בקשות לביצוע פעולות בחשבונות ו/או מתן הוראות/העברת בקשות לפעולות לטובת צדדי ג' בבנק ו/או בבנקים אחרים ו/או מתן תמיכה טכנית ו/או שירותים ו/או פעולות אחרות מכל סוג כפי שיאפשר הבנק מעת לעת מבלי לגרוע מכלליות האמור יכללו השירותים גם את כל השירותים המפורטים בסעיף 16 להלן ("השירותים"). להסרת ספק מובהר בזה, כי המחזיק בכרטיס יהיה מורשה למסור לבנק הוראות ולהעביר לבנק בקשות כאמור.

אם יאשר הבנק את הצטרפות הלקוחות לשירותי בנקאות בתקשורת יינתנו להם השירותים בכפוף לתנאים כדלקמן-

### 8.2 הגדרות

בסעיף 8 זה יתפרשו המונחים הבאים כמפורט בצידם:

- 8.2.1 "הבנק" – כהגדרתו לעיל, לרבות מי מטעמו.
- 8.2.2 "החשבונות" - החשבון כהגדרתו במבוא לכתב זה וכן חשבונות נוספים אשר יצורפו למערכת הרלוונטית.
- 8.2.3 "המכשיר" או "אמצעי"- מחשב, מכשיר טלפון סלולרי, ציוד התקשורת, קורא כרטיסים, כרטיסים חכמים, אמצעי זיהוי וכל ציוד, אמצעים, חומרה ותוכנה או כל חלק מהם שבשימוש הלקוחות לצורך השירותים וכל הפונקציות הנלוות, לרבות אבטחת-מידע.
- 8.2.4 "ציוד הבנק" - מכשיר אשר יימסר ללקוחות על ידי הבנק.
- 8.2.5 "מתן הוראות" - מתן הוראות לביצוע פעולות באמצעות המערכות, ישירות למחשבי הבנק, ללא התערבות בנקאי. הבנק יחליט, על-פי קריטריונים שיקבע

מפעם לפעם, אילו סוגי פעולות יבוצעו במתכונת של מתן הוראות.

8.2.6 "העברת בקשות" - שימוש במערכות לצורך העברת בקשות לביצוע פעולות באמצעות בנקאי, לבנק. הבנק יחליט, על-פי קריטריונים שיקבע מפעם לפעם, אילו סוגי פעולות יטופלו במתכונת של העברת בקשות.

8.2.7 "הכרטיס", "מחזיק בכרטיס" ו-"מסגרת הכרטיס" – כהגדרתם בתנאי ההצטרפות (כרטיס אשראי/כרטיס כספומט), ככל שנחתמו על ידי הלקוח.

### 8.3 קבלת השירותים

8.3.1 הלקוחות יהיו רשאים לבצע את הפעולות אשר הבנק יאפשר מפעם לפעם לבצע באמצעות המערכות אליהן הצטרפו הלקוחות, על פי השרותים ובחשבונות/פקדונות, אותם בחרו.

8.3.2 הלקוחות מתחייבים ללמוד ולהכיר את המערכות, אופן הפעלתן ואפשרויות הפעולה באמצעותן, לפני תחילת השימוש בהן. קבלת השירותים על ידי הלקוחות תתבצע בהתאם להנחיות הבנק, כפי שימסרו ללקוחות מפעם לפעם. בנוסף לאמור לעיל, על לקוחות המשתמשים במערכות צד ג' לקבל מספקיהן הנחיות נוספות לגבי אופן ותנאי השימוש בהן.

8.3.3 ביצוע כל פעולה במסגרת השירותים יהיה בכפוף לכללים ולתנאים המקובלים בבנק לגבי אותם/סוגי חשבון/ות, תחומי/פעילות ואותה פעולה, כפי שיהיו במועד מתן ההוראות לביצוע הפעולה ע"י הלקוחות באמצעות המערכות (ולגבי פעולות המבוצעות במתכונת של העברת בקשות - כפי שיהיו במועד בו יבצע הבנק את הפעולה, אם יאשרה) כאילו התבצעו בסניף הבנק. הלקוחות מסכימים בזאת כי הכללים והתנאים כאמור לעיל יחולו עליהם ויחייבו אותם, ויראו את הלקוחות כמי שחתמו על הטפסים בנוסח המקובל בבנק באותה עת לצורך ביצוע אותה פעולה.

