

הנחיות לשימוש בכרטיס דביט

ותמצית בהתאם לחוק שירותי תשלום

הנחיות האמורות מנוסחות בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ופונות באופן שווה לכולן וכולם.

כרטיס MASTERCARD DIRECT שלך הינו אישי ואין להעבירו או לאפשר שימוש בו על ידי אחרים. השימוש בו יתאפשר לאחר הפעלתו ולאחר חתימתך על גבי פס החתימה שבגב הכרטיס. מאחר שהכרטיס מיועד, בין היתר, לשימוש בחו"ל, יש להקפיד ששמך, המוטבע על גבי הכרטיס באנגלית, וחתימתך המופיעה עליו, יהיו זהים לאלה המופיעים בדרכונך.

אופן השימוש בכרטיס הדיירקט

- כרטיס דיירקט הוא כרטיס שהעסקאות שמתבצעות בו מחויבות בחשבון הבנק שלך בדרך כלל תוך יום עסקים אחד ממועד ביצוע בעסקה.

- הכרטיס נועד לשמש אמצעי תשלום לביצוע עסקאות בארץ ובחו"ל, בכפוף לכך שקיימת יתרה מספקת בחשבונך בבנק, בבתי עסק המאפשרים ביצוע עסקאות באמצעות הכרטיס:

א. אישור עסקה כפוף לכך: (א) שקיימת יתרה זכות מספקת בחשבונך בבנק; ו- (ב) ניתן אישור על ידי הבנק לעסקה. כל עסקה שתבוצע בכרטיס כפופה לאישור הבנק, כאשר בכל פעם שיתבקש אישור לעסקה, סכום העסקה ישמר ויוצג בחשבונך בבנק למשך זמן מוגבל, וזאת בין אם העסקה בוצעה לבסוף על-ידך בפועל ובין אם לאו.

ב. ניתן להשתמש בכרטיס רק בבתי עסק שבהם מותקן מכשיר אלקטרוני המקושר למערכת המאפשרת שימוש בכרטיס ורק אם המכשיר האלקטרוני פועל ומקושר בעת ביצוע העסקה. לפיכך, בין היתר, לא ניתן לבצע עסקאות במכשיר ידני. **בנוסף, אין לעשות שימוש בכרטיס בבתי העסק אשר מבקשים אישור טרם ביצוע העסקה על סכום שאינו סכום העסקה בפועל כדוגמת חלק מתחנות הדלק ו/או חנויות הנוחות. לפיכך, נכון למועד זה, בין היתר, אין לעשות שימוש בכרטיס ו/או אין לתת את הכרטיס לצורכי ביטחון, לדוגמה בתחום השכרת הרכב, תחום המלונאות וכדומה.**

ג. לא ניתן יהיה להשתמש בכרטיס לרכישות בתשלומים מכל סוג שהוא, לרבות רכישות בהסדרי אשראי, למשל, קרדיט.

- כרטיס הדיירקט הינו כרטיס בינלאומי שמאפשר ביצוע של פעולות תשלום בשקלים ובמטבע חוץ (בכפוף לבקשה להנפקת כרטיס דיירקט), גם באמצעות טכנולוגיית ה-Contactless.

- ניתן להשתמש בכרטיס הדיירקט גם באמצעות אפליקציות התשלומים השונות.

- בנוסף, כרטיס הדיירקט מאפשר ביצוע תשלומים בבתי עסק (באמצעות גיהוץ של הפס המגנטי או קריאה של השבב החכם בתוך הכרטיס) ומשיכת מזומן. תשומת לבך, כי לא ניתן להקים הרשאות קבועות לחיוב כרטיס הדיירקט לצורך ביצוע של תשלומים שוטפים (למשל: מנוי בחדר כושר, תשלום לחברת חשמל).

