

הודעה ללקוחות הבנק הבינלאומי

הבינלאומי מודיע היום על תוכנית הטבות ללקוחות הבנק בצל עליית הריבית במשק.

1. הטבת ריבית על יתרת זכות בחשבון עובר ושב במטבע ישראלי:

הבנק ישלם ריבית על יתרות זכות עד לגובה 25,000 ₪, שיצטברו החל מ-1 ביולי, בחשבונות של לקוחות פרטיים העומדים בתנאים המצטברים הבאים:

א. מפקידים משכורת לחשבונם בבנק.

ב. סך הנכסים הפיננסיים בחשבונם (עו"ש, נ"ע ופיקדונות) אינו עולה על שווי של 50,000 ₪.

ג. עומדים באחד משני התנאים הבאים:

1. בעלי הלוואת משכנתא בבנק המשולמת כסדרה או הלוואות שקליות הנושאות ריבית משתנה ומשולמות כסדרן, אשר סך יתרתן לסילוק ביום 1.7.23 היה 10,000 ש"ח ומעלה (להלן: "הלוואה מזכה").
לקוחות אלה יקבלו ריבית שנתית על יתרות העו"ש בשיעור של 2.2%.

2. לקוחות בעלי מחזור עסקאות חודשי לחיוב בכרטיסי אשראי של הבנק בהיקף חודשי מצטבר של 3,000 ש"ח ומעלה (ובלבד שאינם עונים על התנאים שפורטו בסעיף ג' 1 לעיל).

לקוחות אלה יקבלו ריבית שנתית על יתרות העו"ש בשיעור של 1.8%.

עמידה בתנאי הזכאות להטבת הריבית תיבחן ביום האחרון של כל חודש עבור אותו חודש.

הריבית תשולם אחת לרבעון. תשלום הריבית הראשון יבוצע במהלך חודש אוקטובר 2023 בגין הרבעון השלישי של השנה.

ההטבה תוענק החל מה 1.7.23 לתקופה של עד שנה וכל עוד ריבית בנק ישראל תעמוד על 3.5% לשנה לפחות.

ההטבה לא תוענק ללקוחות שקיים בחשבון העו"ש שלהם מוצר ריבית זכות אחר.

2. הטבה במשכנתא:

לקוחות פרטיים בעלי הלוואת משכנתא בבנק, שבוצעה עד 31.5.23, הכוללת מסלול פריים שהחזר החודשי במסלול הפריים התייקר ב 500 ש"ח ומעלה במהלך השנה האחרונה - ייהנו מזיכוי ריבית מיוחד בסך של 1,400 ש"ח על מסלול הפריים (ללא הלוואות גישור ואו גרייס). הזיכוי יוענק בארבעה תשלומים רבעוניים, ככל שהלוואת המשכנתא עדיין לא נפרעה, החל מ 30.9.23. ההטבה תינתן לבעלי הלוואת משכנתא המשולמת כסדרה וללא פריסת חוב ושניתנה לרכישת דירה יחידה למגורים (שאינה להשקעה וללא קבוצות רכישה), ששוויה לא עלה על 2 מיליון ש"ח, ששיעור מימון בה של 60% ומעלה, ושיעור ההחזר מההכנסה הינו של 30% ומעלה (כולם נכון למועד אישור ההלוואה).

3. הטבה בריבית מסגרת משיכת יתר במטבע ישראלי:

הבנק מעניק הטבה ללקוחות בנקאות אישית ומפחית ב- 1% את שיעור הריבית המירבי בגין יתרות חובה מאושרות במסגרות משיכת היתר הראשית, המשנית והנוספת במטבע ישראלי.

ההטבה תינתן ללקוחות הרלוונטיים באמצעות החזרי ריבית (בשיעור של עד 1%). ההחזרים יינתנו אחת לרבעון. החזר הריבית הראשון יבוצע בתחילת חודש אוקטובר 2023 בגין הרבעון השלישי של השנה.

ההטבה תוענק החל מה 1.7.23 לתקופה של עד שנה וכל עוד ריבית בנק ישראל תעמוד על 3.5% לשנה לפחות.

למען הסר ספק, ההטבה לא תחול ביחס ליתרות חובה חורגות שאינן במסגרת מאושרת.

14.9.22

הודעות שוטפות

לתשומת לבכם - שיעורי ריבית על פקדונות (כולל שיעור ריבית לתיקונים) ושיעורי "ריבית הבסיס במט"ח" (אשר החליפה את "ריבית הליבור המעוגל", כמפורט בהמשך), מתפרסמים בעמדה לשירות עצמי.

הודעה לציבור הלקוחות

הודעה על שינויים בתנאים הכלליים להסכם כרטיס חיוב מסוג ישראכרט/אמריקן אקספרס
הרינו להודיעכם כי במהלך חודש פברואר 2022 ייפתח להצטרפות הסדר "חיוב חודשי קבוע" (מכונה גם הסדר "החזר חודשי קבוע") (להלן: **"ההסדר"**).
בתוך כך יחולו שינויים בתנאי ההסדר המפורטים בתנאים הכלליים להסכם כרטיס חיוב (להלן: **"ההסכם"**)
א הסעיף בהסכם הקובע כי: "היה והלקוח יבטל את הצטרפותו להסדר במהלך 30 הימים הראשונים מיום הצטרפותו, יזכה הלקוח בריבית שנגבתה בגין ההסדר, במידה וחויב בריבית.
חברת כרטיסי האשראי ו/או הבנק יהיו רשאים לשנות מעת לעת את מספר הימים הנ"ל בהודעה שתיתן על ידם" – יבוטל.
בהתאם - ביטול ההצטרפות להסדר במהלך 30 הימים הראשונים, לא יביא לזיכוי הלקוח בריבית שנגבתה בגין ההסדר.
ב הסעיף בהסכם הקובע כי: "באפשרות הלקוח, בכל עת, לבטל את הסדר החזר חודשי קבוע ביחס לעסקאות חדשות שייקלטו אצל חברת כרטיסי האשראי.
עסקאות שנקלטו טרם הודעת הלקוח על ביטול ההסדר תחויבנה בהתאם לבקשת הלקוח לפי מדרגת ההחזר שנבחרה על ידו, וזאת עד לפירעון המלא של האשראי שניתן במסגרת התוכנית." ישונה, כך שנוסח הסעיף לאחר השינוי יהיה: "באפשרות הלקוח, בכל עת, לבטל את הסדר החזר חודשי קבוע ביחס לעסקאות חדשות שמועד החיוב הרגיל שלהן טרם הגיע.
במקרה כזה, עסקאות ממועדי חיוב קודמים שנכללו בהסדר תחויבנה בהתאם לבקשת הלקוח לפי מדרגת ההחזר שנבחרה על ידו, וזאת עד לפירעון המלא של האשראי שניתן במסגרת התוכנית".

לקוחות יקרים,

אנו מבקשים להביא לתשומת לבכם, כי ביום 1.1.2022 חדל הבנק לעשות שימוש בריביות הליבור והחל לעשות שימוש בריביות בסיס חדשות במט"ח. זאת, על רקע הפסקת הפרסום של ריביות הליבור, וחדילה הדרגתית מהשימוש בהן, במערכת הפיננסית העולמית.
בהתאם לאמור, ההגדרה "ריבית הליבור המעוגל", שנכללה בעבר בחוברת התנאים הכלליים, הוחלפה ביום 1.1.2022 בהגדרה "ריבית הבסיס במט"ח", אשר מפרטת את הריביות החדשות שנקבעו במטבעות השונים ואת המנגנונים לקביעתן. הגדרה זו חלה, בהתאמות הנדרשות, בכלל מסמכי הבנק הרלוונטיים.

פרטים נוספים בנושא המעבר מריביות הליבור, לרבות ההגדרה המלאה של "ריבית הבסיס במט"ח", ניתן למצוא באתר הבנק תחת "חדשות הבנק".

כמו כן, הנוסח המלא והמחייב של חוברת התנאים הכלליים (לרבות תמצית לעניין שירותי תשלום), מפורסמים באתר האינטרנט של הבנק. לקבלת החוברת המעודכנת או התקציר ניתן לפנות לסניפי הבנק.

או לבינלאומי call בטלפון *3009 | אוצר ישיר בטלפון *3390 | יובנק DIRECT בטלפון 5234 | פאג call בטלפון *3360

חובת הכללת מס' חשבונך במבנה IBAN בתקבולים מחו"ל

לידיעתך - כל תקבול מחו"ל, במט"ח או בש"ח, חייב לכלול את מס' חשבונך במבנה - IBAN.

תוכל למצוא את מס' חשבונך במבנה IBAN באזור האישי באתר האון ליין ובספח פנקס השיקים, או לקבלו מהבנקאי בסניף.

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

לתשומת ליבך, הפרטים המופיעים להלן מהווים תמצית בלבד. לנוסח המלא של התנאים הכלליים לניהול חשבון בבנק, ראו בחוברת התנאים הכלליים לניהול חשבון המפורסמת גם באתר האינטרנט של הבנק.

עיקרי השירות

1. כללי

הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן: "הבנק") מעניק מגוון של שירותים פיננסיים לבעלי החשבון, וביניהם שירותי תשלום שונים לרבות ניהול חשבון עובר-ושב ושירותים אחרים שמאפשרים בין השאר ביצוע פעולות תשלום.

הבנק מציע את שירותיו בערוצים שונים, ובכלל זה שירותים בסניפיו השונים באמצעות פקיד; הנפקת אמצעי תשלום כדוגמת כרטיס אשראי, מנוי לשירות בנקאי טלפוני וכן אמצעי תשלום דיגיטליים כמו האפליקציה ואתר האינטרנט של הבנק.

