

פרק ג' שירותי בנקאות בתקשורת

60. כללי

"הבנק" – לרבות מי מטעמו.

"המכשיר" – טלפון נייד, ציוד התקשורת, אמצעי זיהוי וכל חומרה ותוכנה או כל חלק מהם שבשימוש הלקוחות לצורך השירותים וכל הפונקציות הנלוות, לרבות אבטחת-מידע.

"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.

"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.

60.1 בעצם פתיחת החשבון בבנק, הבנק יאפשר ללקוחות לקבל שירותים הניתנים באמצעות מערכות בנקאות בתקשורת המאפשרות יצירת קשר בין הלקוחות למחשבי הבנק ו/או מי מטעמו ("מחשבי הבנק"), בערוצים כפי שיוגדרו על ידי בנק ישראל מעת לעת, לרבות באמצעות ערוצי אינטרנט, לרבות אפליקציות, דוא"ל, ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית, לרבות הודעות SMS והודעות PUSH באפליקציות, פקסימיליה וכיו"ב ("המערכות" או "ערוצי השירות" או "ערוצי התקשורת").

60.2 בנוסף, ייתכן שכחלק מהשימוש במערכות ייעשה שימוש גם בתשתיות שאינן שייכות לבנק ("מערכות צד ג'") ואז השימוש במערכות צד ג' כאמור, עשוי להיות כפוף להסכמים, שהבנק אינו צד להם, בין הלקוחות לבין צדדים שלישיים, ומובהר כי אין בהם כדי לגרוע מהתחייבויות של הלקוחות על פי תנאי כתב זה.

61. המידע

61.1 המידע שיינתן באמצעות המערכות 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 שישלחו מהבנק על פי שיקול דעתו) הכל יחד ולחוד.

61.2 עדכניות המידע שניתן יהיה בהתאם לעדכניות המידע בספרי הבנק.

61.3 בכל מקרה של סתירה בין המידע שיקבלו הלקוחות לגבי חשבונותיהם לבין הנתונים הרשמיים בספרי הבנק, יחייבו את הצדדים הרישומים בספרי הבנק.

61.4 על הלקוחות לעקוב באופן רצוף ושוטף אחר מצב חשבונותיהם, לרבות באמצעות השירותים שניתנים באמצעות המערכות, כדי לוודא ולפקח על ביצוע, אי ביצוע או ביצוע חלקי של כל בקשה או הוראה שנתנו. בכל מקרה של הערה או טענה, יודיעו על כך הלקוחות לבנק מיד ללא דיחוי, על מנת לאפשר את הבירור בסמוך לאירוע.

61.5 מידע שנשלח ללקוחות באמצעות ערוצי התקשורת, הבנק לא יהיה חייב לשלוח אותו פעם נוספת בכל אופן אחר.

62. השירותים שניתנו בערוצי התקשורת ("השירותים")