- העסקאות שניתן לבצע באמצעות כרטיסי הדיירקט מוגבלות בסכומים שנקבעים מעת לעת על ידי הבנק ומופיעים בבקשה להנפקת כרטיס חיוב מיידי. אם אתה מבצע עסקאות גם באמצעות אפליקציות התשלומים, ייתכן שסכום הפעילות יהיה מוגבל גם בהתאם לתנאי השימוש של האפליקציה הרלוונטית.
- תוקף הכרטיס הוא עד למועד שצוין עליו או עד לביטולו על ידך ו/או על ידי הבנק. כשתוקף הכרטיס יגיע לסיומו, הבנק יהיה רשאי להנפיק לך כרטיס חליפי.
- אין בשימוש בכרטיס הדיירקט כדי להבטיח את טיב המוצרים ו/או השירותים שנרכשו באמצעותו.
- יש לשמור קבלות ואסמכתאות אחרות המאשרות את העסקאות ואת פרטיהן.

ביטול של הוראת תשלום שניתנה באמצעות כרטיסי חיוב

ככלל, הוראת תשלום שניתנת באמצעות כרטיסי החיוב של הבנק היא סופית ואינה ניתנת לביטול.

הרכיבים החיוניים לשימוש בכרטיס

מתן הוראות תשלום באמצעות כרטיס חיוב דורש שימוש ברכיבים חיוניים, לרבות אמצעי זיהוי שונים שיקבע על ידי הבנק וישראלכרט ולעיתים לפי בחירת הלקוחות בהתאם לסוגי פעולות התשלום השונות. הרכיבים החיוניים ביחס לכרטיס החיוב שמונפקים על ידי הבנק: הכרטיס עצמו, פרטי הכרטיס והקוד הסודי ("הקוד הסודי") לשימוש בכרטיס.

הקוד הסודי מיועד לביצוע עסקאות בבתי עסק ולשימוש בכספומטים, בארץ ובחו"ל. על מנת לצמצם את אפשרות השימוש לרעה בכרטיסך, אסור בשום אופן לשמור את הקוד הסודי בקרבת הכרטיס או למסור אותו לאדם אחר. במידת הצורך, ניתן לשחזר את הקוד, בכל זמן, באחת הדרכים הבאות: דרך אתר או אפליקציית ישראלכרט, או במענה הקולי הממוחשב בטלפון 03-6364513. תוכל גם לבחור קוד סודי בלתי נשכח במכשירי משיכות המזומנים התומכים בשירות.

הסיכונים שכרוכים בשימוש בכרטיס

שימוש בכרטיס כרוך בסיכונים שונים הנובעים, בין היתר, מאופיו של אמצעי התשלום שהוא כרטיס חיוב ואופן השימוש בו (למשל הסיכון שבמסירת פרטי הכרטיס לצד שלישי בלתי מורשה בשגגה).

חיוב חשבון ופירוט העסקאות

- א. עסקאות שיבוצעו באמצעות הכרטיס יחויבו בחשבונך בסמוך לאחר קליטת השוברים בישראלכרט.
- ב. בחשבונך יוצג מידי יום סכום החיוב של העסקאות שחויבו באותו היום. ניתן לקבל פירוט באפליקציית הבנק את פירוט העסקאות שנקלטו באותו היום.
- ג. באפשרותך לצפות, בפירוט העסקאות גם באפליקציית ישראלכרט באמצעות קוד אישי אותו תקבל בעת ההצטרפות במעטפת הקוד הסודי, ובדיוור העמלות שישלח אליך לאימייל אותו סיפקת לבנק בעת פתיחת חשבונך.

הפס המגנטי

פרטי כרטיסך יועתקו או ירשמו בבתי העסק באמצעות מכשיר הקורא את הפס המגנטי. תקלה בפס המגנטי עלולה לפגוע ביכולתך לבצע עסקאות באמצעות הכרטיס. לפיכך, יש להימנע מלהחזיק את הכרטיס בקרבת מגנט (שעלול לשבש את הנתונים על גבי הפס המגנטי) ומחשיפתו לקרינת שמש.