הבנק מאפשר לבעלי החשבון לנהל חשבון עובר-ושב (חשבון תשלום) ולבצע פעולות תשלום, לדוגמה: 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.

2. פירוט שירותי התשלום העיקריים שהבנק מעמיד לבעלי החשבון ואופן השימוש בהם

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

3. אמצעי התשלום העיקריים המונפקים על ידי הבנק

א. מתן שירות בסניף: הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו את האפשרות לבצע פעולות תשלום שונות בסניפיו השונים. מתן השירות בסניף תלוי, בין היתר, בשעות הפעילות של הסניף ובסוג השירות המבוקש. שעות הפעילות של סניפי הבנק השונים מתפרסמות באתר האינטרנט של הבנק ועל גבי שלט בכניסה לכל סניף וסניף. על מנת שהבנק יוכל להעניק לך שירותים בסניף, הבנק יבקש לוודא את זהותך באמצעות מסמך זיהוי ומסירת פרטי החשבון שלך.

ב. אמצעי תשלום בתקשורת:

- מתן שירות באמצעות הטלפון (בסניף/במוקד): הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו המנויים לשירותים אלו את האפשרות לבצע פעולות תשלום באמצעות יצירת קשר טלפוני עם בנקאי בסניפים, ו/או במוקדי השירות. על מנת שתוכל ליהנות משירות זה, בטרם תחילת קבלת השירות, הבנקאי יודא את זהותך. הזיהוי יוכל להתבצע במגוון אמצעים שונים, ובכלל זה, פרטים מזהים, קוד זיהוי טלפוני, שאלות זיהוי שונות וכן אמצעי זיהוי אחרים, לפי שיקול דעת הבנק. עם ההצטרפות לשירות ינפיק לך הבנק קוד זיהוי טלפוני, אשר יהיה עליך להחליפו עם תחילת השימוש וכן מעת לעת.

- מתן שירות באמצעות פקסימיליה: הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו המנויים לשירות זה את האפשרות לבצע פעולות תשלום באמצעות הפקסימיליה. על מנת שתוכל ליהנות משירות זה, עליך לוודא כי הוראת התשלום חתומה בהתאם לזכויות החתימה שנקבעו בחשבון וכי בראש ההוראה מופיעים באופן בולט ובאותיות נוחות לקריאה שם בעלי החשבון ומספר החשבון. כן יש לוודא כי כל סכום הנקוב בהוראה ייכתב הן במילים והן בספרות. את הוראת התשלום יש לשלוח למספר הפקסימיליה של הסניף בו מתנהל חשבונך. בחלק מהמקרים, יבקש הבנק לוודא את זהותך בדרך נוספת לפי שיקול דעתו, כגון באמצעות שיחה טלפונית עמך, על פי פרטי ההתקשרות המעודכנים בחשבונך.

- מתן שירות באתר האינטרנט ובאפליקציה של הבנק: הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו המנויים לשירות זה את האפשרות לבצע פעולות תשלום באמצעות אתר האינטרנט והאפליקציה. על מנת שתוכל ליהנות משירות זה, ינפיק לך הבנק לך אמצעי זיהוי ראשוניים (שם משתמש וסיסמה), אשר יהיה עליך להחליפם כבר בכניסה הראשונה וכן מעת לעת. כמו כן, בעת ביצוע פעולות מסוימות (למשל פעולות תשלום בסכומים משמעותיים) הבנק יבקש לוודא את זהותך באמצעים נוספים לפי שיקול דעתו כגון הפקת קוד אימות חד פעמי אשר יישלח לטלפון הסלולארי שלך. שים לב שהשירותים הבנקאיים אותם ניתן לקבל באפליקציה עשויים להיות שונים מהשירותים אותם ניתן לקבל באתר הבנק.

ג. כרטיס חיוב: הבנק מאפשר ללקוחותיו לבצע פעולות שונות באמצעות כרטיס חיוב, כגון משיכה והפקדה של מזומנים במכשירי בנק ממכנים, ביצוע עסקאות רכישה, צפייה במידע ועוד. הכל בהתאם לתנאים ולמגבלות הקבועים בהסכמים בין הלקוח לבין הבנק וחברת האשראי. ככלל, הכרטיס הינו אישי ומיועד לשימוש הלקוח שעל שמו הוא הונפק בלבד.

על מנת לעשות שימוש בכרטיס יידרשו אחד או יותר מאמצעי הזיהוי הבאים – הקשת קוד סודי / צופן שיונפק לך עם קבלת הכרטיס, חתימה על ספח אישור עסקה, הצגת הכרטיס ו/או מסמך מזהה, מסירת פרטי הכרטיס ועוד.

4. המועדים הרלוונטיים לשירותי התשלום העיקריים הניתנים על ידי הבנק

א. "יום עסקים" – כל יום למעט הימים שנקבעו על ידי המפקח על הבנקים כימים שאינם ימי עסקים בנקאיים והם 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.

"יום העסקים במט"ח" לעניין שירותי תשלום שהוא מעניק ללקוחותיו במטבע חוץ, הוא יום עסקים בו מבצע הבנק בפועל עסקאות במטבע הרלבנטי, ללא הגבלה בסכומי העסקאות, והבנק מפרסם בו שערי העברות והמחאות, בכפוף להוראות מיוחדות ביחס לשירותים בנקאיים שונים.

סיום יום העסקים של הבנק הוא בשעה 18:30 בכל יום עסקים, או בשעה 14:00 בימי שישי ובערב ראש השנה, ראשון של סוכות ושמיני עצרת, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות וכן ערב כל יום אחר שיקבע על ידי המפקח על הבנקים כיום שאינו יום עסקים בנקאי.

ב. המועד האחרון לקבלת הוראות תשלום באמצעי התשלום השונים

ככלל, המועד האחרון לקבלת הוראות תשלום הינו שעת סיום יום העסקים, כאמור לעיל. עם זאת, ביחס להוראות מסוימות, קובע הבנק, מעת לעת, את המועד האחרון במהלך היום, שבו הוראה שתתקבל על ידי בעל החשבון תחשב כהוראה שהתקבלה באותו יום עסקים ("Cut-off-time"). הוראה שתתקבל בבנק לאחר השעה הקבועה על פי דין לסיום יום העסקים, או לאחר השעה שנקבעה או תיקבע על ידי הבנק לסיום יום עסקים, כאמור לעיל, תחשב כאילו התקבלה ביום העסקים הראשון שלאחריו.

פירוט של המועדים השונים לקבלת הוראות שקבע הבנק ביחס לשירותים העיקריים שהוא מעניק, מופיע בהמשך לתמצית זו, המפורסמת גם באתר האינטרנט בנתיב: עוד באתר < חוזים אחידים > חוק שירותי תשלום.

ג. מועדים צפויים להשלמת פעולת תשלום

הזמן שלוקח לבנק להשלים את ביצוע פעולות התשלום, משתנה לפי המאפיינים הייחודיים של הפעולות השונות ולפי המועד האחרון לקבלת הוראות שחל ביחס לכל הוראה והוראה. פירוט לגבי המועדים בהם צפוי הבנק להעביר את הכספים במסגרת פעולת תשלום וכן המועדים בהם צפוי שהכספים יתקבלו לזכות המוטב, יימסר על ידי הבנק באופן פרטני ביחס לכל פעולת תשלום או ביחס לאמצעי תשלום מסוים.

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

בעלי החשבון יהיו רשאים לבטל או לשנות הוראת תשלום באמצעות מתן הודעה לבנק עד השעה הקבועה על פי דין לסיום יום העסקים או עד השעה האחרונה שנקבעה לקבלת הוראת תשלום, כאמור לעיל או עד מועד מוקדם יותר, בהתאם למועדים כפי שיימסרו לבעלי החשבון לרבות באמצעות פרסום באתר האינטרנט של הבנק או בכל דרך, והכל בלבד שהבנק יוכל לשנות או להפסיק את ביצוע הוראת התשלום בהתאם למגבלות הטכנולוגיות הסבירות שיחולו בנסיבות העניין.

על אף האמור לעיל ובכפוף להוראות הדין:

- הוראות תשלום שזמן ביצוען עתידי (כלומר - לביצוע לאחר יום העסקים בו נמסרו) ניתנות לביטול או לשינוי בכל עת בהודעה מוקדמת מבעלי החשבון שתימסר לבנק, עד יום עסקים אחד לפחות לפני המועד שנקבע לביצוע הוראת התשלום ובלבד שלא נקבע אחרת ע"י הבנק.

- הוראות שלגביהן נמסר לבעלי החשבון כי זמן ביצוען מיידי או שניתנו במסגרת פעולת תשלום מובטחת (כגון פעולות בכרטיס אשראי), אינן ניתנות לביטול או לשינוי.

ה. מועד זיכוי החשבון מכוח הוראת תשלום שניתנה על ידי צד שלישי בעבור בעלי החשבון

ככלל, במקרה בו יהיו בעלי החשבון זכאים לקבל כספים לחשבונם מכוח הוראת תשלום שניתנה על ידי צד שלישי, יזכה החשבון מכוח הוראה כאמור באותו יום עסקים שבו נתקבלו הכספים בבנק. ואולם, קיימות נסיבות שבהן מועד זיכוי החשבון יכול שיחול במועד מאוחר יותר, לדוגמה: (א) אם חלה מניעה חוקית לביצוע הזיכוי במועד בו התקבלו הכספים בבנק; (ב) אם העיכוב נגרם כתוצאה מאילוצים הקשורים בטיב ההוראה לזיכוי בעלי החשבון, ובכלל זה במקרה של זיכוי חשבון במט"ח ו/או 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 נפל שיבוש, אי-התאמה או טעות בהוראה שהתקבלה בבנק לזיכוי החשבון.