8.3.4 מתן הוראה/העברת בקשה לביצוע פעולה אינם מבטיחים ביצוע בפועל. ביצוע בפועל תלוי בכל התנאים הנזכרים בכתב זה ובתנאים נוספים, לרבות העדר מניעה חוקית או אחרת, הצגת כל המסמכים הדרושים לביצוע הפעולה וכפוף לכך שהפעולה אינה עלולה לחשוף את הבנק לסיכון ניכר או בלתי סביר, לפי שיקול דעתו, לרבות בשל סכום הפעולה, או אם יתרת החשבון הרלוונטי של הלקוחות אצל הבנק – ביחד עם סכום האשראי/משיכת היתר שהבנק אישר במפורש ללקוחות והלקוחות טרם ניצלו – אינה מספקת (להלן בסעיף 8 זה – "יתרה בלתי מספקת"). במקרים מסוג זה יהיה הבנק רשאי שלא לבצע את הפעולה או לבצעה באופן מלא או חלקי או בקירוב, ובכל

מערכות המאפשרות זאת, כל עוד לא אושרו על ידי הבנק.

#### **8.5 הגבלת סכומים**

הבנק רשאי לקבוע מפעם לפעם תקרת סכום לביצוע פעולה בודדת באמצעות המערכות ו/או תקרת סכום יומית / חודשית / אחרת עליה יחליט הבנק (להלן - "התקרות"), בנוסף למגבלות המוטלות על ביצוען על פי תנאי כתב זה. הלקוחות מתחייבים לפעול אך ורק במסגרת התקרות המותרות כפי שיפרסם הבנק מפעם לפעם.<sup>02.17</sup> אם יקבל הבנק הוראות או בקשות באמצעות המערכות לבצע פעולות החורגות מהתקרות שנקבעו על ידי הבנק, יהיה הבנק רשאי, אך לא חייב, לבצען, ופעולות כאמור, אם יבוצעו, יחייבו את הלקוחות.

#### **8.6 תנאים נוספים החלים על ביצוע כל פעולה**

8.6.1 בנוסף לאמור בס' 46 להלן, על שירותים שיבוצעו באמצעות המערכות ושהינם קשורים לשירותי סחר בינלאומי, יחולו הכללים הרלוונטיים לפי המקרה, המתפרסמים ע"י לשכת המסחר הבינלאומית בפריז INTERNATIONAL (CHAMBER OF COMMERCE), אשר יהיו בתוקף במועד מתן ההוראה לביצוע הפעולה על ידי הלקוחות (ולגבי פעולות המבוצעות במתכונת של העברת בקשות - שיהיו בתוקף במועד שבו יבצע הבנק את הפעולה, אם יאשרה).

8.6.2 הלקוחות מתחייבים להמציא לבנק את כל המסמכים והאישורים כנדרש על פי כל דין, לצורך ביצוע כל פעולה לגביה נתנו הוראה או העבירו בקשה לביצוע.

#### **8.7 מועדי קבלת השירותים**

8.7.1 הפעולות אשר ניתנו הוראות/הועברו בקשות לביצוען באמצעות המערכות, אם יבוצעו, יקבלו את ערך יום העסקים (במט"א או במט"ח, לפי העניין) לפי הנחיות הבנק.

8.7.2 על הלקוחות מוטלת החובה לוודא מהו המועד בו תבוצע בקשה המועברת באמצעות המערכות.

#### **8.8 תוקף ההוראות**

בנוסף לאמור בסעיף 18.3 להלן, מובהר כי בחירה על ידי הלקוחות בערוץ, שירות או פעולה מסוימים באיזה ממסכי המערכות ו/או שידור על ידי הלקוחות של מסר שיש לו זיהוי ופורמט מסוימים, כפי שנרשמו במחשבי הבנק, מהווים הוכחה לכאורה לגבי בחירת סוג הערוץ, השירות או הפעולה ו/או שידור המסר.

#### **8.9 מידע לגבי ביצוע פעולות באמצעות המערכות**

##### **מידע המשודר באמצעות המערכות**

8.9.1 מידע לגבי פעולות שיבוצעו באמצעות המערכות יופיע בדפי החשבון הרלוונטיים של הלקוחות.