- 62.1. השירותים הבנקאיים – קבלת והעברת מידע, העברת בקשות ומתן הוראות, ביצוע פעולות בחשבון ובכרטיס באמצעות המערכות, לרבות באמצעות מוקד הבנק וכן כל שירות שהבנק הודיע עליו מזמן לזמן שהוא ניתן לביצוע במסגרת בנקאות בתקשורת.
- 62.2. הבנק רשאי לשנות מעת לעת את היקף ו/או סוג השירותים הניתנים לביצוע באמצעות המערכות, לרבות הגבלת פעילות וקביעת מגבלות על הסכומים הכספיים, ובלבד שהודעה על השינוי תפורסם באופן שהבנק יקבע, בהתאם להוראות הדין.
- 62.3. הבנק רשאי לאפשר ללקוחות לפעול באמצעות ערוצי תקשורת, כולם או חלקם, וכן להתחבר לערוץ או שירות, בהתאם לשיקול דעתו והנחיותיו ובכפוף להוראות הדין. בכל מקרה, האפשרות ללקוחות לפעול באמצעות ערוצי תקשורת או חלק מהם, תהיה כפופה לשיקול דעתו הבלעדי של הבנק.
- 62.4. העברת בקשה או מתן הוראה תלויה בתנאי כתב זה, לרבות הצגת כל המידע והמסמכים הדרושים לביצוע הפעולה/עסקה לפי שיקול דעתו של הבנק. הבנק רשאי להתנות מתן שירותים בנקאיים מסוימים באמצעות ערוצי תקשורת בכל תנאי שהוא, לרבות בקבלת הבהרות, פרטים ומידע מהלקוחות, וכן בחתימה של הלקוחות על מסמכים ו/או בהמצאת בטוחות ו/או בהמצאת מסמכים כלשהם. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הבנק לא יסרב לבצע פעולת תשלום אלא מטעמים בלתי סבירים.
- 62.5. בכל מקרה שתועבר לבנק בקשה לביצוע פעולה ו/או עסקה, הבנק יהיה רשאי לנקוט את כל הפעולות המתחייבות, לפי שיקול דעתו, לצורך ביצועה, וכל פעולה שהבנק ינקוט בה כאמור, תחייב את הלקוחות.
- 62.6. הגשת בקשה או מתן הוראה במערכות לביצוע פעולות ועסקאות מכל סוג שהוא, הנה סופית, מחייבת את הלקוחות ואינה ניתנת לביטול, אלא אם כן הודיע הבנק במפורש, אחרת. לעניין אפשרות הביטול של פעולות תשלום, יחולו סעיף 16 לעיל לכתב זה.
- 62.7. לעניין בקשות לקבלת מידע וביצוע פעולות באמצעות ערוצי התקשורת, מוותרים הלקוחות על כל חובה של סודיות בנקאית, לרבות סודיות על פי הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו או כל הוראת דין או הלכה פסוקה או הסכם ביחס לצדדים שלישיים, שימשו את הבנק ואת הלקוחות לצורך העברת המידע או הבקשות לביצוע פעולות או עסקאות.
- 62.8. הבנק יעניק ללקוחות, המנויים על שירות חברת טלפון נייד או רשת האינטרנט, את השירותים באמצעות הרשת הסלולרית או רשת האינטרנט, בכפוף לכל דין.
- 62.9. 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, ייתכן שיהיה על לקוחות המשתמשים במערכות צד ג' לקבל מספקיהן הנחיות נוספות לגבי אופן ותנאי השימוש בהן.
- 62.10. הלקוחות נותנים בזה לבנק הרשאה לחייב כל חשבון מבין חשבונותיהם בכל הסכומים שיידרשו לצורך ביצוע הפעולות, כולל לצורך ביצוע העברות ותשלום מיסים על פי כל דין.
- 62.11. בכפוף לכל דין, הבנק יהיה רשאי לסרב באופן סביר כאמור לעיל לביצוע בקשה שהועברה באמצעות איזה מהמערכות, גם בהתחשב בנסיבות שתהיינה קיימות ביום בו הפעולה אמורה להתבצע בפועל.
- 62.12. 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 מניעה סבירה 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 סגרת האשראי שהבנק אישר במפורש ללקוחות והלקוחות טרם ניצלו – אינה מספקת (בסעיף זה – **"יתרה בלתי מספקת"**). במקרים מסוג זה יהיה הבנק רשאי, בכפוף להוראות הדין, שלא לבצע את הפעולה או לבצעה באופן מלא או חלקי או בקירוב, ובכל מקרה שהבנק יעשה כן, הדבר יחייב את הלקוחות. 62.13 לפני מתן הוראה/העברת בקשה לביצוע כל פעולה, על הלקוחות לוודא קיומה של יתרה מספקת לכיסוי אותה פעולה בחשבון, או קיומם של בטחונות מתאימים. 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.

63. ערוצי התקשורת

- 63.1 הבנק יעמיד לרשות הלקוחות את ערוצי התקשורת, כמפורט להלן וכפי שיפרסם מפעם לפעם.
- 63.2 מעצם פתיחת החשבון, הלקוחות מסכימים לקבל את מגוון ערוצי התקשורת והשירותים שהבנק מציע ללקוחותיו, מעת לעת, ואלו כרוכים בהיותו של החשבון חשבון בנק דיגיטלי ("**מקבץ ערוצים**").
- 63.3 בשל היות ערוצי התקשורת, בשלב זה, מקבץ ערוצים, שעל הלקוחות להסכים לו מעצם פתיחת החשבון, הלקוחות לא יוכלו לבקש בשלב זה שלא לעשות שימוש בערוץ מסוים כזה או אחר.
- 63.4 הבנק רשאי לשנות, מפעם לפעם, את אופן בחירת ערוצי התקשורת על ידי הלקוחות ו/או לאפשר ללקוחות מתן בחירה בקשר עם ערוצי תקשורת חדשים או קיימים, והכל בכפוף לדין.

64. הגבלת סכומים

הבנק רשאי לקבוע מפעם לפעם תקרת סכום לביצוע פעולה באמצעות המערכות ו/או סכום תקרה אחרת עליה יחליט הבנק ("**התקרות**"). הלקוחות מתחייבים לפעול אך ורק במסגרת התקרות כאמור כפי שיפרסם הבנק מפעם לפעם. אם יקבל הבנק הוראות או בקשות באמצעות המערכות לבצע פעולות החורגות מהתקרות, יהיה הבנק רשאי, אך לא חייב, לבצען והן יחייבו את הלקוחות.

65. תוקף ההוראות

בחירה על ידי הלקוחות בערוץ, שירות או פעולה מסוימים באיזה מהמערכות 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.

66. מידע לגבי ביצוע פעולות באמצעות המערכות ומידע המשודר באמצעות המערכות

- 66.1 מידע לגבי הפעולות שיבוצעו באמצעות המערכות יופיע בדפי החשבון 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.
- 66.2 לאחר כל העברת בקשה, על הלקוחות לוודא את ביצועה או אי ביצועה.

