

## הנחיות לשימוש בכרטיס האשראי

### ותמצית בהתאם לחוק שירותי תשלום

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

כרטיס האשראי 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 האשראי

- כרטיס האשראי של הבנק הינו כרטיס בינלאומי שמאפשר ביצוע של פעולות תשלום בשקלים ובמטבע חוץ (בכפוף לבקשה להנפקת כרטיס אשראי), גם באמצעות טכנולוגיית ה-Contactless.
- ניתן להשתמש בכרטיס האשראי גם באמצעות אפליקציות התשלומים השונות.
- בנוסף, כרטיס האשראי מאפשר ביצוע תשלומים בבתי עסק (באמצעות גיהוץ של הפס המגנטי או קריאה של השבב החכם בתוך הכרטיס) ומשיכת מזומן. כמו כן, ניתן להקים הרשאות קבועות לחיוב כרטיס האשראי לצורך ביצוע תשלומים שוטפים (למשל: מנוי בחדר כושר, תשלום לחברת חשמל).
- סכום העסקאות החודשי שניתן לבצע באמצעות כרטיס האשראי מוגבלות בסכום מסגרת כרטיס האשראי שנקבע על ידי הבנק. אם אתה מבצע עסקאות גם באמצעות אפליקציות התשלומים, ייתכן שסכום הפעילות יהיה מוגבל גם בהתאם לתנאי השימוש של האפליקציה הרלוונטית.
- בגין העסקאות שתבצע באמצעות כרטיס האשראי, יחויב חשבונך אחת לחודש בתאריך קבוע שנקבע על ידך. בגין שימוש במכשירי בנק ממוכנים (כספומט) חשבונך יחויב ביום העסקים העוקב ליום העסקים שחל במועד בו ביצעת את פעולת התשלום באמצעות המכשיר הממוכן.
- עסקאות שבוצעו מחוץ לישראל יחויבו כפי שבחרת בעת הנפקת כרטיס האשראי. ככלל, עסקאות מחוץ לישראל יחויבו ביום העסקים העוקב ליום העסקים שבו נקלטו החיובים בישראל, וזאת על אף קיום מועד חיוב אחר לגבי כלל העסקאות.
- סוגי העסקאות שניתן לבצע בכרטיס: (1) עסקאות רגילות בתשלום אחד; (2) עסקאות בתשלומי בית העסק ללא ריבית; (3) עסקאות 'קרדיט' או 'קרדיט בתשלומים' נושאות ריבית. ייתכן כי סוגי העסקאות שניתן לבצע בכרטיס ישתנו מעת לעת.
- 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 האשראי 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 וישראל כרטיס 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 במכשירי בנק ממוכנים, בארץ ובח"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 ישראל כרטיס, 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).

### תוקף הכרטיס, ביטולו והקפאתו

הכרטיס תקף עד ליום האחרון בחודש המצוין בחזית הכרטיס. לקראת סיום תוקפו ישלח אליך כרטיס מחודש לפי שיקול דעת הבנק. עם קבלת הכרטיס המחודש יש להפעילו ולהשמיד את הכרטיס הקודם. באפשרותך ובאפשרות הבנק וישראל כרטיס לבטל, ללא צורך בנימוק, את הכרטיס באמצעות מתן הודעה, כל אחד לצד השני. ביטול הכרטיס על ידי הלקוח יכול להיעשות באפליקציית הבנק ובאמצעות אתר ישראל כרטיס 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 ישראל כרטיס, הביטול ייכנס לתוקף 45 ימים לאחר מסירת ההודעה על הביטול, אולם בנסיבות חריגות, ישראל כרטיס או הבנק יהיו רשאים 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 מישראל כרטיס להקפיא את השימוש בכרטיס לתקופה כבקשתך אשר לא תעלה על 14 ימים. ניתן להקפיא את הכרטיס באפליקציית הבנק ו/או באמצעות פנייה לישראל כרטיס. גם לישראל כרטיס/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 ישראל כרטיס 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 ואי אספקה

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 סך של 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 סך של 450 ש"ח. יובהר, כי יום ההודעה לא יבוא במניין הימים כאמור לעיל, 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 ההפרש. ישראלכרט תהא רשאית לחזור ולחייב אותך אם נוכחה לדעת שלא התקיימו התנאים המפורטים לעיל או חלקם.