למעט במקרים בהם קיימת חובה על פי דין לכך, לא יהיה הבנק חייב לשלוח ללקוחות הודעות על ביצוע או אי ביצוע של פעולות לגביהן ניתנו הוראות, או הועברו בקשות באמצעות המערכות.

מקרה שהבנק יעשה כן, הדבר יחייב את הלקוחות. מובהר בזאת כי לגבי הוראות טלפוניות, האמור לעיל יחול אף אם הדברים הנ"ל התבררו לבנק אחרי סיום השיחה שבמהלכה נמסרה לבנק אותה הוראה.

#### **8.3.5 לפני מתן הוראה/העברת בקשה לביצוע**

כל פעולה, על הלקוחות לוודא קיומה של יתרה מספקת לכיסוי אותה פעולה בחשבון הרלוונטי, או קיומם של בטחונות מתאימים שהבנק הסכים להתחשב בהם, ואשר יאפשרו לבנק לפעול בהתאם. הלקוחות מסכימים כי הבנק יהיה רשאי – אך לא חייב – לבצע את הפעולה, אף אם תהיה בחשבון הרלוונטי יתרה בלתי מספקת או לא יהיו קיימים בטחונות מתאימים. להסרת ספק מובהר כי הסכמת הבנק לביצוע פעולה כלשהי בהעדר יתרה מספקת, אין בה כדי לחייבו להסכים לביצוע פעולות נוספות במקרים כאמור.

#### **8.3.6 בכל מקרה שתועבר לבנק**

הוראה/בקשה לביצוע פעולה כלשהי, יהיה הבנק רשאי לנקוט בכל הפעולות שיתחייבו מכך, לפי שיקול דעתו, וכל פעולה שהבנק ינקוט כאמור, תחייב את הלקוחות.

#### **8.3.7 הבנק יהיה רשאי לסרב לביצוע בקשה**

שהועברה באמצעות איזה מהמערכות, גם בהתחשב בנסיבות שתהיינה קיימות ביום בו בפועל אמורה הפעולה להתבצע.

#### **8.3.8 בכל מקרה שהבנק יאפשר ביצוע פעולה**

כלשהי מתוך הנחה שהלקוחות חתומים על מסמך/טופס יסודי או כללי, אשר לפי הנהוג בבנק יש לחתום עליו לפני מתן הוראה זהה בתכנה בכתב ולאחר מכן יתברר לבנק כי הלקוחות אינם חתומים כאמור; וכן בכל מקרה שהבנק יגיע למסקנה, כי הוראה/בקשה כלשהי לוקה באי בהירות, או שלדעת הבנק לא ראוי לבצעה בשלמותה בלא לקבל מהלקוחות פרטים, מידע או הסברים נוספים, יהא הבנק רשאי לפי בחירתו, שלא לפעול כלל על פי אותה הוראה/בקשה או לבצעה באופן חלקי בלבד או לנהוג בדרך אחרת שיהיה בה, לפי שיקול דעת הבנק, בנסיבות המקרה, משום מילוי אותה הוראה/בקשה בקירוב.

"אי בהירות" לצורך סעיף 8.3.8 זה – בין אם אי הבהירות הינה בתוכן ההוראה/בקשה ובין אם בצורה בה נקלטה ההוראה/בקשה.

#### **8.3.9 הלקוחות נותנים בזה לבנק הרשאה**

לחייב כל חשבון מבין חשבונותיהם בכל הסכומים שיידרשו לצורך ביצוע הפעולות, כולל לצורך ביצוע העברות ותשלום היטלים ומסים על פי כל דין.

#### **8.4 סופיות הוראה/בקשה**

8.4.1 פעולות המבוצעות במתכונת של מתן הוראות במערכות אינן ניתנות לביטול.

8.4.2 בקשות לביצוע פעולות המועברות באמצעות המערכות ניתנות לביטול באותן

8.9.2 לאחר כל העברת בקשה, על הלקוחות לוודא את ביצועה או אי ביצועה.

8.9.3 בוטל.

8.9.4 ערוצי השירות ישמשו, לפי מאפייניו של כל שירות, למשלוח, הצגה, ו/או למסירה, מפעם לפעם, מהבנק ו/או אל הבנק של מידע מכל סוג שהוא בקשר עם החשבון, ובכלל זה דפי חשבון, הודעות ומכתבים, וכן נתונים, פרסומים ומידע כללי (לרבות מידע שיווקי ודברי פרסומת כלליים ו/או אודות שירותים ו/או מוצרים בנקאיים) וכיו"ב, שיוצגו, יימסרו ו/או שיישלחו מהבנק על פי שיקול דעתו (בסעיף 8 זה, יחד ולחוד – "המידע").