- 66.3. 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.
- 66.4. המידע עשוי לכלול גם מידע שחובה על פי דין למסרו.
- 66.5. 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.
- 66.6. המידע מתקבל בחלקו מצדדים שלישיים, לרבות מאתרי אינטרנט אחרים; הוא עשוי להשתנות מזמן לזמן ומסופק "AS IS" למען נוחות הלקוחות ולשימושם האישי. על הלקוחות להביא בחשבון כי לאחר פרסומו, עשויים לחול שינויים במידע, אשר לא בהכרח ימצאו ביטוי במסגרת השירותים.
- 66.7. 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.

67. אבטחת מידע, סיכונים ואחריות

- 67.1. הקשר בין הלקוחות לבנק יהיה באמצעות רשת תקשורת קווית או אלחוטית או כל רשת תקשורת אחרת, באמצעות בזק או באמצעות רשתות תקשורת אחרות, לרבות שירות טלפוני רגיל, רשתות תקשורת סלולריות ומחשבים, אינטרנט או באמצעות רשתות מידע חיצוניות אחרות או נותני שירותים טכניים שונים.
- 67.2. מתן השירותים כרוך בסיכונים מסוימים הנובעים מאופי המערכות שבאמצעותה מועבר המידע ומבוצעות הפעולות הבנקאיות. לפיכך, בכל מקרה שבו הפנייה לבנק באמצעות ערוצי התקשורת דורשת שימוש באמצעי זיהוי (כגון: קוד זיהוי או סיסמה או OTP או כל זיהוי ביומטרי הניתן להעברה) שיקבע על ידי הבנק, או לפי בחירת הלקוחות, מתחייבים הלקוחות להשתמש בפניותיהם באמצעי הזיהוי, אשר יקבעו כאמור. אמצעי הזיהוי הינו אישי ואינו ניתן למסירה לאחרים. יש לשמור את אמצעי הזיהוי בסודיות מוחלטת, בנפרד מהמכשיר באמצעותו מתקבלים השירותים ובאופן שהוא בלתי נגיש לאחרים כאמור. יש לפעול בהתאם להנחיות שימסרו על ידי הבנק, מעת לעת, בכל הנוגע להפקת אמצעי הזיהוי, החלפתם ושמירתם.
- 67.3. הלקוחות מקבלים על עצמם את מלוא האחריות לאמור בכתב זה, ובכלל זה לדאוג לכך, שמורשים מטעם בערוצים הישירים, שיימסרו להם אמצעי זיהוי, ינהגו בהתאם להנחיות אבטחת המידע של הבנק ובכלל זה בהתאם להוראות לעיל. הבנק רשאי לדרוש מלקוחות פרטים או מידע, הנחוץ לו לצורך זיהוי ואימות נוסף. כמו כן, הבנק רשאי להודיע מעת לעת על שינוי השיטה לזיהוי או לאימות הזיהוי, והלקוחות מתחייבים לפעול בהתאם לשינוי.
- 67.4. הלקוחות והמורשים יהיו חייבים להחליף את אמצעי הזיהוי עליהם יורה הבנק, לפחות בתדירות שיקבע הבנק. קודים, סיסמאות וכיוצ"ב הנקבעים על ידי הלקוחות והמורשים יהיו אקראיים וקשים לניחוש ככל האפשר.
- 67.5. השירותים מעצם היותם מבוססים על תוכנות, חומרות ורשתות תקשורת, חשופים לסיכונים הטבועים במערכות מסוג זה, לרבות תוכנות מפגעות, ציתותים או פריצות על ידי גורמים עוינים, התחזות לאתרי הבנק או לאיזו מהמערכות, והונאות מקוונות אחרות. הבנק משקיע מאמצים רבים בהגנה מפני סיכונים אלה, אך עדיין ייתכנו נזקים ו/או הפסדים עקב התממשות איזה מהסיכונים, לרבות גילוי ו/או שיבוש במידע הזורם ו/או מוצג במערכות, שיבוש בהגשת בקשות או משלוח הוראות לבנק, ביצוע פעולות לא מורשות בחשבונות, שיבושים בפעולת המערכות ו/או בזמני התגובה שלהן, לרבות אי-ביצוע, ביצוע שגוי ו/או ביצוע באיחור של הוראה, חוסר זמינות של המערכות או איזה מהשירותים שבהסדר וכו'.