5. הוראות כלליות לעניין אופן השימוש באמצעי התשלום

א. יש לשמור את אמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום (לדוגמה: 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 מפיק ראו דף המידע ביחס לשירותי התשלום שמעניק הבנק המופיע בהמשך לתמצית זו, המפורסמת גם באתר האינטרנט בנתיב: עוד באתר < חוזים אחרים > חוק שירותי תשלום.

שימוש באמצעי התשלום השונים כרוך בסיכונים שונים הנובעים, בין היתר, מאופי אמצעי התשלום ואופן השימוש בו, דוגמת הסיכונים הייחודיים שנובעים מהמערכת שבאמצעותה מופעל הטלפון הנייד על גבי מותקנת אפליקציית הבנק. לפרטים אודות הסיכונים הכרוכים באמצעי התשלום השונים, ראו פרקים ו' ו-ז' לחוברת התנאים הכללים לניהול חשבון העוסקים בנושאים "שימוש בקווי תקשורת" ו"שימוש בכרטיס מידע/כרטיס בנק".

ב. מתן הוראות תשלום באמצעות אמצעי התשלום השונים עשוי לדרוש שימוש ברכיבים חיוניים לרבות אמצעי זיהוי שונים (לדוגמה: סיסמה חד פעמית) שיקבעו על ידי הבנק. הבנק רשאי לשנות מפעם לפעם את הרכיבים החיוניים ואמצעי הזיהוי כאמור.

ג. על מנת לבצע פעולת תשלום לזכותו של צד שלישי, על בעלי החשבון למלא את הפרטים הנדרשים לכך, ובכלל זה פרט מזהה שהבנק יקבע שעל בעלי החשבון למסור כדי לזהות באופן ודאי את אותו צד שלישי (לדוגמה, בנק המוטב; מספר חשבון; מספר סניף). על בעלי החשבון לוודא שהפרטים המזהים כאמור של המוטב הוזנו באופן תקין. מובהר, כי במקרה שהבנק ביצע פעולת תשלום על סמך פרטים מזהים אלו, שהוזנו כאמור על ידי בעל החשבון, תיחשב פעולת התשלום כפעולה שבוצעה על ידי הבנק באופן תקין לעניין זהות המוטב, והבנק לא יישא באחריות כלשהי לנזק העלול להיגרם לבעלי החשבון בשל אי ביצוע פעולת התשלום או בשל פגם בביצועה.

6. סגירה של חשבון עובר ושב, סיום והקפאה של אמצעי תשלום

א. סגירת החשבון על ידי בעל החשבון: בעלי החשבון 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 בעלי החשבון את הפעולות הדרושות לסגירת החשבון כמפורט בחוברת התנאים הכללים לניהול חשבון ובהוראות הדין.

ב. סיום חוזה אמצעי התשלום ביוזמת בעלי החשבון: ככלל, בעלי החשבון רשאים לסיים את חוזה אמצעי התשלום בכל עת בהודעה לבנק. לאחר קבלת הודעת בעלי החשבון על סיום החוזה בבנק, יפעל הבנק לבטל את אמצעי התשלום הרלוונטי וזאת עד לתום יום עסקים אחד ממועד מסירת ההודעה.

ג. 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 ללקוח, למעט בנסיבות חריגות המצדיקות את סגירת החשבון או את סיום חוזה אמצעי התשלום, באופן מיידי.

ד. הקפאה זמנית של השימוש באמצעי תשלום ביוזמת בעלי החשבון: בעלי החשבון רשאים להקפיא את השימוש באמצעי תשלום, לתקופה על פי בחירתם ובלבד שלא תעלה על 14 ימים, אלא אם כן אפשר הבנק תקופה ארוכה יותר. לנחותכם, אופן הגשת בקשת הקפאה באמצעי תשלום מפורט בדף המידע שכותרתו "הקפאה של אמצעי התשלום השונים" שיהיה זמין באתר האינטרנט של הבנק לקראת כניסת החוק לתוקף.

ה. הקפאה זמנית של השימוש באמצעי תשלום ביוזמת הבנק: הבנק רשאי להקפיא את זכותם של בעלי החשבון לעשות שימוש באיזה מאמצעי תשלום, אם הדבר נדרש בהתאם להוראות הדין או מטעמים סבירים אחרים. לחלופין, יהיה רשאי הבנק במקרים אלה להעמיד לרשות בעלי החשבון אמצעי תשלום חלופי לאיזה מאמצעי תשלום כאמור.

7. עלות השירות

הבנק גובה עמלות וחייבים שונים בגין השירותים אותם הוא מעניק לבעלי החשבון (לדוגמה, דמי או הוצאות ניהול חשבון).

למידע המלא על אודות התנאים של עלות השירותים שהבנק מעניק לבעלי החשבון ראו את חוברת התנאים הכלליים ואת התעריפון המלא של הבנק באתר האינטרנט בנתיב: מידע פיננסי > תעריפי עמלות.

8. שימוש לרעה באמצעי תשלום

בעלי החשבון יודיעו לבנק באופן מיידי על כל חשש לגניבה או אובדן של אמצעי התשלום או של רכיב חיוני לשימוש באמצעי התשלום, או אם בעלי החשבון סבורים שנעשה שימוש לרעה באמצעי תשלום על ידי מי שאינו זכאי לכך, לדוגמה במקרה של גניבה, אובדן או שימוש לרעה של כרטיס האשראי, או של הקוד או הצופן שמאפשרים לבעלי החשבון לעשות שימוש באמצעי התשלום (לדוגמה: הסיסמה שמשמשת את בעלי החשבון להיכנס לאפליקציה).

במקרה בו נודע לכם על גניבה, אובדן או שימוש לרעה כאמור, יש להודיע על כך לבנק באופן המפורט בדף מידע שכותרתו "דיווח על שימוש לרעה באמצעי תשלום" שיהיה זמין באתר האינטרנט של הבנק לקראת כניסת החוק לתוקף.

הבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום באמצעי התשלום הרלוונטי, ואשר נעשתה בתקופה שבין המועד שבו נודע לבעלי החשבון או למי מהם, או למי מטעמם, על השימוש לרעה, לבין 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 לבעלי החשבון 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 בעלי החשבון כאמור לא תחול, והבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום שנעשתה באמצעי התשלום לפני שנמסרה הודעה על ידי בעלי החשבון כאמור לעניין השימוש לרעה, אם השימוש באמצעי התשלום נעשה לאחר שבעלי החשבון, או מי מטעמם, העמידו את אמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום לרשותו של אדם אחר, והכל בין השימושים נעשה בידיעתם ובין שנעשה שלא בידיעתם. 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 (לדוגמה מסירת כרטיס האשראי בעת ביצוע תשלום בבית העסק); (2) השימוש לרעה נעשה לאחר שאמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום, שהועמד לרשות האדם האחר, נגנב מאותו אדם או אבד לו.

עוד מובהר, על אף כל האמור לעיל, כי במקרה בו פעלו בעלי החשבון או מי מהם בכוונת מרמה, הם יהיו האחראים הבלעדיים לשימוש לרעה באמצעי התשלום, ולא תחול עליהם כל הגבלת אחריות, ללא תלות במועד מסירת ההודעה.

9. זכות הבנק שלא לבצע הוראות מסוימות

הבנק רשאי שלא לכבד ו/או לבצע פעולת תשלום, ובכלל זה, לדחות את ביצועה או לחזור בו מהסכמתו לבצעה או לבצעה באופן חלקי, וזאת מטעמים סבירים. לדוגמה, במקרה שבו היתרה בחשבון אינה מספיקה לביצוע פעולת התשלום; אם לפי שיקול דעתו של הבנק, כיבוד/ביצוע הפעולה עלול לחשוף את הבנק לסיכונים או נזקים כלשהם; אם אין באפשרות הבנק לתת את השירות הבנקאי מושא הבקשה, מחמת שאין הוא נוהג בבנק באותה עת, או שהבקשה עניינה פעולה שהבנק אינו נוהג לבצע או שהבקשה נמסרה לבנק לאחר המועד הקבוע למסירתה; או אם קיימת לבנק מניעה חוקית לבצע את הוראת בעל החשבון.

10. אחריות הבנק בגין פגם בביצוע פעולת תשלום

חוק שירותי תשלום קובע מסגרת נורמטיבית לעניין אחריות הבנק בביצוע פעולת תשלום. בכלל זה קובע החוק הוראות ביחס לאחריות הבנק לבצע פעולות תשלום במדויק וביחס לבירור ותיקון פגמים בביצוע פעולת תשלום.

בכפוף להוראות הדין הבנק לא יהיה אחראי לכל נזק או הוצאה שייגרמו, ככל שייגרמו לבעלי החשבון ו/או לכל צד שלישי כלשהו, בשל פגם בביצוע פעולת תשלום שנגרם בשל מעשה או מחדל של בעלי החשבון ו/או מי מטעמם ו/או של נותן שירותי תשלום אחר.

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

בהתאם לקבוע בחוברת התנאים הכלליים, הוראות סעיפים 6, 14, 16, 19, 20 פרק ו' (לעניין שימוש לרעה באמצעי תשלום), 34, 37, 38 ו-46 לחוק שירותי תשלום וכן הסעיפים בחוברת התנאים הכלליים לניהול חשבון הנובעים מההוראות הנ"ל, לא יחולו בקשר עם מתן השירותים לבעלי החשבון שמחזור המכירות השנתי שלהם עולה על 30 מיליון שקלים לחדשים.