311-00

8.9.5 המידע עשוי לכלול גם מידע שחובה על פי דין למסרו.

8.9.6 המידע הנמסר בערוצי ההתקשרות נמסר באופן תמציתי בלבד ואף עשוי להיות מידע חלקי בלבד, בין היתר בשל הנפח המוגבל של ערוצי ההתקשרות. לקבלת מלוא המידע יש לפנות לבנק.

8.9.7 בנוסף, מודגש כי, בין היתר:

8.9.8 נתונים, פעולות ואירועים מסוימים, כגון חיובים וזיכויים (לרבות בגין שיקים), שערוכי פקדונות ועוד, עשויים להיות לא-סופיים ולהשתנות או לא להתבצע כלל. כמו כן, עשויים להתקיים נתונים, פעולות ואירועים נוספים שלא יבואו לידי ביטוי במסגרת המידע.

8.9.9 המידע מתקבל בחלקו מצדדים שלישיים; הוא עשוי להשתנות מזמן לזמן ומסופק "As Is", למען נוחיות הלקוחות ולשימושם האישי. בין היתר על הלקוחות להביא בחשבון כי לאחר פרסומו, עשויים לחול שינויים במידע, אשר לא בהכרח ימצאו ביטוי במסגרת השירותים.

8.9.10 המידע עשוי להתייחס לשירותים ומוצרים המוצעים לזמן מוגבל ובכמות מוגבלת. המידע אינו כולל את כל התנאים המחייבים לגבי השירותים והמוצרים ואף אינו משקף את מכלול השירותים והמוצרים הקיימים בבנק.

### **8.10 סיכונים, אחריות ואמצעי אבטחת מידע**

8.10.1 המערכות, מעצם היותן מבוססות על תוכנות, חומרות ורשתות תקשורת, חשופות לסיכונים הטבעיים במערכות מסוג זה, לרבות תוכנות מפגעות (וירוסים, סוסים טרויאנים וכדו'), ציתות לקווי תקשורת, פריצה על-ידי גורמים עוינים, התחזות ללקוח ו/או לאתרי הבנק, לאפליקציות או לאיזה מהמערכות והונאות מקוונות אחרות, שיבושים בפעולת המערכות ו/או בזמני התגובה שלהן, חוסר זמינות של המערכות ו/או איזה משירותיהן (כאשר לא בכל המקרים יעמוד לרשות הלקוחות ערוץ

פעולה חליפית) וכיוצ"ב. הבנק משקיע מאמצים רבים בהגנה מפני סיכונים אלה, אך למרות זאת, אין אפשרות לחסימה מוחלטת וייתכנו נזקים ו/או הפסדים עקב התממשות איזה מהסיכונים, לרבות גילוי ו/או שיבוש מידע הזורם ו/או מוצג במערכות ו/או אי עדכניותו, שיבוש בהוראות / בקשות, פעולות לא מורשות בחשבונות, אי ביצוע, ביצוע שגוי ו/או ביצוע באיחור של הוראה/בקשה. הדברים מודגשים, במיוחד, נוכח<sup>2</sup> שימוש במערכות ו/או ברכיבים שאינם בשליטת הבנק. על מנת להקטין את הסיכון, על הלקוחות להקפיד על אבטחת המידע, כמפורט להלן.

**8.10.2** בכל שימוש במערכות, ובכל פניה למוקד תמיכה יהיה על הלקוחות להפעיל שיטות הזדהות ואבטחת מידע כמפורט בהנחיות שהבנק יפרסם מפעם לפעם.