- 67.6. בכפוף להוראות הרלוונטיות בכל ערוץ ו/או שירות, הבנק יפעל בהתאם להנחיות הלקוחות ועלול לפעול בהתאם להנחיות של מי שנחזים ללקוחות. לפיכך, ועל מנת להקטין את הסיכון ללקוחות ו/או לבנק, על הלקוחות להקפיד על הנחיות הבנק לעניין השימוש באמצעי הזיהוי, לרבות כאמור לעיל ולהודיע לבנק באופן מיידי על כל מקרה של חשש לחשיפת אמצעי הזיהוי למי שאינו מורשה לכך או לשימוש לרעה באיזה מהשירותים.
- 67.7. בנוסף, במקרה של חשש כאמור, על הלקוחות לפעול באופן יזום ומיידי למניעת שימוש לרעה ובכלל זה לבצע החלפה של אמצעי אבטחת המידע באמצעות מוקד השירות של הבנק.
- 67.8. כמו כן, הלקוחות מסכימים ומתחייבים כדלקמן:
- 67.8.1. 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.
- 67.8.2. לא לאפשר שינויים, העתקות, שימושים בלתי מורשים ו/או חבלה במכשיר.
- 67.8.3. הלקוחות יהיו אחראים בלעדית לשמירת כל מידע שהתקבל אצלם באמצעות המערכות.
- 67.8.4. להקפיד על הנחיות אבטחת מידע בקשר עם ערוצי השירות והשירותים כפי שיפרסם הבנק מפעם לפעם.
- 67.8.5. לא לעשות שימוש בכל רובוט, "תולעת" SPIDER, מנוע אחזור וחיפוש מידע או כל כלי אוטומטי או ידני אחר אשר מתוכנן לאנדקס, לאחזור ולאתר מידע בשירותים או באפליקציה, או כלי כאמור אשר מתוכנן לחשוף את מבנה מאגר הנתונים והקוד בשירותים ו/או באפליקציה ו/או במערכות.
- 67.8.6. בכפוף לקבוע בדין ולאמור בכתב זה, הבנק יהיה פטור מכל אחריות לכל נזק, הפסד או הוצאה כלשהם העלולים להיגרם ללקוחות ו/או לכל צד ג', במישרין או בעקיפין, כתוצאה מכל אחד מהאירועים והגורמים הבאים, ובלבד שאינם בשליטת הבנק והבנק נקט מאמץ סביר למונעם:
- 67.8.7. עיכוב או חוסר יכולת ליצור קשר עם הבנק באמצעות ערוצי התקשורת כתוצאה מתקלות או שיבושים.
- 67.8.8. קבלת מידע או בקשות או הוראות מהלקוחות באופן משובש או חלקי או שגוי.
- 67.8.9. חשיפה וגילוי מידע על ידי הלקוחות לצד שלישי כלשהו כתוצאה משימוש במערכות ו/או כתוצאה מהעברת המכשיר על ידם לאחר או מכוח השימוש בספקי שירות (כגון אינטרנט, סלולארי וכו'). בכלל זה, הלקוחות יהיו אחראים בלעדית לשמירת כל מידע שהתקבל אצלם באמצעות ערוצי התקשורת, לרבות שמירת מידע באופן עצמאי מחוץ לנכסים הדיגיטליים של הבנק (צילומי מסך, גיבויים וכיוצא באלו).
- 67.9. 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.

68. האמצעים המשמשים לקבלת השירותים

- 68.1. הלקוחות מתחייבים לוודא כי האמצעים המשמשים אותם לקבלת השירותים - אמצעים סלולאריים וכיו"ב, מתאימים מבחינה טכנית לקבלתם ותומכים בשירותים.
- 68.2. 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 הסלולאריים ו/או ספקי האינטרנט). מבלי לגרוע מהאמור, הלקוחות מסכימים להעברת המידע באמצעות ספקי/מפעילי ערוצי השירות.

69. הודעה על תקלות ואירועים חריגים

- 69.1. ההסדר מבוסס על תקינותם של ערוצי השירות, לרבות כל המערכות והאמצעים הקשורים בתפעולם. הבנק נוקט אמצעים סבירים למניעת תקלות; למרות האמור, יכול שיגרמו שיבושים, הפסקות, ניתוקים, תקלות וכדומה, זמניים או קבועים.
- 69.2. הלקוחות יודיעו לבנק מיד כשייוודע להם אודות כל מקרה של שיבוש, תקלה, שגיאה, 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.
- 69.3. יובהר, כי זמינות ופונקציונאליות האפליקציה והשירותים הבנקאיים הניתנים במסגרתה, תלויים בגורמים רבים, אשר אינם מצויים בשליטתו של הבנק, לרבות תוכנה, חומרה, רשתות תקשורת, ספקי שירותים או קבלני משנה של הבנק או צדדים שלישיים אחרים. הבנק לא יהא אחראי לנזקים שנגרמו כתוצאה משיבוש או תקלה אשר אינם בשליטתו, ככל שעשה מאמץ סביר למנוע אותם.
- 69.4. ייתכנו מקרים בהם לא ניתן יהיה להשתמש במערכות, באופן מלא או חלקי, מכל סיבה שהיא. במקרים אלה מופנים הלקוחות למוקדי השירות הטלפוני של הבנק.

70. ערוצי טלפוני קווית וסלולארית

70.1. שירות טלפוני

- 70.1.1. לקוחות הבנק יכולים ליצור קשר טלפוני עם מוקד שירות הבנק. הבנק יפרסם מפעם לפעם את מספר הטלפון, באמצעותם ניתן ליצור קשר עם מוקד השירות. בנקאים יוכלו לזהות את הלקוחות באמצעות שאלות זיהוי וכן באמצעות אמצעי זיהוי אחרים. באמצעות השירות הטלפוני יוכלו לקוחות לבקש מידע וכן להגיש בקשות לביצוע פעולות או ליתן הוראות בקשר עם חשבונם.
- 70.1.2. הלקוחות מתבקשים להקפיד ליצור קשר עם הבנק ממקום שקט ומוכר, אשר אינו מוקלט או מצולם, על מנת להימנע מאיסוף מידע על חשבונם או של דרכי יצירת הקשר שלהם עם הבנק על ידי צדדים שלישיים מחשש להתחזות.