12. ניכוי עמלות או חיובים אחרים מכספים המועברים לחשבון

בחוברת התנאים הכלליים נקבע, בהתאם לקבוע בסעיף 14(ב) לחוק שירותי תשלום, כי הבנק יהיה רשאי לנכות עמלות, הוצאות וסכומים אחרים מכספים המועברים לחשבון.

דף מידע – שירותי התשלום שמעניק הבנק

אין באמור בדף מידע זה בכדי להטיל על הבנק חובה לבצע הוראות ו/או לתת שירותים מסוימים ו/או להפסיקם ו/או בכדי לגרוע משיקול דעתו ביחס לאמור, בכפוף לכל דין.

1. רכיבים חיוניים באמצעי התשלום

להלן פירוט הרכיבים החיוניים בהתייחס לאמצעי התשלום המפורטים בטבלה מטה.

אמצעי תשלום שהנפקתם מוסדרת פרטנית בהסכמים נפרדים הכוללים פירוט הרכיבים החיוניים הרלוונטיים, אינם מופיעים בטבלה. "רכיב חיוני", באמצעי תשלום – רכיב באמצעי תשלום, ובכלל זה חפץ או פרט אימות שנעשה בו שימוש כחלק מאמצעי התשלום, הייחודי לבעל החשבון או למחזיק באמצעי התשלום (או צירוף של רכיבים כאמור), באמצעותו יכול בעל החשבון או המחזיק באמצעי התשלום למסור הוראת תשלום, והכל כפי שייקבע על ידי הבנק ביחס לאמצעי תשלום שונים ו/או לסוגים שונים של הוראות תשלום, וכפי שיימסר לבעלי החשבון לרבות באמצעות פרסום באתר האינטרנט של הבנק ו/או בכל דרך מקובלת אחרת שבה יהיה רשאי הבנק למסור או לפרסם מידע כאמור.

הרכיבים החיוניים יכול להשתנות מעת לעת לפי שיקול דעת הבנק ובכפוף להוראות הדין.

כן מובהר, כי הבנק יהיה רשאי, אך לא חייב, לדרוש אמצעי זיהוי נוספים, לפי שיקול דעתו, לזיהוי נותן ההוראות באמצעי תשלום, כגון הפקת קוד אימות חד פעמי.

אמצעי התשלום	הרכיב החיוני ורצף הפעולות המהווה את אמצעי התשלום ואופן השימוש בו
סניף	הוראת תשלום שנמסרת לפקיד בסניף תינתן באמצעות חתימה על טופס רלוונטי והצגת מסמך מזהה . הוראת תשלום שנמסרת באמצעות תיבת שירות תינתן באמצעות מילוי פרטים, הכנסת התכולה הרלוונטית (מזומן/שובר לתשלום) למעטפת השירות הייעודית בהתאם להוראות המופיעות על גביה, חתימה , והכנסת המעטפה לתיבת השירות המהיר הממוקמת בעמדה מחוץ לסניף
פקסימיליה	הוראת תשלום שנמסרת באמצעות פקסימיליה מחייבת חתימה . את הוראת התשלום החתומה יש לשלוח למספר הפקסימיליה של הסניף בו מתנהל החשבון.
שירות טלפוני בסניף	הוראת תשלום שנמסרת בשיחת טלפון לסניף תינתן לאחר הזדהות בקוד זיהוי טלפוני או מענה לשאלות זיהוי .
מוקד טלפוני	הוראת תשלום שנמסרת בשיחת טלפון למוקד הטלפוני של הבנק, תינתן לאחר הזדהות באמצעות מספר זיהוי וקוד הזיהוי הטלפוני
הרשאה לחיוב חשבון	הקמת הרשאה לחיוב חשבון תיעשה על ידי אישור כתב הרשאה מתאים שיינתן לבנק או למוטב לאחר זיהוי הלקוח בהתאם לאמצעי בו נמסרה ההוראה להקמת ההרשאה.
אתר האינטרנט/אפליקציה	הוראת תשלום שתימסר באתר מחייבת הזדהות באמצעות שם משתמש וכן סיסמא . הוראת תשלום שתימסר באפליקציה – שם משתמש וכן סיסמא/תבנית/טביעת אצבע לפי בחירת הלקוח.
כרטיס חיוב (לרבות כרטיס מידע המשמש גם להפקדת מזומן)	לצורך משיכת מזומנים או הפקדת מזומנים באמצעות המכשיר הממוכן הייעודי המותקן בסניף או מחוצה לו. יש לעשות שימוש בכרטיס החיוב וכן להקיש את הקוד הסודי . בעסקה פרונטלית - לצורך ביצוע עסקה לחיוב החשבון יש להעביר את כרטיס החיוב בקורא הכרטיסים, ייתכן ויידרש להזין את הקוד הסודי ולהציג מסמך מזהה . בעסקה טלפונית/אינטרנטית - יידרש למסור את פרטי הכרטיס ועשוי להידרש בנוסף למסור/להזין את מספר הזיהוי של בעל הכרטיס.

2. המועד האחרון לקבלת הוראות

כאמור בסעיפים 4 א' ו 4 ב' בתמצית זו לעיל, ככלל, המועד האחרון לקבלת הוראות תשלום הינו שעת סיום יום העסקים, כהגדרתה לעיל. עם זאת, ביחס להוראות מסוימות, קובע הבנק, מעת לעת, את המועד האחרון במהלך היום, שבו הוראה שתתקבל על ידי בעל החשבון תחשב כהוראה שהתקבלה באותו יום עסקים ("שעת חתך"/"Cut-off-time"). הוראה שתתקבל בבנק לאחר השעה הקבועה על פי דין לסיום יום העסקים, או לאחר השעה שנקבעה או תיקבע על ידי הבנק לסיום יום עסקים, כאמור לעיל, תחשב כאילו התקבלה ביום העסקים הראשון שלאחריו.

בהתייחס להוראות התשלום המפורטות בטבלה מטה, יהיה המועד האחרון לקבלתן ("שעת החתך"/"cut-off-time") בהתאם למפורט.

אמצעי התשלום	סוג ההוראה	המועד האחרון לקבלת הוראות
סניף	העברת כספים	עד לסיום שעות פעילות הסניף או עד לתום יום העסקים, לפי המוקדם.
	משיכת מזומן	
	הפקדת מזומן	
תיבת שירות	הפקדת מזומן וביצוע תשלומים	בימים בהם הסניף בו מוצבת תיבת השירות אינו פתוח אחר הצהריים –עד חצי שעה לפני סיום שעות פעילות הסניף. בימים בהם הסניף בו מוצבת תיבת השירות פתוח גם אחר הצהריים -עד שעה לפני סיום שעות פעילות הסניף, ולא יאוחר מהשעה 18:00 (לפי המוקדם).
פקסימיליה	העברת כספים	עד לסיום שעות פעילות הסניף או עד לתום יום העסקים, לפי המוקדם.
שירות טלפוני לסניף	העברת כספים	עד לסיום שעות פעילות הסניף או עד לתום יום העסקים, לפי המוקדם.
מוקד טלפוני	העברת כספים	עד לסיום שעות פעילות המוקד או עד לתום יום העסקים, לפי המוקדם.
EDI	העברת כספים (מט"ח)	עד לסיום שעות פעילות הסניף או עד לתום יום העסקים, לפי המוקדם.

ביחס להוראות תשלום בעניין חל הסדר מיוחד, יהיה המועד האחרון לקבלת הוראות כמפורט בהסדר זה.

3. מועד ביטול הוראת תשלום

כאמור בסעיף 4 ד' לתמצית זו לעיל, בעלי החשבון 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, בהתאם למועדים כפי שיימסרו לבעלי החשבון לרבות באמצעות פרסום באתר האינטרנט של הבנק או בכל דרך, והכל בלבד שהבנק יוכל לשנות או להפסיק את ביצוע הוראת התשלום בהתאם למגבלות הטכנולוגיות הסבירות שיחולו בנסיבות העניין.

על אף האמור לעיל:

א. הוראות תשלום שזמן ביצוען עתידי (שזמן ביצוען אינו לאותו יום עסקים) ניתנות לביטול או לשינוי בכל עת על ידי מתן הודעה מוקדמת מבעלי החשבון לבנק, עד יום עסקים אחד לפחות לפני המועד שנקבע לביצוע הוראת התשלום.

ב. הוראות שלגביהן נמסר לבעלי החשבון כי זמן ביצוען מיידי או שניתנו במסגרת פעולת תשלום מובטחת (כגון פעולות בכרטיס אשראי), אינן ניתנות לביטול או לשינוי.

בהתייחס לפעולות התשלום המפורטות בטבלה מטה, יהיו המועדים למתן הודעת ביטול בהתאם למפורט.

אמצעי תשלום	פעולת תשלום	המועד האחרון לביטול הוראת תשלום
סניף/שירות טלפוני בסניף/פקס	העברת מט"י	הוראת העברה לחשבון שאינו מתנהל בבנק ניתנת לביטול עד סיום שעות הפעילות של הסניף או עד לתום יום העסקים, לפי המוקדם. (הוראת העברה לחשבון המתנהל בבנק אינה ניתנת לביטול).
תיבת שירות	הפקדת מזומנים	ההוראות אינן ניתנות לביטול
	ביצוע תשלומים	
אינטרנט/אפליקציה	העברה לאיש קשר	ההוראה ניתנת לביטול עד למועד שבו המוטב אישר את קבלת הסכום שנקבע להעברה.
	העברה ברשימה	ההוראה אינה ניתנת לביטול.
	העברת עתידית	הוראת העברה לחשבון המתנהל בבנק ניתנת לביטול עד שעה 10:00 בבוקר ביום העסקים שנקבע לביצוע ההעברה. הוראת העברה עתידית לחשבון שאינו מתנהל בבנק ניתנת לביטול עד תום יום העסקים שנקבע לביצוע ההעברה.
	העברה עתידית במט"ח	ההוראה ניתנת לביטול עד שעה 10:00 בבוקר ביום העסקים שנקבע לביצוע ההעברה.
בינלאומי קול (מוקד)	העברת מט"י	הוראת העברה לחשבון שאינו מתנהל בבנק ניתנת לביטול עד סיום שעות הפעילות של המוקד או עד לתום יום העסקים בו נמסרה, לפי המוקדם. (הוראת העברה לחשבון המתנהל בבנק אינה ניתנת לביטול).