**הלקוחות מתחייבים לשמור קודים/מספרי מניו/סיסמאות ( PIN / IDENTIFICATION NUMBER ) / מפתחות פרטיים וכיוצ"ב, לרבות האמצעים הפיסיים עליהם הם רשומים וכן אמצעים פיסיים אחרים המשמשים להזדהות ו/או אבטחת מידע במערכות (להלן - "אמצעי אבטחת מידע") בסודיות מוחלטת, ברשותם הבלעדית ובלתי נגישים לאחרים. אם הלקוחות פועלים במערכות באמצעות מורשים מטעמם הרשומים בבנק (להלן בסעיף 8 זה - "המורשים"), אזי הלקוחות מתחייבים להביא את תוכן תנאים אלה לידיעת המורשים ולדאוג לכך שכל אחד מהלקוחות ומהמורשים ינהגו באופן המפורט בסעיף 8 זה. ככל שהלקוחות יקבלו אמצעי אבטחת מידע עבור המורשים, הלקוחות מתחייבים למסור מיידית לידי כל מורשה את אמצעי אבטחת המידע שלו כשהם סגורים ושלמים. אמצעי אבטחת המידע הינם אישיים והלקוחות ערים לחשיבות שמירתם על ידי כל אחד מהם ומהמורשים באופן אישי, הואיל והם משמשים באופן בלעדי לזיהויים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מודגש כי חל איסור מוחלט לשמור את אמצעי אבטחת המידע במכשיר או בצמוד אליו. הלקוחות והמורשים יהיו חייבים להחליף את אמצעי אבטחת המידע עליהם יורה הבנק, לפחות בתדירות שיקבע הבנק. קודים, סיסמאות וכיוצ"ב הנקבעים על ידי הלקוחות והמורשים יהיו אקראיים וקשים לניחוש ככל האפשר.**

**8.10.3** בוטל.

8.10.4 מודגש כי המידע עלול להיות נגיש לכל מי שתהיה לו גישה לאיזה מהאמצעים המשמשים לקבלת השירות ו/או המכשיר ו/או אמצעי אבטחת המידע, ועל כן על הלקוחות המורשים לשמור עליהם ברשותם הבלעדית.

## 8.10.5 הלקוחות מסכימים ומתחייבים כדלקמן:

- (1) לא לשדר, להטעין, לשלוח חומרים ו/או מסרים בלתי חוקיים או פוגעניים ו/או נתוני סרק, spam, וירוסים, תוכנות מפגעות וכיוצ"ב נתונים שגויים ו/או בלתי סבירים;
- (2) לא לאפשר שינויים, העתקות, שימושים בלתי מורשים ו/או חבלה במכשיר, באמצעי אבטחת המידע, או בציוד הבנק;
- (3) הלקוחות יהיו אחראים בלעדית לשמירת כל מידע שהתקבל אצלם באמצעות המערכות.
- (4) להקפיד על הנחיות אבטחת מידע בקשר עם ערוצי השירות והשירותים כפי שיפרסם הבנק מפעם לפעם.
- (5) לא לעשות שימוש בכל רובוט, "תולעת" (spider), מנוע אחזור וחיפוש מידע או כל כלי אוטומטי או ידני אחר אשר מתוכנן לאנדקס, לאחזר ולאחר מידע בשירותים או באפליקציה, או כלי כאמור אשר מתוכנן לחשוף את מבנה מאגר הנתונים והקוד בשירותים ו/או באפליקציה.

8.10.6 **בוטל.**

8.10.7 **בוטל.**

8.10.8 לצורך ההתקשרות למערכות צד ג' העושות שימוש במפתח ציבורי (כגון מערכת EDI) או בנתונים אחרים הרלוונטיים להתקשרות עם הבנק וקבלת השירותים באמצעותן, על הלקוחות למסור לבנק את המפתח הציבורי לפיענוח שדריהם ו/או את הנתונים כאמור.

8.10.9 במקרה של שינוי המפתחות הציבוריים ו/או איזה מהנתונים כאמור בסעיף 8.10.8 לעיל ע"י הלקוחות, על הלקוחות למסור לבנק לפני תחילת השימוש בהם.

8.10.10 אין בהצגת הסיכונים כמפורט בסעיף 8 זה כדי לגרוע מאחריותו של מי מהצדדים.

## 8.11 האמצעים המשמשים לקבלת השירותים

8.11.1 הלקוחות מתחייבים לוודא כי האמצעים המשמשים אותם לקבלת השירותים (כגון מחשבים ניידים או ניידים, אמצעים סולולאריים וכיו"ב) מתאימים מבחינה טכנית לקבלתם ותומכים בשירות המבוקש.