70.2. הודעות SMS

- 70.2.1. הבנק מספק שירותי מידע כללי ומידע על חשבונות הלקוחות בבנק (בסעיף זה - "המידע") באמצעות משלוח הודעות טקסט SMS ("הודעת SMS") למכשיר, אשר פרטיו נמסרו לבנק ע"י הלקוחות.
- 70.2.2. באחריות הלקוחות לוודא כי המכשיר תומך בקבלת השירות.
- 70.2.3. להודעת SMS נפח מוגבל, לפיכך, המידע הנשלח במסגרת השירות מוצג באופן תמציתי בלבד. לקבלת מלוא הפרטים, ניתן לפנות לבנק. כמו כן, בשל מגבלות נפח, יכול שהמידע יישלח ללקוחות במספר הודעות טקסט. יובהר, כי הבנק אינו אחראי לסדר הגעת ההודעות ללקוחות אלא לסדר שליחתן בלבד.
- 70.2.4. השירות ניתן בישראל, בכפוף לכך שהמכשיר נמצא בטווח הקליטה והשידור, ובכפוף לשאר מגבלות השירות של המפעיל הסלולרי הרלוונטי. כמו-כן, השירות עשוי להיות זמין מחוץ למדינת ישראל, במידה שהדבר מתאפשר על ידי המפעיל הסלולרי הרלוונטי ובמקרים כאלה, ייתכן שיחולו על הלקוחות חיובים נוספים של המפעיל הסלולרי ו/או ייתכנו שיבושים.
- 70.2.5. הקשר בין הלקוחות לבין הבנק במסגרת שירות זה יהיה באמצעות רשתות תקשורת טלפונית

- ו/או סלולריות. בכפוף לקבוע בדין ולאמור בכתב זה, הבנק אינו אחראי ולא יהיה אחראי לשיבושים ו/או לניתוקים ו/או לתקלות בשירות שייגרמו בשל תקלות ושיבושים ברשתות אלו ו/או בשל כל תקלה כלשהי אשר אינה בשליטת הבנק.
- 70.2.6 לא חלה על הבנק כל חובה ו/או אחריות לאימות ו/או לבדיקת קבלה של הודעות SMS המועברות אל הלקוחות במסגרת השירות, ובכלל זה אי קבלת מידע ו/או הודעות ו/או קבלתם באופן חלקי ו/או משובש.
- 70.2.7 הבנק לא יהיה חייב לשלוח ללקוחות בכל דרך אחרת נוספת מידע, שנשלח אל הלקוחות במסגרת שירות זה.
- 70.2.8 הבנק לא יהיה אחראי לשימוש ו/או לאי שימוש שנעשה במידע המגיע ללקוחות במסגרת השירות.
- 70.2.9 אם יכלל בשירות זה מידע שמקורו אינו במאגרי המידע של הבנק ו/או מידע שנשלח ממאגרי מידע אחרים שאינם מתנהלים על-ידי הבנק ו/או אינם בשליטת הבנק, לא יהיה הבנק אחראי למידע כאמור.
- 70.2.10 הבנק לא יהיה אחראי לכל נזק או הפסד העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין ללקוחות ו/או לאחרים שיקבלו מהלקוחות את המידע, במישרין או בעקיפין, בגין כל עיכוב, קושי להשתמש, הפסקה, הפרעה, שיבוש בשירות ו/או במידע ו/או בהודעת SMS כתוצאה מתקלות הנובעות מערצוי תקשורת או קווי תקשורת, או מתקלות אחרות שאינן בשליטת הבנק.
- 70.2.11 מובהר כי בשל אופי השירות ואופן העברתו אל הלקוחות, הבנק לא יהיה אחראי לגבי כל נזק ו/או הפסד העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין, כתוצאה מכך שהמידע הגיע לצד ג' כלשהו.
- 70.2.12 כל מי שיחזיק במכשיר או ייגש אליו, יהיה חשוף למידע, שישלח במסגרת השירות והלקוחות יישאו באחריות המלאה בקשר לכך, אם לא יפעלו כאמור.
- 70.2.13 הלקוחות מתחייבים להודיע מיידית לבנק בכל מקרה של גניבה או אובדן או הוצאת המכשיר משימוש הלקוחות, או בכל מקרה אחר, שימנע מהלקוחות לקבל את השירות בעצמם, בין ביוזמת הלקוחות ובין ביוזמת צד ג' כלשהו.
- 70.2.14 באחריות הלקוחות לעדכן מיידית על כל שינוי במספר המכשיר מכל סיבה שהיא.
- 70.2.15 בכפוף להוראות כל דין, ייתכן שהודעת ה-SMS תכלול דבר פרסומת כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982.
- 70.3 פקס**
- 70.3.1 לקוחות הבנק יכולים לקבל מידע ולהגיש בקשות לבצע פעולות או לתת הוראות באמצעות מכשיר הפקס.
- 70.3.2 יתכן, שבמקרה של משלוח בקשה לביצוע פעולה, הבנק ייצור קשר עם הלקוחות לצורך ביצועה.
- 70.3.3 הוראה בפקס שתישלח לבנק על ידי לקוחות תהא חתומה.
- 70.3.4 לקוחות מתבקשים לציין בראש ההוראה באופן בולט ובאותיות נוחות לקריאה את שמם של הלקוחות ומספר החשבון. יש לציין סכומים בבקשות לביצוע פעולות או במתן הוראות הן במילים והן בספרות. פניה בפקס, שלא יתקיימו בה התנאים האמורים בסעיף זה לעיל, יהיה הבנק רשאי שלא לבצעה ו/או לבצעה באופן חלקי.
- 70.3.5 מועד קבלת הוראה בפקס בבנק ייחשב יום העסקים שבו התקבלה הבקשה באמצעות מכשיר הבנק במצב קריא וברור, וזאת בתנאי התקבלה בפקס בבנק אשר הבנק אישר מראש ללקוחות לפנות אליו באותו עניין, במסגרת יום העסקים או יום העסקים במטבע חוץ (לפי העניין) ובשעות העבודה המקובלות בבנק כאמור.
- 70.3.6 אין האמור בסעיף זה מחייב את הבנק לקבל מסמכים ו/או בקשות ו/או הוראות כלשהם באמצעות פקס.