ביחס להוראות תשלום בעניין חל הסדר מיוחד, יהיה המועד למתן הודעת ביטול כמפורט בהסדר זה.

1.4.24

עדכון תעריפון הבנק

הננו להודיעכם כי בעקבות עדכון תעריף אגרה ברשם האגודות השיתופיות, החל מתאריך 1/4/2024 יחולו שינויים בפרק הוצאות צד ג' בתעריפוני הבנק, כדלקמן:

תעריף אגרה חדש	שם אגרה	סעיף בתעריפון לעסק גדול	סעיף בתעריפון ליחיד/עסק קטן
359.0 ₪	רישום שעבוד – רשם אגודות שיתופיות	12.1	11.1

Cal.

1.12.22

הודעה על עדכון בהסכם תנאים כלליים לקבלת כרטיס חיוב

בהתאם לסעיף 24 להסכם תנאים כלליים לקבלת כרטיס חיוב, שעליו אתה חתום (להלן: "**ההסכם**"), הרינו להביא לידיעתך כי ערכנו עדכון להסכם, כמפורט להלן. יובהר, כי העדכון נובע מהשימוש הגובר בארנקים דיגיטליים והצורך במתן הבהרות בעניין.

להלן פרטי העדכון:

1. בסעיף ההגדרות (1), עודכנה הגדרת "רכיב חיוני בכרטיס" כך -

"**רכיב חיוני בכרטיס**" - רכיבים יחודיים למחזיק או צירוף של רכיבים מבין הרכיבים הבאים: הכרטיס עצמו (כולל שבב המחשב [CHIP - צ'יפ] - רכיב EMV המותקן בכרטיס, ככל שיש כזה), וכל אחד מבין הפרטים המופיעים על הכרטיס (כולל מספר הכרטיס, תוקף הכרטיס וקוד ה-CVV המופיע בחלקו האחורי של הכרטיס), המספר הסודי ו/או הצופן, ו/או כל רכיב אחר ו/או צירוף רכיבים (הכוללים ביניהם את פרטי מחזיק הכרטיס) ו/או קוד חד פעמי שיומץ למחזיק הכרטיס לצורך מתן או אישור הוראת תשלום באמצעות הכרטיס ו/או לינק שיומץ למחזיק הכרטיס מעת לעת לצורך מתן אישור או הוראת תשלום באמצעות הכרטיס, ו/או צירוף רכיבים כאמור בכרטיס, הייחודיים לכרטיס, אשר בעל הגישה אליו ו/או אליהם, יכול לתת באמצעותם הוראת תשלום.

בשימוש בארנקים דיגיטליים, הרכיב החיוני יכלול גם את המכשיר בו מותקן הארנק הדיגיטלי, וכן את קוד הזיהוי של המכשיר בו מותקן הארנק הדיגיטלי, קוד ההפעלה של מכשיר כאמור ו/או קוד ההפעלה של הארנק הדיגיטלי.

למניעת ספק מובהר, כי מטעמי סודיות, המספר הסודי ו/או הצופן וצירוף הרכיבים בכרטיס המאפשרים שימוש בו לא מפורטים בגוף כתב זה והם יועמדו לרשות המחזיק בכרטיס בנפרד ו/או על גבי הכרטיס, יהיו חלק בלתי נפרד מהסכם כרטיס החיוב, ופירטום ומסירתם כאמור ייחשבו שנעשה במסגרת הסכם כרטיס החיוב.

2. לאחר סעיף 6.2 להסכם, יוסף סעיף 6.3 להסכם שכותרתו "ארנקים דיגיטליים", וזה תוכנו:

6.3 ארנקים דיגיטליים

6.3.1 כללי. הבנק רשאי לאפשר למחזיק, מעת לעת, לבצע עסקאות באמצעות שימוש בכרטיס במסגרת אפליקציות ארנק דיגיטלי (להלן: "**ארנק דיגיטלי**"). סוגי הארנקים הדיגיטליים המאפשרים תשלום באמצעות שימוש בכרטיס וסוגי הכרטיסים, יקבעו ע"י הבנק מעת לעת (להלן: "**ארנק דיגיטלי מאושר**" ו"**כרטיס מאושר**"). הבנק יהיה רשאי להגביל את השימוש בכרטיס במסגרת ארנק דיגיטלי, באופן זמני או קבוע, בסכום ו/או בסוג העסקאות (לרבות הסדרי אשראי), וכן לעניין סוגי המכשירים בהם יותקן ארנק דיגיטלי מאושר, ו/או בכל דרך אחרת.

6.3.2 תחולת הוראות. הוראות סעיף [8.2] זה יחולו אם המחזיק בחר להוסיף כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר. על השימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר יחולו תנאי הסכם כרטיס החיוב. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על השימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר יחולו הוראות סעיפים 6.1.3 [היעדר אחריות לעסקת היסוד] ו-15 [דמי כרטיס, עמלות, מיסים והוצאות]. עצם ההוספה של כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר אינה מהווה הנפקה של אמצעי תשלום חדש. הבנק יהיה רשאי לפרסם, מעת לעת, הוראות ו/או פרטים נוספים הנוגעים לשימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר מסוים (הוראות כאמור יפורסמו באתר האינטרנט של הבנק ו/או בכל דרך מותרת לפי דין).

6.3.3 תנאי הארנק הדיגיטלי המאושר. השימוש בארנק דיגיטלי מאושר עשוי להיות כפוף להסכמים בין המחזיק ובין צדדים שלישיים המפעילים את הארנק הדיגיטלי ו/או נותנים שירותים בקשר אליו (להלן: "**הסכמי הארנק**"), והמחזיק מתחייב לפעול בהתאם להסכמי הארנק. אלא אם נקבע אחרת, ארנק דיגיטלי מאושר אינו ארנק של הבנק, ואינו מופעל על ידי הבנק ו/או על ידי מי מטעמו. הבנק ו/או מי מטעמו לא יישאו באחריות כלשהי למעשה ו/או מחדל של צדדים שלישיים כאמור.

6.3.4 הוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר והסרתו. המחזיק, ורק הוא, רשאי להוסיף כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר בכפוף לאישור הבנק. כמו כן השימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר כפוף לכך שהמכשיר בו הותקן ארנק כאמור משמש באופן בלעדי רק את המחזיק. בהוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר המחזיק מתיר את השימוש בכרטיס במסגרת הארנק הדיגיטלי כאמור. הוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר מותנית בכך שהמכשיר בו הותקן הארנק הדיגיטלי המאושר מאפשר קביעת אמצעי נעילה המגן על השימוש במכשיר מפני צד שלישי שאינו המחזיק, ואפשרות זו הופעלה ע"י המחזיק. המחזיק רשאי, בכל עת, להסיר כרטיס מאושר מארנק דיגיטלי מאושר.

6.3.5 שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר. ביצוע עסקאות באמצעות שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר עשוי להיות כפוף לאימות זהות המחזיק באמצעות פרטי אימות. אישור עסקה בארנק דיגיטלי מאושר משמעו אישור השימוש בכרטיס המאושר. מבלי לגרוע מכלליות האמור בכתב זה, במקרה של ביטול, סיום תוקפו, או הקפאתו של כרטיס מאושר שהוסף לארנק דיגיטלי מאושר, אזי מאותה עת לא יהיה ניתן להשתמש בכרטיס בארנק כאמור.

6.3.6 תקינות המכשיר. שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר כפוף לתקינותו של המכשיר בו הותקן ארנק כאמור ולתקינותם של אמצעי התקשורת של המכשיר. הבנק ו/או מי מטעמו לא יישאו באחריות כלשהי כתוצאה מאי-תקינות המכשיר של המחזיק ו/או תקינות אמצעי התקשורת של המכשיר.

6.3.7 אמצעים טכנולוגיים מתאימים בבית העסק. השימוש בכרטיס מאושר במסגרת ארנק דיגיטלי מאושר כרוך בהימצאותם של אמצעים טכנולוגיים מתאימים בבית העסק. הבנק לא יהיה אחראי במקרה שהשימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר לא יתאפשר מחמת היעדר הימצאותם של אמצעים טכנולוגיים כאמור בבית העסק ו/או מחמת תקלה באמצעים אלו.

6.3.8 פירוט עסקאות. פירוט העסקאות שבוצעו באמצעות שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר עשוי להיות מוצג בארנק דיגיטלי כאמור. אלא אם נקבע אחרת, פירוט זה אינו נעשה ע"י הבנק ו/או מי מטעמו.

6.3.9 אבדן, גניבה או שימוש לרעה. אבדן או גניבה של המכשיר בו הותקן ארנק דיגיטלי מאושר, כמוהם כאבדן או גניבת הרכיב החיוני בכרטיס. הוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר ללא הסכמת המחזיק, וכן שימוש לרעה בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר, כמוהם כשימוש לרעה בכרטיס. במקרים כאמור יחולו הוראות סעיף 10 לכתב זה.