8.11.2 לגבי שירותים מסוימים (כגון קבלת התראות SMS), כפופה קבלת השירות לכך שהאמצעים המשמשים לקבלת השירות ימצאו בטווח הקליטה והשידור ולשאר מגבלות ערוץ השירות הרלבנטי ובכלל זה זמינותו, לרבות מצד ספקי ערוצי השירות (המפעילים הסולולאריים, ספקי האינטרנט וכו'). מבלי לגרוע מהאמור, הלקוחות מסכימים להעברת המידע באמצעות ספקי/מפעילי ערוצי השירות.

הלקוחות יודיעו לבנק מיד כשייוודע להם אודות כל מקרה של שימוש לרעה במערכות ו/או במכשיר, או קיום חשש סביר לכך, לרבות חשיפה / אבדן / גניבה של מכשיר ו/או אמצעי אבטחת מידע ו/או מקרה של מתן הוראה או העברת בקשה לביצוע פעולה כלשהי בחשבונותיהם ו/או מידע שנתקבל או הועבר שלא בהרשאתם, וכן על כל מקרה של שיבוש ו/או תקלה ו/או שגיאה ו/או קבלת מידע על צד ג' כלשהו ו/או על חשבונות המתנהלים על שם אחרים, באמצעות המערכות.

8.13 ייתכנו מקרים בהם לא ניתן יהיה להשתמש במערכות, באופן מלא או חלקי, מכל סיבה שהיא. במקרים אלה מופנים הלקוחות לסניפי הבנק ו/או לערוצי שירות אחרים עליהם הם מנויים (כפוף לשעות הפעילות).

## 8.14 התקנת, הפעלת ותחזוקת המכשיר

8.14.1 האחריות להתקנת, הפעלת ותחזוקת המכשיר חלה על הלקוחות בלבד.

8.14.2 לגבי ציוד הבנק הלקוחות מסכימים ומתחייבים בזה כדלקמן:

(1) הבעלות על ציוד הבנק הינה ותהיה בכל עת של הבנק וללקוחות תהיה אך ורק רשות אישית להשתמש בו לצורך עצמי, על פי הנחיות הבנק. הלקוחות מתחייבים שלא להיתר לצד שלישי כלשהו להשתמש ו/או לטפל בציוד הבנק ללא הסכמת הבנק מראש ובכתב. הלקוחות מתחייבים לנקוט בכל הצעדים הסבירים על מנת להגן על ציוד הבנק מפני שימוש לרעה ו/או שלא למטרה לשמה ניתן.

(2) הלקוחות מתחייבים להחזיק את ציוד הבנק במצב תקין ובין היתר לפעול לשם כך לפי הוראות הבנק.

(3) במקרה של הפסקת השירותים באופן סופי על-פי סעיף 8.17 להלן, יהיה על הלקוחות להחזיר את ציוד הבנק לבנק, תוך 14 יום מיום הפסקת השירותים, כשהוא במצב שלם ותקין. התוכנה תוחזר לבנק והלקוחות ישמידו את כל עותקי התוכנה שברשותם. לא הוחזר ציוד הבנק לבנק תוך פרק זמן זה, או הוחזר כשאינו שלם /או אינו תקין, יהיה על הלקוחות לשלם לבנק את עלות ציוד הבנק, לפי התעריף הנהוג לכך בבנק והבנק יהיה רשאי לחייב את חשבון הלקוחות בסכום הנ"ל.

## 8.15 תוכנת המערכות

8.15.1 מלוא הזכויות מכל מין וסוג שהם, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור, זכויות היוצרים, כל פטנט, סוד מסחרי, סימן מסחרי וכל זכות קניינית בכל תוכנה שפותחה ו/או תפוחת ע"י או עבור הבנק במסגרת ו/או בקשר עם המערכות (לעיל ולהלן - "תוכנה"), תהיינה בבעלות הייחודית המלאה והמוחלטת של הבנק, או של צד שלישי ממנו

רכש הבנק את הזכות להשתמש באותה תוכנה.

8.15.2 הלקוחות מתחייבים שלא להפר את זכויות הבנק ו/או צד שלישי כלשהו בכל תוכנה שתמסר להם (לרבות בדרך של הורדה בתקשורת - download), ולנקוט בכל מאמץ ואמצעים למנוע הפרה כאמור ע"י צדדים שלישיים לרבות עובדיהם וכל מי מטעמם.

8.15.3 הלקוחות מתחייבים בזה שלא לבצע כל העתקה של התוכנה אלא לצרכי גיבוי ולא לאפשר לכל אדם ו/או גוף זולתם לעשות שימוש כלשהו בתוכנה או בחלק ממנה.