תוקף הכרטיס, ביטולו והקפאתו

תוקפו של הכרטיס עד ליום האחרון בחודש המצוין על פניו. לקראת סיום תוקפו וככל שהוחלט ע"י הבנק/ישראלכרט לחדש את כרטיסך, יימסר לך הכרטיס החדש בדרך שתיקבע על-ידי הבנק/ישראלכרט. באפשרותך ובאפשרות הבנק וישראלכרט לבטל, ללא צורך בנימוק, את הכרטיס באמצעות מתן הודעה, כל אחד לצד השני. ביטול הכרטיס על ידי הלקוח יכול להיעשות באפליקציית הבנק ובאמצעות אתר ישראלכרט והוא ייכנס לתוקף לא יאוחר מתום יום העסקים שלאחר מועד מסירת ההודעה על ידי הלקוח. במקרה כזה, בו ביקשת לבטל את הכרטיס, עליך להשמידו באופן מיידי. במקרה בו הכרטיס בוטל על ידי הבנק או ישראלכרט, הביטול ייכנס לתוקף 45 ימים לאחר מסירת ההודעה על הביטול, אולם בנסיבות חריגות, ישראלכרט תהא רשאית לבטל את הכרטיס באופן מיידי. יודגש, שאין בביטול כדי לגרוע מזכויות הצדדים הנובעות משימוש בכרטיס לפני הביטול, או הנובעות משימוש בכרטיס על ידי הלקוח לאחר הביטול, אולם מובהר שאין בכך בכדי להתיר ללקוח לעשות שימוש בכרטיס לאחר ביטולו. בנוסף, הנך מורשה, בכל עת, לבקש מהבנק או מישראלכרט להקפיא את השימוש בכרטיס לתקופה כבקשתך אשר לא תעלה על 14 ימים. ניתן להקפיא את הכרטיס באפליקציית הבנק ו/או באמצעות פנייה לישראלכרט. גם לישראלכרט/לבנק נתונה הזכות להקפיא את אפשרות השימוש בכרטיס, בהתאם לשיקול דעתם ומטעמים סבירים, לרבות, אם נתקיים חשש לפגיעה באבטחת הכרטיס, חשש לשימוש לרעה בכרטיס או מרמה, ו/או חשש ממשי שהלקוח לא יוכל לפרוע את התחייבויותיו בהתאם לבקשה להנפקת הכרטיס.

בכל מקרה של ביטול או הקפאת הכרטיס, בין אם על ידי הלקוח ובין אם על ידי הבנק (או ישראלכרט ששותפה להנפקה), על הלקוח להפסיק מיד את השימוש בכרטיס.

עלות השירות

הבנק גובה עמלות וחיובים שונים בגין השימוש בכרטיס שהוא מעמיד לרשות לקוחותיו. למידע המלא על אודות התנאים של עלות השימוש שבכרטיסי החיוב שהבנק מעמיד לרשות לקוחותיו, ראו את הסכם התנאים הכלליים ואת תעריפון העמלות שמצורף למסמך זה שזמין גם באתר האינטרנט של הבנק.

זכות הבנק שלא לבצע הוראות מסוימות

הבנק רשאי שלא לכבד הוראה לביצוע פעולת תשלום באמצעות הכרטיס שהונפק על ידו, לדחות את ביצועה או לבצעה באופן חלקי בלבד, זאת מטעמים סבירים, כגון, במקרה שבו ביצוע ההוראה כרוך בחיוב חשבון ומצב החשבון לא מאפשר את החיוב האמור או במקרה שבו המסגרת בכרטיס לא מאפשרת את ביצוע הפעולה, והכל בכפוף להסכם כרטיס החיוב ולתנאים הכלליים.

אחריות הבנק בגין פגם בביצוע פעולת תשלום

חוק שירותי תשלום קובע הוראות לעניין אחריות הבנק בעת ביצוע פעולת תשלום ביחס ללקוחות וביחס לנותני שירותי תשלום אחרים. הבנק ו/או ישראלכרט לא יהיו אחראים לכל נזק או הוצאה שייגרמו, ככל שייגרמו, לך ו/או לכל צד שלישי כלשהו, בשל פגם בביצוע פעולת תשלום, שנגרם בשל מעשה או מחדל שלך ו/או מי מטעמך ו/או של נותן שירותי תשלום אחר.