יצוין, כי עדכון בהתאם נעשה גם בפירוט הרכיבים החיוניים בתמצית לחוברת פתיחת חשבון, המפורסמת באתר האינטרנט של הבנק, בתפריט חוזים אחידים < הסכם פתיחת חשבון עובר ושב וניהול:

הבינלאומי ויובנק, בכתובת www.fibi.co.il

פאג, בכתובת www.pagi.co.il

אוצר החייל בכתובת www.bankotsar.co.il

לקבלת מסמך התמצית המעודכן ניתן לפנות לסניף או למוקד הטלפוני:

בינלאומי call בטלפון *3009

פאג CALL בטלפון *3360

אוצר ישיר בטלפון *3390

יובנק DIRECT בטלפון *5234



1.12.22

הודעה על עדכון בהסכם תנאים כלליים לקבלת כרטיס חיוב

בהתאם לסעיף 32 להסכם תנאים כלליים לקבלת כרטיס חיוב, שעליו אתה חתום (להלן: "**ההסכם**"), הרינו להביא לידיעתך כי ערכנו עדכון להסכם, כמפורט להלן. יובהר, כי העדכון נובע מהשימוש הגובר בארנקים דיגיטליים והצורך במתן הבהרות בעניין.

להלן פרטי העדכון:

3. בסעיף ההגדרות (1), עודכנה הגדרת "רכיב חיוני בכרטיס" כך –

"**רכיב חיוני בכרטיס**" - הכרטיס עצמו (כולל שבב המחשב [CHIP - צ'יפ] - רכיב EMV המותקן בכרטיס, ככל שיש כזה), וכל אחד מבין הפרטים המופיעים על הכרטיס (כולל מספר הכרטיס, תוקף הכרטיס וקוד ה-CVV המופיע בחלקו האחורי של הכרטיס), המספר הסודי ו/או הצופן, ו/או כל רכיב אחר ו/או צירוף רכיבים (הכוללים ביניהם את פרטי מחזיק הכרטיס) ו/או קוד חד פעמי שיומץ למחזיק הכרטיס לצורך מתן או אישור הוראת תשלום באמצעות הכרטיס ו/או לינק שיומץ למחזיק הכרטיס מעת לעת לצורך מתן אישור או הוראת תשלום באמצעות הכרטיס, ו/או צירוף רכיבים כאמור בכרטיס, הייחודיים לכרטיס, אשר בעל הגישה אליו ו/או אליהם, יכול לתת באמצעותם הוראת תשלום.

בשימוש בארנקים דיגיטליים, הרכיב החיוני יכלול גם את המכשיר בו מותקן הארנק הדיגיטלי, וכן את קוד הזיהוי של המכשיר בו מותקן הארנק הדיגיטלי, קוד ההפעלה של מכשיר כאמור ו/או קוד ההפעלה של הארנק הדיגיטלי.

למניעת ספק מובהר, כי מטעמי סודיות, המספר הסודי ו/או הצופן וצירוף הרכיבים בכרטיס המאפשרים שימוש בו לא מפורטים בגוף כתב זה והם יועמדו לרשות המחזיק בכרטיס בנפרד ו/או על גבי הכרטיס, יהוו חלק בלתי נפרד מהסכם כרטיס החיוב, ופירוטם ומסירתם כאמור ייחשבו לפירוט שנעשה במסגרת הסכם כרטיס החיוב.

4. לאחר סעיף 18 להסכם, יוסף סעיף 18א להסכם שכותרתו "ארנקים דיגיטליים", וזה תוכנו:

18א.1 כללי. הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי רשאים לאפשר למחזיק הכרטיס, מעת לעת, לבצע עסקאות באמצעות שימוש בכרטיס במסגרת אפליקציות ארנק דיגיטלי (להלן: "**ארנק דיגיטלי**"). סוגי הארנקים הדיגיטליים המאפשרים תשלום באמצעות שימוש בכרטיס וסוגי הכרטיסים, יקבעו ע"י הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי מעת לעת (להלן: "**ארנק דיגיטלי מאושר**" ו"**כרטיס מאושר**"). הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי יהיו רשאים להגביל את השימוש בכרטיס במסגרת ארנק דיגיטלי, באופן זמני או קבוע, בסכום ו/או בסוג העסקאות (לרבות הסדרי האשראי), וכן לעניין סוגי המכשירים בהם יותקן ארנק דיגיטלי מאושר, ו/או בכל דרך אחרת.

18א.2 תחולת הוראות. הוראות סעיף 18א זה יחולו אם מחזיק הכרטיס בחר להוסיף כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר. על השימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר יחולו תנאי הסכם כרטיס החיוב. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על השימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר יחולו הוראות סעיפים 6.2 [היעדר אחריות לעסקת היסוד] ו-26 [תשלומים, עמלות והוצאות]. עצם ההוספה של כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר אינה מהווה הנפקה של אמצעי תשלום חדש. הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי יהיו רשאים לפרסם, מעת לעת, הוראות ו/או פרטים נוספים הנוגעים לשימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר מסוים (הוראות כאמור יפורסמו באתר האינטרנט של הבנק ו/או של חברת כרטיסי האשראי ו/או בכל דרך מותרת לפי דין).

18א.3 תנאי הארנק הדיגיטלי המאושר. השימוש בארנק דיגיטלי מאושר עשוי להיות כפוף להסכמים בין מחזיק הכרטיס ובין צדדים שלישיים המפעילים את הארנק הדיגיטלי ו/או נותנים שירותים בקשר אליו (להלן: "**הסכמי הארנק**"), ומחזיק הכרטיס מתחייב לפעול בהתאם להסכמי הארנק. אלא אם נקבע אחרת, ארנק דיגיטלי מאושר אינו ארנק של הבנק ו/או של חברת כרטיסי האשראי, ואינו מופעל על ידי הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי ו/או על ידי מי מטעמם. הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי ו/או מי מטעמם לא יישאו באחריות כלשהי למעשה ו/או מחדל של צדדים שלישיים כאמור.

18א.4 הוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר והסרתו. מחזיק הכרטיס, ורק הוא, רשאי להוסיף כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר בכפוף לאישור הבנק וחברת כרטיסי האשראי. כמו כן השימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר כפוף לכך שהמכשיר בו הותקן ארנק כאמור משמש באופן בלעדי רק את מחזיק הכרטיס. בהוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר מחזיק הכרטיס מתיר את השימוש בכרטיס במסגרת הארנק הדיגיטלי כאמור. הוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר מותנית בכך שהמכשיר בו הותקן הארנק הדיגיטלי המאושר מאפשר קביעת אמצעי נעילה המגן על השימוש במכשיר מפני צד שלישי שאינו מחזיק הכרטיס, ואפשרות זו הופעלה ע"י מחזיק הכרטיס. מחזיק הכרטיס רשאי, בכל עת, להסיר כרטיס מאושר מארנק דיגיטלי מאושר.

18א.5 שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר. ביצוע עסקאות באמצעות שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר עשוי להיות כפוף לאימות זהות מחזיק הכרטיס באמצעות פרטי אימות. אישור עסקה בארנק דיגיטלי מאושר משמעו אישור השימוש בכרטיס המאושר. מבלי לגרוע מכלליות האמור בהסכם כרטיס חיוב זה, במקרה של ביטול, סיום תוקפו, או הקפאתו של כרטיס מאושר שהוסף לארנק דיגיטלי מאושר, אזי מאותה עת לא יהיה ניתן להשתמש בכרטיס בארנק כאמור.

6.א18 תקינות המכשיר. שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר כפוף לתקינותו של המכשיר בו הותקן ארנק כאמור ולתקינותם של אמצעי התקשורת של המכשיר. הבנק ו/או מי מטעמו לא יישאו באחריות כלשהי כתוצאה מאי-תקינות המכשיר של מחזיק הכרטיס ו/או תקינות אמצעי התקשורת של המכשיר.

7.א18 אמצעים טכנולוגיים מתאימים בבית העסק. השימוש בכרטיס מאושר במסגרת ארנק דיגיטלי מאושר כרוך בהימצאותם של אמצעים טכנולוגיים מתאימים בבית העסק. הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי לא יהיו אחראים במקרה שהשימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר לא יתאפשר מחמת היעדר הימצאותם של אמצעים טכנולוגיים כאמור בבית העסק ו/או מחמת תקלה באמצעים אלו.

8.א18 פירוט עסקאות. פירוט העסקאות שבוצעו באמצעות שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר עשוי להיות מוצג בארנק דיגיטלי כאמור. אלא אם נקבע אחרת, פירוט זה אינו נעשה ע"י הבנק ו/או ע"י חברת כרטיסי האשראי ו/או מי מטעמם.

9.א18 אבדן, גניבה או שימוש לרעה. אבדן או גניבה של המכשיר בו הותקן ארנק דיגיטלי מאושר, כמוהם כאבדן או גניבת הרכיב החיוני בכרטיס. הוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר ללא הסכמת מחזיק הכרטיס, וכן שימוש לרעה בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר, כמוהם כשימוש לרעה בכרטיס. במקרים כאמור יחולו הוראות סעיף 11 להסכם כרטיס החיוב.