#### **8.16 מוקדי תמיכה**

הבנק עשוי להפעיל, לפי שיקול דעתו, מוקדים ייעודיים לצורך מתן תמיכה בקשר עם השירותים ללקוחות המנויים על השירותים ולמורשים.

#### **8.17 שינוי חסימת / הפסקת השירותים**

8.17.1 הבנק יהיה רשאי בכל עת, לפי שיקול דעתו, לצמצם ו/או לשנות ו/או לחסום ו/או להפסיק באופן סופי או זמני, מלא או חלקי, את היקף הערוצים ו/או השירותים ללקוחות ו/או למורשים באמצעות המערכות, בהודעה בת 14 ימים מראש.

8.17.2 למרות האמור לעיל, הבנק יהיה רשאי לחסום ו/או להפסיק באופן סופי או זמני, מלא או חלקי, את היקף הערוצים ו/או השירותים לפי שיקול דעתו, ללא הודעה מראש, במקרים חריגים הנובעים מצורך מיידי של הבנק להגן על לקוחותיו ו/או על עצמו ו/או על צדדי ג', לרבות בכל אחד מהמקרים הבאים:-

(1) בכל מקרה שיוודע לבנק על מקרים מהסוג המפורט בסעיף 8.12 לעיל ובכל מקרה אחר של תקלה, שיבוש, קלקול משמעותיים ו/או בירור ו/או קיום חשש סביר של חדירה למערכות ו/או שימוש לרעה בהן.

(2) בכל מקרה שהבנק קיבל הודעה על ביטול הרשאה של מי מהמורשים או על קרות אירוע אשר בקורותו מסתיימת ההרשאה.

(3) בכל מקרה של ביצוע פעילות החורגת מהנחיות הבנק, באיזו מהמערכות.

(4) בכל מקרה בו יהיה הבנק רשאי להפחית או לבטל את מסגרת האשראי של הלקוחות או להעמיד אשראי כלשהו שנתן ללקוחות לפרעון מיידי.

(5) בכל מקרה שהבנק יהיה מנוע מהמשך מתן השירותים מסיבה הקשורה בצד ג' כלשהו ו/או מסיבות טכניות ו/או עפ"י כל דין ו/או בהתאם להנחיות בנק ישראל כפי שיהיו מפעם לפעם.

8.17.3 מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, מובהר כי ייתכנו מקרים של הפסקת השירותים לצורך ביצוע עבודות תחזוקה ו/או שדרוג אשר לא בהכרח תינתן בגינם הודעה מראש.

8.17.4 הלקוחות יהיו רשאים להודיע לבנק בכל עת על רצונם להפסיק לקבל את השירותים, כולם או חלקם, לרבות באמצעות המערכות המאפשרות זאת.

#### **8.18 רישומי הבנק ושמירתם**

8.18.1 האמור בסעיף 8.18 זה הינו בנוסף לאמור בסעיף 27 להלן.

8.18.2 הבנק ינהל רישום ממוכן של ביצוע פעולות ושאלות באמצעות המערכות וישמור את הרישום למשך פרקי זמן עליהם יחליט, אשר לא יפחתו מ-6 חודשים לרישומי פעולות ו-60 יום לרישומי שאלות. כמו כן יהיה הבנק רשאי אך לא חייב להקליט (הקלטת קול, תמונה לרבות מסכי המערכת, או בכל דרך אחרת) את התקשרויות הלקוחות באמצעות המערכות ולאגור את ההקלטות. במקרה כזה ייחשבו הרישומים וההקלטות הנ"ל חלק מרישומי הבנק.

8.18.3 כל הרישומים של הבנק ביחס לקיומה של הוראה/בקשה לביצוע פעולה ו/או לקבלת או העברת מידע באמצעות המערכות, מועדה, תוכנה וביחס לשידור מידע על ידי הבנק ללקוחות ו/או לתיבת הדואר האלקטרונית שלהם - ישמשו כראייה לכאורה לקיומה של פניה כאמור ולתוכנה.

8.18.4 במקרה של סתירה בין הנתונים המצויים במחשב הבנק לבין הנתונים המצויים במחשב הלקוחות, או במחשב צד שלישי כלשהו, יקבעו הנתונים המופיעים במחשב הבנק.

8.18.5 **בוטל.**