71. ערוצי האינטרנט

71.1 האפליקציה

- 71.1.1. באפליקציה ניתן לצפות במידע ולהגיש בקשות לביצוע פעולות.
- 71.1.2. המידע והרשאות הפעולה זמינים בעבור הלקוחות בלבד, מרגע חיבור לערוץ ועד היציאה ממנו.
- 71.1.3. במעמד ההצטרפות הלקוחות בוחרים אמצעי זיהוי לצורך כניסה לערוץ.
- 71.1.4. על סיסמה לכלול לפחות שישה תווים, אותיות ומספרים (עם עדיפות גם לסימנים), תוך הימנעות מסיסמאות קלות לניחוש, רצפים על גבי המקלדת, שימוש בפרטי זיהוי גלויים כמו תאריכי לידה וכן שימוש בביטויים נפוצים.
- 71.1.5. כדי להגן על החשבון מפני כניסה בלתי מורשית, הערוץ ייחסם לאחר כמה ניסיונות כניסה כושלים. במקרה שהשירות בערוץ נחסם, יש לפעול בהתאם להנחיות אשר יימסרו באמצעות הערוץ או לפנות לבנק באמצעות ערוץ תקשורת אחר.
- 71.1.6. בכל כניסה לחשבון יש לאמת את תאריך ושעת האחרונה. נתוני הכניסה האחרונים מוצגים מיד.
- 71.1.7. כעבור דקות אחדות של חוסר פעילות בערוץ, מתבצע ניתוק ממנו. אמצעי זה נועד למנוע שימוש בלתי מורשה בחשבון. מומלץ להקפיד דרך קבע לצאת מהשירות בערוץ באופן מסודר.
- 71.1.8. ניתן להחליף את אמצעי הזיהוי בכל עת.
- 71.1.9. מדי תקופה יתבקשו הלקוחות להחליף את סיסמתם. הגדרת פרק הזמן עשויה להשתנות מעת לעת בהתאם לשיקולי אבטחת מידע.
- 71.1.10. יש להקפיד להתקינו את האפליקציה מתוך חנויות מורשות בלבד.
- 71.1.11. קוד הזדהות של האפליקציה הינו אישי ככל אמצעי זיהוי.
- 71.1.12. יש לדווח ללא דיחוי על אובדן מכשירים, שבהם מותקן האפליקציה.
- 71.1.13. אמצעי הזיהוי הינם אישיים ואינם ניתנים להעברה. יש להימנע מלשמור את אמצעי הזיהוי במקום החשוף לגורמים זרים. אין למסור את אמצעי הזיהוי לאיש, גם אם הוא מזדהה כעובד הבנק.
- 71.1.14. במקרה של חשד או במקרה שלקוחות יתבקשו למסור את אמצעי הזיהוי שלהם לערוצי ההתקשרות לגורם המציג עצמו כנציג הבנק, יש לסרב ולדווח על כך מיידית למוקד הבנק.
- 71.1.15. על מנת להגן על פרטי המידע ולצמצם במידת האפשר מקרי הונאה כתוצאה מהתחזות לגורם רשמי מצד הבנק, שליחת הודעות תיעשה אך ורק לטלפון שהוגדר בספרי הבנק.