יצוין, כי עדכון בהתאם נעשה גם בפירוט הרכיבים החיוניים בתמצית לחוברת פתיחת חשבון, המפורסמת באתר האינטרנט של הבנק, בתפריט חוזים אחידים < הסכם פתיחת חשבון עובר ושב וניהולו:

הבינלאומי ויובנק, בכתובת www.fibi.co.il

פאג, בכתובת www.pagi.co.il

אוצר החייל בכתובת www.bankotsar.co.il

לקבלת מסמך התמצית המעודכן ניתן לפנות לסניף או למוקד הטלפוני:

בינלאומי call בטלפון *3009

פאג CALL בטלפון *3360

אוצר ישיר בטלפון *3390

יובנק DIRECT בטלפון *5234



1.12.22

הודעה על עדכון בהסכם תנאים כלליים לקבלת כרטיס חיוב

בהתאם לסעיף 28 להסכם תנאים כלליים לקבלת כרטיס חיוב, שעליו אתה חתום (להלן: "**ההסכם**"), הרינו להביא לידיעתך כי ערכנו עדכון להסכם, כמפורט להלן. יובהר, כי העדכון נובע מהשימוש הגובר בארנקים דיגיטליים והצורך במתן הבהרות בעניין.

להלן פרטי העדכון:

1. בסעיף ההגדרות (1), עודכנה הגדרת "רכיב חיוני בכרטיס" כך-

"**רכיב חיוני בכרטיס**" - הכרטיס עצמו (כולל שבב המחשב [CHIP - צ'יפ] - רכיב EMV המותקן בכרטיס, ככל שיש כזה), וכל אחד מבין הפרטים המופיעים ו/או המוטבעים על הכרטיס (כולל מספר הכרטיס, תוקף הכרטיס וקוד ה-CVV המופיע בחלקו האחורי של הכרטיס), המספר הסודי ו/או הצופן, ו/או כל רכיב אחר ו/או צירוף רכיבים (הכוללים ביניהם את פרטי מחזיק הכרטיס) ו/או קוד חד פעמי שיומצא למחזיק הכרטיס לצורך מתן או אישור הוראת תשלום באמצעות הכרטיס ו/או לינק שיומצא למחזיק הכרטיס מעת לעת לצורך מתן אישור או הוראת תשלום באמצעות הכרטיס, ו/או צירוף רכיבים כאמור בכרטיס, הייחודיים לכרטיס, אשר בעל הגישה אליו ו/או אליהם, יכול לתת באמצעותם הוראת תשלום.

בשימוש בארנקים דיגיטליים, הרכיב החיוני יכלול גם את המכשיר בו מותקן הארנק הדיגיטלי, וכן את קוד הזיהוי של המכשיר בו מותקן הארנק הדיגיטלי, קוד ההפעלה של מכשיר כאמור ו/או קוד ההפעלה של הארנק הדיגיטלי.

למניעת ספק מובהר, כי מטעמי סודיות, המספר הסודי ו/או הצופן וצירוף הרכיבים בכרטיס המאפשרים שימוש בו לא מפורטים בגוף כתב זה והם יועמדו לרשות המחזיק בכרטיס בנפרד ו/או על גבי הכרטיס, יהוו חלק בלתי נפרד מהסכם כרטיס החיוב, ופירוטם ומסירתם כאמור ייחשבו לפירוט שנעשה במסגרת הסכם כרטיס החיוב.

2. לאחר סעיף 8.1 להסכם, יוסף סעיף 8.2 להסכם שכותרתו "ארנקים דיגיטליים", וזה תוכנו:

8.2 ארנקים דיגיטליים

8.2.1 **כללי.** הבנק רשאי לאפשר למחזיק בכרטיס, מעת לעת, לבצע עסקאות באמצעות שימוש בכרטיס במסגרת אפליקציות ארנק דיגיטלי (להלן: "**ארנק דיגיטלי**"). סוגי הארנקים הדיגיטליים המאפשרים תשלום באמצעות שימוש בכרטיס וסוגי הכרטיסים, יקבעו ע"י הבנק מעת לעת (להלן: "**ארנק דיגיטלי מאושר**" ו"**כרטיס מאושר**"). הבנק יהיה רשאי להגביל את השימוש בכרטיס במסגרת ארנק דיגיטלי, באופן זמני או קבוע, בסכום ו/או בסוג העסקאות (לרבות הסדרי אשראי), וכן לעניין סוגי המכשירים בהם יותקן ארנק דיגיטלי מאושר, ו/או בכל דרך אחרת.

8.2.2 **תחולת הוראות.** הוראות סעיף [8.2] זה יחולו אם המחזיק בכרטיס בחר להוסיף כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר. על השימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר יחולו תנאי הסכם כרטיס החיוב. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על השימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר יחולו הוראות סעיפים 8.1.5 [היעדר אחריות לעסקת היסוד] ו-19 [דמי כרטיס, עמלות, מיסים והוצאות]. עצם ההוספה של כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר אינה מהווה הנפקה של אמצעי תשלום חדש. הבנק יהיה רשאי לפרסם, מעת לעת, הוראות ו/או פרטים נוספים הנוגעים לשימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר מסוים (הוראות כאמור יפורסמו באתר האינטרנט של הבנק ו/או בכל דרך מותרת לפי דין).

8.2.3 **תנאי הארנק הדיגיטלי המאושר.** השימוש בארנק דיגיטלי מאושר עשוי להיות כפוף להסכמים בין מחזיק הכרטיס ובין צדדים שלישיים המפעילים את הארנק הדיגיטלי ו/או נותנים שירותים בקשר אליו (להלן: "**הסכמי הארנק**"), ומחזיק הכרטיס מתחייב לפעול בהתאם להסכמי הארנק. אלא אם נקבע אחרת, ארנק דיגיטלי מאושר אינו ארנק של הבנק ו/או החברה, ואינו מופעל על ידי הבנק ו/או החברה ו/או על ידי מי מטעמם. הבנק ו/או מי מטעמו לא יישאו באחריות כלשהי למעשה ו/או מחדל של צדדים שלישיים כאמור.

8.2.4 **הוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר והסרתו.** המחזיק בכרטיס, ורק הוא, רשאי להוסיף כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר בכפוף לאישור הבנק. כמו כן השימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר כפוף לכך שהמכשיר בו הותקן ארנק כאמור משמש באופן בלעדי רק את המחזיק בכרטיס. בהוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר המחזיק בכרטיס מתיר את השימוש בכרטיס במסגרת הארנק הדיגיטלי מאושר. הוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר מותנית בכך שהמכשיר בו הותקן הארנק הדיגיטלי מאושר מאפשר קביעת אמצעי נעילה המגן על השימוש במכשיר מפני צד שלישי שאינו המחזיק בכרטיס, ואפשרות זו הופעלה ע"י המחזיק בכרטיס. המחזיק בכרטיס רשאי, בכל עת, להסיר כרטיס מאושר מארנק דיגיטלי מאושר.

8.2.5 **שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר.** ביצוע עסקאות באמצעות שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר עשוי להיות כפוף לאימות זהות המחזיק בכרטיס באמצעות פרטי אימות. אישור עסקה בארנק דיגיטלי מאושר משמעו אישור השימוש בכרטיס המאושר. מבלי לגרוע מכלליות האמור בהסכם כרטיס חיוב זה, במקרה של ביטול או סיום תוקפו של כרטיס מאושר שהוסף לארנק דיגיטלי מאושר, אזי מאותה עת לא יהיה ניתן להשתמש בכרטיס בארנק כאמור.

לתשומת הלב - במקרה של הקפאת זכות השימוש בכרטיס מאושר, לא תוקפא האפשרות לבצע עסקאות בכרטיס באמצעות אפליקציות ארנק דיגיטלי. כדי להימנע מביצוע עסקאות בכרטיס מאושר באמצעות אפליקציות ארנק דיגיטלי

במקרה של הקפאת כרטיס, יש להסיר את הכרטיס מאפליקציות הארנק הדיגיטלי אליהן הוסף הכרטיס, או להתקשר למוקד השירות של החברה.

8.2.6 תקינות המכשיר. שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר כפוף לתקינותו של המכשיר בו הותקן ארנק כאמור ולתקינותם של אמצעי התקשורת של המכשיר. הבנק ו/או החברה ו/או מי מטעמם לא יישאו באחריות כלשהי כתוצאה מאי-תקינות המכשיר של המחזיק בכרטיס ו/או תקינות אמצעי התקשורת של המכשיר. יובהר, כי אין לפרוץ את המכשיר או להשתמש במכשיר פרוץ. פריצת המכשיר עלולה לפגוע באיכות ובמאפייני האבטחה של המכשיר ולחשוף אותו למעשי מרמה, לרבות מתן גישה בלתי מורשית של צדדים שלישיים.

8.2.7 אמצעים טכנולוגיים מתאימים בבית העסק. השימוש בכרטיס מאושר במסגרת ארנק דיגיטלי מאושר כרוך בהימצאותם של אמצעים טכנולוגיים מתאימים בבית העסק. הבנק ו/או החברה לא יהיו אחראים במקרה שהשימוש בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר לא יתאפשר מחמת היעדר הימצאותם של אמצעים טכנולוגיים כאמור בבית העסק ו/או מחמת תקלה באמצעים אלו.

8.2.8 פירוט עסקאות. פירוט העסקאות שבוצעו באמצעות שימוש בכרטיס מאושר בארנק דיגיטלי מאושר עשוי להיות מוצג בארנק דיגיטלי כאמור. אלא אם נקבע אחרת, פירוט זה אינו נעשה ע"י הבנק ו/או מי מטעמו.

8.2.9 אבדן, גניבה או שימוש לרעה. אבדן או גניבה של המכשיר בו הותקן ארנק דיגיטלי מאושר, כמוהם כאבדן או גניבת הרכיב החיוני בכרטיס. הוספת כרטיס מאושר לארנק דיגיטלי מאושר ללא הסכמת המחזיק בכרטיס, וכן שימוש לרעה בכרטיס מאושר באמצעות ארנק דיגיטלי מאושר, כמוהם כשימוש לרעה בכרטיס. במקרים כאמור יחולו הוראות סעיף 14 להסכם כרטיס החיוב.