אובדן או גניבת כרטיס או שימוש לרעה בו

אנחנו נוקטים באמצעי אבטחה רבים כדי לשמור עליך ועל בתי העסק. גילית שהכרטיס נגנב, אבד או שנעשה בו שימוש לרעה? הודעתך המהירה תסייע לנו לנקוט באמצעים מתאימים למניעת נזק והפסדים לך, לבית העסק ולנו, ולפיכך קיימת חשיבות רבה למסירת הודעה מיד כשנודע לך על כך. יש לדווח על כך מיידית באפליקציית הבנק ו/או באמצעות מוקד הבנק ו/או לישראלכרט טלפונית ובכתב, ונעשה את מרב המאמצים להעמיד לרשותך כרטיס חדש בהקדם האפשרי. אם מצאת את כרטיסך לאחר שהודעת על אובדנו, אין להשתמש בו ויש להשמידו.

אחריות במקרים של שימוש לרעה בכרטיס, עסקות במסמך חסר

שימוש לרעה בכרטיס מוגדר כשימוש על ידי כל מי שאינו זכאי לכך לפי הסכם כרטיס החיוב ואחריותך לגביו מוגבלת. לפי החוק, לקוח אינו אחראי לשימוש לרעה שבוצע בכרטיס לאחר שנמסרה הודעה לישראלכרט על השימוש לרעה בכרטיסו, או לאחר שהכרטיס הגיע לידי ישראלכרט. אחריותך בגין שימוש לרעה בכרטיס לפני מסירת הודעה לישראלכרט עומדת על סך קבוע של 75 ש"ח בתוספת 30 ש"ח לכל יום מהמועד שבו נודע לך על המקרה ועד מועד מסירת ההודעה (אך לא יותר מסכום העסקאות או הפעולות שבוצעו בכרטיס בפועל במסגרת השימוש לרעה). בכל מקרה, אם נמסרה על ידך הודעה בתוך 30 ימים מיום שנעשה לראשונה שימוש לרעה, אחריותך לא תעלה על 450 ש"ח. יובהר, כי יום ההודעה לא יבוא במניין הימים, אם ההודעה נמסרה ביום שנודע לך על השימוש לרעה. "עסקה במסמך חסר" בכרטיס מוגדרת כעסקה בה הופק שובר עליו חתמת ואשר מופיעים עליו פרטים שונים מאלה המופיעים בחוק או עסקה שבוצעה באמצעות כרטיס נושא שבב במסגרתה נכחת בבית העסק ולא היקשת את הקוד הסודי בבית העסק על אף שניתן היה לעשות כן. היה וחויבת בגין עסקה במסמך חסר והודעת לישראלכרט תוך 30 ימים ממועד קבלת הדיווח החודשי שלא ביצעת את העסקה או שחויבת בסכום גבוה יותר ממה שסוכם בינך לבין בית העסק, ישראלכרט תשיב לך את סכום החיוב או את הפרש. ישראלכרט תהא רשאית לחזור ולחייב אותך אם נוכחה לדעת שלא התקיימו התנאים המפורטים לעיל או חלקם.

הגבלת האחריות אינה חלה במקרים הבאים :

- אם הלקוח מסר את הכרטיס לאדם אחר (חוץ ממסירה בנסיבות סבירות למטרת שמירה בלבד או מסירה לבית עסק לשם ביצוע העסקה בבית העסק). אולם, הלקוח לא יהיה אחראי לשימוש לרעה אחרי שהכרטיס שנמסר לאדם אחר, אבד לאותו אדם או נגנב ממנו. לעניין זה, מסירת הכרטיס יחד עם המספר הסודי אינה נחשבת כמסירה בנסיבות סבירות.
- אם הלקוח פעל בכוונת מרמה.

בכפוף לאמור לעיל, עסקה שבוצעה באמצעות הכרטיס אינה ניתנת לביטול. הפרטים המלאים והמחייבים בקשר לשימוש בכרטיס מפורטים בבקשה להנפקת כרטיס דביט והסכם כרטיס החיוב

עליהם חתמת או בכל הודעה אחרת שנשלחה או תישלח אליך בקשר עם הכרטיס. בכל מקרה של סתירה או אי-התאמה יגבר האמור במסמכים הנ"ל.