71.2 דוא"ל

- 71.2.1. הלקוחות יהיו רשאים לבקש מהבנק לשלוח אליהם באופן חד פעמי הודעות מכל סוג שהוא לכתובת דוא"ל כפי שתעודכן על ידיהם מעת לעת.
- 71.2.2. במסגרת שירות במייל ניתן לקבל מהבנק קבצים לכתובת הדואר האלקטרוני שימסרו הלקוחות.
- 71.2.3. האחריות לקבלת המידע המשודר לתיבות דוא"ל מוטלת על הלקוחות. היה ונבצר מהלקוחות למשוך את המידע כאמור לעיל, עליהם להודיע על כך מיידית בכתב לבנק, כדי שימסור להם את המידע בדרך חלופית.

- 71.2.4 השירות באמצעות הדוא"ל הוא לקבלת מידע בלבד.
- 71.2.5 ככל שתקבלו הודעת מייל מכתובת דואר אלקטרוני של הבנק, ניתן יהיה להתכתב עם הבנקאי באמצעות כתובת זו. הלקוחות מתבקשים להימנע ממשלוח מידע רגיש לכתובת זו, ככל שאינו מוצפן.
- 71.2.6 המידע שיישלח ללקוחות במסגרת שירות זה מיועד עבור הלקוחות בלבד.
- 71.2.7 שליחת פרטים אישיים בדואר אלקטרוני, שאינו מוצפן, עלולה לגרום לחשיפת הפרטים ברשת.
- 71.2.8 יש לעדכן את הבנק בכל שינוי בכתובת הדואר האלקטרוני שנמסרה בעת ההצטרפות.

72. התקנת, הפעלת ותחזוקת המכשיר

- 72.1 האחריות להתקנת, הפעלת ותחזוקת המכשיר חלה על הלקוחות בלבד.
- 72.2 ידוע ללקוחות כי תינתן להם גישה ישירה לחשבון אך ורק באמצעות השימוש באפליקציה. הבנק יתמוך באופן מלא בגרסאות מסוימות של מערכות הפעלה אנדרואיד ו- iOS של מכשיר הטלפון הסלולארי של הלקוחות.
- 72.3 הלקוחות מתחייבים לעדכן מעת לעת את האפליקציה ו/או את מערכת ההפעלה של הטלפון הסלולארי ("מערכת ההפעלה") כך שבכל עת תהיה מותקנת על הטלפון הסלולארי מערכת ההפעלה שתומכת בגרסה העדכנית ביותר של האפליקציה באותה העת.
- 72.4 ידוע ללקוחות כי אי עדכון מערכת ההפעלה כנדרש בסעיף זה, עלול לחסום את עדכוני האפליקציה שיוציא הבנק מעת לעת ו/או עלול לפגוע בקבלת שירותים על ידי הלקוחות ו/או עלול לפגוע במתן השירותים שהבנק נדרש להעניק ללקוחות ו/או עלול למנוע מהלקוחות קבלת מידע ו/או פרטים בקשר עם החשבון ו/או עלול להביא במקרים מסוימים לחסימתה של האפליקציה.
- 72.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ידוע ללקוחות כי במידה שהם לא יעדכנו את מערכת ההפעלה כנדרש בסעיף זה, הם מוותרים על כל טענה (ככל שתהיה) כלפי הבנק, והבנק לא יישא באחריות כלשהי לכל נזק העלול להיגרם ללקוחות הנובע מאי עדכון מערכת ההפעלה כאמור.

73. חשבון משותף וחשבון בו מונה מיופה כח

- 73.1 "המורשים" – כל אחד מהשותפים בחשבון משותף, לרבות כל מיופה כח שמונה בחשבון.
- 73.2 במקרים של מתן הוראות בערוצי תקשורת בחשבונות בהם קיימים מורדים, לצורך כל עניין ודבר ייחשב נותן ההוראות באמצעות המערכות כאדם המוסמך לכך במסגרת החשבון וללקוחות לא תהיה בקשר לכך כל טענה, לרבות בדבר שימוש לרעה באמצעי תשלום על ידי מורשה כאמור.
- 73.3 הבנק רשאי לקבל לחוד הוראות/בקשות מכל אחד מהמורשים לפעול בחשבון בקשר עם כל סוגי/היקף השירותים.
- 73.4 הלקוחות מתחייבים להביא את תוכנו של כתב זה (על כל המסמכים הנוספים הקשורים בהסדר) לידיעת מיופה הכח בחשבון, ולוודא כי מיופה הכח יפעל לצורך קבלת השירותים ובשימוש באמצעי הזיהוי בהתאם לכל התחייבויות הלקוחות הכלולות בכתב זה.
- 73.5 האמור בכתב זה יחייב את הלקוחות לכל דבר ועניין לגבי כל פעולות המורשים, כאילו בוצעו על ידי הלקוחות.