אם ביצעת עסקה בכרטיס והודעת לישראלכרט: (1) שהנכס או השירות שנרכש בעסקה לא סופק, אף שחלף מועד האספקה שעליו הוסכם בינך לבית העסק, ואם מועד האספקה כאמור טרם חלף - בית העסק הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים או שירותים מסוגו של הנכס או השירות שנרכש בעסקה; וכן (2) הודעת לבית העסק על ביטול העסקה ככל שהיה ניתן להודיע לבית העסק על

כך - ישראלכרט תפסיק לחייב אותך בגין אותה עסקה ממועד הודעתך לעיל ואילך. ישראלכרט תהא רשאית להמשיך 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 אלא בהסכמת בית העסק ובאמצעותו. הפרטים המלאים והמחייבים בקשר לשימוש בכרטיס מפורטים במסגרת הבקשה להנפקת כרטיס והסכם כרטיס חיוב 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.

#### מסגרת הכרטיס

מסגרת הכרטיס משמשת לביצוע רכישות בארץ ובחו"ל, קבלת אשראים ולביצוע משיכות מזומנים בחו"ל. משיכות מזומנים בארץ אינן נעשות על חשבון מסגרת הכרטיס. גובה המסגרת של הכרטיס נקבע מעת לעת על ידי הבנק. סכום, תוקף המסגרת ופרטים בדבר ניצול המסגרת מפורטים בהודעת החיוב החודשית. לפני תום תקופת מסגרת הכרטיס, ובמהלך השימוש בכרטיס, נודיעך אם הוחלט לחדשה, לשנותה או שלא לחדשה.

#### שינוי מועד חיוב

ניתן לשנות את מועד החיוב באמצעות אפליקציית הבנק, המענה הקולי, האפליקציה ואתר האינטרנט של ישראלכרט, או בכל דרך אחרת שתימסר לך מעת לעת, וזאת תוך בחירה מבין מספר מועדי חיוב אפשריים שיוצעו לך על ידי הבנק או ישראלכרט.

#### 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. חיוב חשבונך בגין משיכת מזומנים בארץ יתבצע בסמוך לאחר מועד המשיכה ושירות זה אינו מהווה חלק מהסדר כרטיס האשראי. בכרטיס האשראי שברשותך ניתן למשוך מזומנים בחו"ל בסניפי בנקים ו/או במכשירי בנק אוטומטיים המספקים מזומנים לסוג הכרטיס שברשותך. משיכת מזומנים בחו"ל כמוה כעסקת רכישה שבוצעה ולכן סכומה יופחת ממסגרת הכרטיס שלך. 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.

### מתן אפשרות לחיוב הכרטיס בחיוב מאוחר

ישנם בתי עסק, כגון מלונות וחברות השכרת רכב העשויים להחתיים אותך, כחלק מתנאי החוזה, על אפשרות לחיוב עתידי, מכיוון שהחשבון הסופי נערך לאחר זמן (LATE CHARGE). חתימתך זאת נתונה לשיקולך ולאמונך בבית העסק, וכמוה כהסכמה לחייב את כרטיסך. יש להימנע מחתימה אם אין לך בטחון באמינות של בית העסק. בכל מקרה, אנו ממליצים לדרוש ולשמור אסמכתאות המתייחסות לעסקה ולסכומיה הסופיים. ייתכן ועסקאות מסוג זה לא יתאפשרו בחלק מהכרטיסים על פי שיקול דעת ישראלכרט.

### 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:**

אפליקציית הבנק מוקד ישראלכרט 03-6364400	24 שעות ביממה	<b>מוקד דיווח על אובדן/ גניבת כרטיס</b>
שירות לקוחות הבנק *8821		<b>שירות לקוחות בנושא שימושים בכרטיס</b>
שירות לקוחות ישראלכרט *6272	ימים א' – ה' 09:00- 16:00	<b>שירות לקוחות בנושא שימושים בכרטיס</b>
אפליקציית הבנק	24 שעות ביממה	<b>שירות לקוחות בנושא שימושים בכרטיס</b>
אפליקציית הבנק אתר ישראלכרט אפליקציית ישראלכרט	24 שעות ביממה	<b>מידע על עסקאות בכרטיס</b>
אתר ישראלכרט אפליקציית ישראלכרט טלפון 03-6364513	24 שעות ביממה	<b>שחזור קוד סודי</b>

הנחיות אלו נמסרות בהתאם לחוק שירותי תשלום, התשע"ט - 2019, והשימוש בכרטיס כפוף להוראות חוק זה, לתקנות על פיו ולשינויים שיחולו בהם. 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.