יצוין, כי עדכון בהתאם נעשה גם בפירוט הרכיבים החיוניים בתמצית לחוברת פתיחת חשבון, המפורסמת באתר האינטרנט של הבנק, בתפריט חוזים אחידים < הסכם פתיחת חשבון עובר ושב וניהולו:

הבינלאומי ויובנק, בכתובת www.fibi.co.il

פאג'י, בכתובת www.pagi.co.il

אוצר החייל בכתובת www.bankotsar.co.il

לקבלת מסמך התמצית המעודכן ניתן לפנות לסניף או למוקד הטלפוני:

בינלאומי call בטלפון *3009

פאג'י CALL בטלפון *3360

אוצר ישיר בטלפון *3390

יובנק DIRECT בטלפון *5234

אמנת שירות

ייעוץ פנסיוני

כי אנחנו מחויבים לך, הלקוח!



הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ הינו בעל רישיון יועץ פנסיוני הפועל באופן אובייקטיבי ובלתי תלוי כאשר טובת הלקוח לנגד עיניו

אנו מאמינים בערכים אלה ומתחייבים לפעול על פיהם:

יושרה ואמינות	אנו מתחייבים לנהוג בהגינות, ביושר ובכבוד כלפיך, הלקוח, ולכבד את פרטיותך.
מקצועיות	אנו מקפידים על סטנדרטים מקצועיים גבוהים בעבודתנו ומעניקים שירות מקצועי המבוסס על ידע רחב וניסיון רב בתחום החיסכון הפנסיוני.
אחריות	אנו מחויבים לדאוג לטובתך, תוך ליווי מקצועי החל מהתאמת החיסכון הפנסיוני לצרכיך וכלה במסירת מידע אודות זכויותיך ודרכי פעולתך למימוש זכויות אלה בהליך ישוב תביעה.
שקיפות	אנו מקפידים על גילוי נאות ומתחייבים למסור לך, הסבר מלא, ברור ומנומק לשאלותיך.
זמינות	אנו מקפידים לקיים תקשורת יעילה וזמינה עמך, הלקוח, ומתחייבים לעמוד בלוחות זמנים על מנת להעניק לך מענה ולקדם את מטרותיך, ובכלל זה:
	✔ מתן מענה ראשוני לכל פנייה תוך 2 ימי עסקים.
	✔ מתן מענה מתאים לצרכיך ותיאום פגישה עמך תוך 7 ימי עסקים ממועד פנייתך.
	✔ מסירת מסמכים הקשורים אליך, ונמצאים ברשות בעל הרישיון על פי דין, תוך 3 ימי עסקים ממועד הדרישה, לרבות אם הנך לקוח לשעבר.
	✔ מתן מענה תוך זמן סביר לבקשתך להעביר אישורים, מסמכים ובקשות לביצוע פעולות הקשורות למוצר פנסיוני לגוף המוסדי.

לפניות וליצירת קשר, אנא פנה למרכז השירות של היחידה ליעוץ פנסיוני:

טלפון: 03-5196635 | פקס: 03-5196030 | שעות הפעילות: ימים א'-ה' 08:30-16:00

משקיעים בך
הבינלאומי

מנכ"ל

* על אף האמור, לא יראו בבעל רישיון שלא פעל על פי לוחות הזמנים שצינו, כמי שהפר הוראות אמנה זאת, אם פעל בנסיבות מיוחדות, ופרקי הזמן בהם ניתן השירות היו סבירים בנסיבות העניין.

** הבנק לא מתחייב למסירה והעברה של מסמכים ומתן מידע לגבי זכויות בעניין תביעה במקרה בו בעל רישיון התקשר עם לקוח ביעוץ פנסיוני חד פעמי - בהתאם לסעיף 27 (ב)(4) בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה - 2005.



אמנת שירות היחידה לפניות הציבור

אנו מאמינים במתן יחס מקצועי, אדיב, אכפתי ואחראי ללקוחותינו, לעובדי הבנק, לספקים ולסביבה.

אנו מתחייבים:

- לברר כל תלונה באופן יסודי ולקבל החלטות המשקפות ערכים של יושרה, הוגנות, אמינות, מקצועיות, שקיפות, פתיחות ואחריות כנגזר מערכי הקוד האתי של הבנק ונהליו.
- לבדוק לעומק את הממצאים שעולים מהברורים ולטפל באופן הולם בליקויים, היה ונמצאו, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק, אשר מכון לשירות בנקאי מקצועי ומתן יחס אחראי, איכותי ומחויב ללקוחות הבנק.
- להשיב לכל תלונה בבהירות, באדיבות מרבית, באופן מנומק ולתמוך את תשובותינו באסמכתאות, לפי הצורך.
- להשיב לתלונות בזמן סביר, ולכל היותר עד 45 יום ממועד קבלת התלונה ובמקרים חריגים עד 60 יום ממועד קבלת התלונה.

לצורך הגשת תלונה, ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור של הבנק הבינלאומי

בדואר: רח' הרצל 63 רמלה 7240631

בטלפון: 03-5138700 בפקס: 03-5135299

באמצעות אתר הבנק: www.fibi.co.il

שעות הפעילות: ימים א'-ה' 8:00-15:30



28.12.16

אמנת שירות

אמנת שירות

אמנת שירות היחידה לפניות הציבור

אנו מאמינים במתן יחס מקצועי, אדיב, אכפתי ואחראי ללקוחותינו, לעובדי הבנק, לספקים ולסביבה.

אנו מתחייבים:

- לברר כל תלונה באופן יסודי ולקבל החלטות המשקפות ערכים של יושרה, הוגנות, אמינות, מקצועיות, שקיפות, פתיחות ואחריות כנגזר מערכי הקוד האתי של הבנק ונהליו.
- לבדוק לעומק את הממצאים שעולים מהברורים ולטפל באופן הולם בליקויים, היה ונמצאו, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק, אשר מכון לשירות בנקאי מקצועי ומתן יחס אחראי, איכותי ומחויב ללקוחות הבנק.
- להשיב לכל תלונה בבהירות, באדיבות מרבית, באופן מנומק ולתמוך את תשובותינו באסמכתאות, לפי הצורך.
- להשיב לתלונות בזמן סביר, ולכל היותר עד 45 יום ממועד קבלת התלונה ובמקרים חריגים עד 60 יום ממועד קבלת התלונה.

לצורך הגשת תלונה, ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור של הבנק הבינלאומי

בדואר: רח' הרצל 63 רמלה 7240631

בפקס: 03-5135299

בטלפון: 03-5138700

באמצעות אתר הבנק: www.fibi.co.il

שעות הפעילות: ימים א'-ה' 08:00-15:30



28.12.16

אמנת שירות

אמנת שירות היחידה לפניות הציבור

אנו מאמינים במתן יחס מקצועי, אדיב, אכפתי ואחראי ללקוחותינו, לעובדי הבנק, לספקים ולסביבה.

אנו מתחייבים:

- לברר כל תלונה באופן יסודי ולקבל החלטות המשקפות ערכים של יושרה, הוגנות, אמינות, מקצועיות, שקיפות, פתיחות ואחריות כנגזר מערכי הקוד האתי של הבנק ונהליו.
- לבדוק לעומק את הממצאים שעולים מהברורים ולטפל באופן הולם בליקויים, היה ונמצאו, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק, אשר מכון לשירות בנקאי מקצועי ומתן יחס אחראי, איכותי ומחויב ללקוחות הבנק.
- להשיב לכל תלונה בבהירות, באדיבות מרבית, באופן מנומק ולתמוך את תשובותינו באסמכתאות, לפי הצורך.
- להשיב לתלונות בזמן סביר, ולכל היותר עד 45 יום ממועד קבלת התלונה ובמקרים חריגים עד 60 יום ממועד קבלת התלונה.

לצורך הגשת תלונה, ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור של הבנק הבינלאומי

בדואר: רח' הרצל 63 רמלה 7240631

בפקס: 03-5135299

בטלפון: 03-5138700

באמצעות אתר הבנק: www.fibi.co.il

שעות הפעילות: ימים א'-ה' 08:00-15:30



אמנת שירות

אמנת שירות היחידה לפניות הציבור

אנו מאמינים במתן יחס מקצועי, אדיב, אכפתי ואחראי ללקוחותינו, לעובדי הבנק, לספקים ולסביבה.

אנו מתחייבים:

- לברר כל תלונה באופן יסודי ולקבל החלטות המשקפות ערכים של יושרה, הוגנות, אמינות, מקצועיות, שקיפות, פתיחות ואחריות כנגזר מערכי הקוד האתי של הבנק ונהליו.
- לבדוק לעומק את הממצאים שעולים מהברורים ולטפל באופן הולם בליקויים, היה ונמצאו, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק אשר, מכון לשירות בנקאי מקצועי ומתן יחס אחראי, איכותי ומחויב ללקוחות הבנק.
- להשיב לכל תלונה בבהירות, באדיבות מרבית, באופן מנומק ולתמוך את תשובותינו באסמכתאות, לפי הצורך.
- להשיב לתלונות בזמן סביר, ולכל היותר עד 45 יום ממועד קבלת התלונה ובמקרים חריגים עד 60 יום ממועד קבלת התלונה.

לצורך הגשת תלונה, ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור של הבנק הבינלאומי

בדואר: רח' הרצל 63 רמלה 7240631

בפקס: 03-5135299

בטלפון: 03-5138700

באמצעות אתר הבנק: www.fibi.co.il

שעות הפעילות: ימים א'-ה' 08:00-15:30

משקיעים בך
הבינלאומי