הודעת החיוב החודשית

אחת לחודש תישלח אליך באמצעות הדואר האלקטרוני הודעת חיוב חודשית המפרטת את הרכישות שביצעת בארץ ובחו"ל. הודעה זו כוללת רשימה של כל השימושים בכרטיס שנקלטו אצלנו, וסכומם הכולל לחיוב חשבונך בבנק. כמו כן, ניתן לעיין בכל עת בחיובים הצפויים בכרטיס ובהודעת החיוב החודשית האחרונה, באתר ישראלכרט ו/או באפליקציית ישראלכרט (בכפוף לרישום). ככל שברצונך שהפירוט האמור יישלח אליך באמצעות הדואר, אנא פנה למוקד השירות של ישראלכרט.

משיכת מזומנים

באמצעות הכרטיס ניתן למשוך כסף מזומן עד לתקרה שתקבע ותתעדכן מעת לעת, בכפוף לסוג הכרטיס, להסכם כרטיס החיוב ולמידע המתפרסם מעת לעת בנושא. באמצעות הכרטיס שברשותך ניתן למשוך מזומנים בחו"ל בסניפי בנקים ו/או במכשירי בנק אוטומטיים המספקים מזומנים לסוג הכרטיס שברשותך. לסכומי המשיכה יתווספו גם עמלות כמפורט בתעריפון אשר יעודכן מעת לעת. לתשומת ליבך, בכל מקרה שבו תבקש למשוך מזומנים באמצעות סניף בנק בחו"ל, רשאי הבנק להתנות את התשלום בקבלת אישור מראש מישראלכרט.

השמדת כרטיס

ככל שהכרטיס יבוטל, ניתן יהיה להשמידו באופן עצמאי ועליך לוודא שהינך גוזר את הפס המגנטי של הכרטיס.

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

בהתאם לקבוע בהסכם כרטיס החיוב, הוראות סעיפים 14(א), 19 ופרק ו' לחוק שירותי תשלום (לעניין שימוש לרעה באמצעי תשלום) וכן הסעיפים בהסכם כרטיס חיוב הנובעים מההוראות הנ"ל, לא יחולו בקשר עם מתן השירותים ללקוחות שמחזור המכירות השנתי שלהם עולה על 30 מיליון שקלים לחדשים.

**הבנק וישראלכרט עומדים לרשותך!
מגוון הערוצים לקבלת מידע ופנייה אלינו:**

מוקד ישראלכרט 03-6364400 אפליקציית הבנק	24 שעות ביממה	מוקד דיווח על אובדן/ גניבת כרטיס
שירות לקוחות הבנק *8821		שירות לקוחות בנושא שימושים בכרטיס
שירות לקוחות ישראלכרט *6272	ימים א' - ה' 09:00- 16:00	שירות לקוחות בנושא שימושים בכרטיס
אפליקציית הבנק	24 שעות ביממה	שירות לקוחות בנושא שימושים בכרטיס
אפליקציית הבנק אתר ישראלכרט אפליקציית ישראלכרט	24 שעות ביממה	מידע על עסקאות בכרטיס

הנחיות אלו נמסרות בהתאם לחוק שירותי תשלום, התשע"ט - 2019, והשימוש בכרטיס כפוף להוראות חוק זה, לתקנות על פיו ולשינויים שיחולו בהם. כל המידע הכלול בהנחיות אלו נתון לשינויים שיחולו מעת לעת. הנחיות אלו מוגשות לנוחותך ואין בהן כדי לגרוע או לשנות מהאמור בהסכם כרטיס החיוב. בכל מקרה של סתירה ו/או אי-התאמה בין האמור בהנחיות אלו לבין האמור בטופס הבקשה להנפקת כרטיס ו/או בתנאי הסכם כרטיס החיוב, יגבר האמור בטופס הבקשה ובהסכם כרטיס החיוב.

פרטי המנפיקים במשותף של הכרטיס: וואן זירו הבנק הדיגיטלי בע"מ, עמינדב 3, תל אביב - יפו 6706703, ישראלכרט בע"מ, המסגר 40, תל אביב - יפו 6162001.