- 73.6.** מבלי לגרוע מכל האמור בכתב זה, הלקוחות פוטרים בזה את הבנק מכל אחריות בגין ההוצאות והנזקים העלולים להיגרם להם כתוצאה מפעולה או מחדל כלשהם של המורשים מטעמם בקשר עם קבלת השירותים והשימוש במערכות ובלבד שההוצאות והנזקים לא נגרמו עקב רשלנות הבנק.
- 73.7.** הלקוחות מתחייבים להודיע בכתב לבנק על כל מקרה של ביטול או שינוי של הרשאה שניתנה על ידם, ולפעול בהתאם להוראות הבנק בקשר לכך.
- 73.8.** הלקוחות מתחייבים שלא לבצע כל פעולה ו/או לתת כל הוראה שלא בהתאם להרשאות ששונו ו/או בוטלו כאמור.

74. תוכנת המערכות

- 74.1.** 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 תפוחח ע"י או עבור הבנק במסגרת ו/או בקשר עם המערכות (לעיל ולהלן - "התוכנה"), תהיינה בבעלות הייחודית המלאה והמוחלטת של הבנק, או של צד שלישי ממנו רכש הבנק את הזכות להשתמש באותה תוכנה.
- 74.2.** הלקוחות מתחייבים שלא להפר את זכויות הבנק ו/או צד שלישי כלשהו, בכל תוכנה שתימסר להם (לרבות בדרך של הורדה בתקשורת download) ולנקוט בכל מאמץ ואמצעים למנוע הפרה כאמור ע"י צדדים שלישיים וכל מי מטעמם. 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.

75. שינוי, חסימת או הפסקת השירותים

- 75.1.** הבנק רשאי בכל עת, לפי שיקול דעתו, לצמצם ו/או לשנות ו/או לחסום ו/או להפסיק באופן סופי או זמני, מלא או חלקי, את ערוצי השירות ללקוחות ו/או למורשים באמצעות המערכות, ובכלל זה שירותי תשלום ולרבות ההוראות ליתן הוראות תשלום לבנק באמצעות איזה מהשירותים בהודעה תישלח ללקוחות לפחות 45 ימים מראש. הבנק רשאי לקבוע בהודעה כאמור תקופה ארוכה יותר מ- 45 ימים.
- 75.2.** למרות האמור לעיל, הבנק יהיה רשאי לחסום ו/או להפסיק באופן סופי או זמני, מלא או חלקי, את ערוצי השירות (לרבות שירותי תשלום כאמור לעיל), ללא הודעה מראש, בהתקיים נסיבות חריגות המצדיקות את החסימה/הפסקה כאמור. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יראו, בין היתר, את הנסיבות שלהלן, כנסיבות חריגות:
- 75.2.1 אם הבנק ימצא, כי הפעילות בשירות או בשירותים הרלוונטיים או המשכה, עלולה לשמש לצורך ביצוע עבירה או לגרום לבנק להפר הוראת דין;
- 75.2.2 בכל מקרה ונסיבות, שבהם לפי שיקול דעת הבנק, נדרש להפסיק את השירות באופן מיידי, על מנת למנוע נזק ללקוחות או לבנק או לצדדים שלישיים או לצמצם אותו.
- 75.2.3 בכל מקרה שיוודע לבנק על מקרים מהסוג המפורט בסעיף "הודעה על תקלות ואירועים חריגים" 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.
- 75.2.4 בכל מקרה שהבנק קיבל הודעה על ביטול הרשאה של מי מהמורשים או על קרות אירוע אשר בקורות מסתיימת ההרשאה.
- 75.2.5 בכל מקרה של ביצוע פעילות החורגת מהנחיות הבנק, באיזו מהמערכות.
- 75.2.6 בכל מקרה בו יהיה הבנק רשאי להפחית או לבטל את מסגרת האשראי של הלקוחות או

להעמיד לפרעון מידיי אשראי כלשהו שנתן ללקוחות.

75.2.7 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.

75.3. 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. במקרים אלה מופנים הלקוחות למוקדי השירות הטלפוני של הבנק.

75.4. הלקוחות רשאים, בכל עת, להודיע לבנק על רצונם להפסיק את השימוש על ידם בשירותים, לרבות שירותי תשלום, הניתנים להם באמצעות המערכות, כולם או חלקם, וההפסקה תכנס לתוקפה בתוך לא יאוחר מתום יום העסקים שלאחר מועד מסירת הודעת הלקוחות לבנק. על אף האמור, מאחר שהבנק הינו בנק דיגיטלי, ישנם שירותים אשר מטבעם לא ניתן לבקש להפסיקם כגון הערוצים הסלולאריים והקווים ובקשת הפסקת השימוש בהם משמעה הגשת בקשה לסגירת החשבון.

75.5. סיום ההתקשרות כאמור לא ישפיע על זכויות הלקוחות וחובותיהם כלפי הבנק על פי כתב זה, לגבי ההוראות/הבקשות שהתקבלו עד לאותו מועד.

75.6. ההוראות לעיל לא יגרעו או יפגעו בזכותו של מי מהצדדים להקפיא את השימוש באיזה מאמצעי התשלום שהונפקו ו/או יונפקו ללקוחות על ידי הבנק, כאמור בסעיף 54 לכתב זה.