

# חלק ב' – הסדר למתן שירותים בנקאיים באמצעות בנקאות ישירה וערוצי תקשורת

הלקוחות ויחייבו אותם כחלק בלתי נפרד מהסדר זה. שימוש בערוצים ובשירותים ותפעול ציוד הבנק על ידי הלקוחות יבוצעו בהתאם להנחיות הבנק, כפי שיפורסמו מעת לעת.

ידוע ללקוח כי השירותים ניתנים לו באמצעות עובדים ובאמצעות מערכות התקשורת והמחשבים של בנק דיסקונט לישראל בע"מ והסכמתו ניתנת מראש שפרטי חשבונותיו יועמדו לרשות עובדי בנק דיסקונט לישראל בע"מ לצורך מתן שירותים אלה.

הגשת בקשה או מתן הוראה תלויה בכל התנאים הנזכרים בכתב זה ובתנאים נוספים, לרבות הצגת כל המידע והמסמכים הדרושים לביצוע הפעולה או העסקה לפי שיקול דעתו של הבנק. הבנק יהיה רשאי להתנות מתן שירותים בנקאיים מסוימים באמצעות ערוצי תקשורת בכל תנאי שהוא, לרבות בקבלת הבהרות, פרטים ומידע מבעלי החשבון, וכן בחתימה על בקשה מתאימה בכתב ו/או על הסכמי מסגרת מתאימים ו/או בהמצאת בטוחות ו/או בהמצאת מסמכים כלשהם. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הבנק לא יסרב לבצע פעולות תשלום מטעמים בלתי סבירים.

קבלת הוראה בערוצי תקשורת לביצוע פעולות בנקאיות ו/או למסירת מידע שלא הותרו על ידי הבנק במפורש כאמור לעיל, לא יחייבו את הבנק, והבנק רשאי להתייחס להוראות כאמור, או חלקן, כבטלות ומבוטלות מלכתחילה.

בקשה שאינה בכתב להעברת כספים לחשבון, המתנהל על שם צד ג' תוגש על ידי הלקוחות לאחר שקיבלו את אישורו והסכמתו של הצד השלישי להעברת הכספים כאמור - הלקוחות אחראים כלפי הבנק וכלפי צד ג' שהוא לקיומה ולתוצאתה של כל הסכמה כאמור.

בכל מקרה שתועבר לבנק בקשה לביצוע פעולה או עסקה, הבנק יהיה רשאי לנקוט את כל הפעולות המתחייבות, לפי שיקול דעתו, לצורך ביצועה, וכל פעולה שהבנק ינקוט בה כאמור, תחייב את הלקוחות.

הגשת בקשה או מתן הוראה במערכות לקבלת מידע או ביצוע פעולות ועסקאות מכל סוג שהוא, הנה סופית, מחייבת את הלקוחות ואינה ניתנת לביטול, אלא אם כן הודיע הבנק במפורש, כי הבקשה או ההוראה ניתנות לביטול ובהתאם לתנאים המפורשים. לעניין אפשרות הביטול של פעולות תשלום, יחולו הוראות בחלק א' (כללי - חשבון תשלום) לכתב זה.

לעניין קבלת מידע וביצוע פעולות או עסקאות באמצעות הבנקאות הישירה וערוצי התקשורת, מוותרים בזה הלקוחות במפורש על כל חובה של סודיות בנקאית וכל חובה אחרת של סודיות, בין על פי הוראות חוק הגנת הפרטיות, בין על פי הוראת דין נוסף אחר ובין על פי הלכה פסוקה או הסכם ביחס לצדדים שלישיים, שימשו את הבנק ואת הלקוחות לצורך העברת המידע או הבקשות לביצוע פעולות או עסקאות. על הבנק לא תחול חובה לבדוק או להתנות מסירת מידע או קבלתו כאמור בקשר עם כל שימוש או מטרה אשר לשמם התבקש או נמסר המידע במקרים שבהם לא נחתם הסכם בין הבנק לבין אותם צדדים שלישיים.

הבנק עשוי לתת ללקוחותיו, המנויים על שירות חברת טלפון נייד או רשת האינטרנט, את השירותים באמצעות הרשת הסלולרית או רשת האינטרנט, בכפוף לכל דין.

אם הבנק יסכים, לפי שיקול דעתו ומבלי שיהיה חייב לעשות כן, לאפשר ללקוחות לקבל את השירותים באמצעות טלפון נייד או כל מכשיר קצה אחר, יחולו על הלקוחות ויחייבו אותם גם

לקוחות המצטרפים להסדר לקבלת שירותים בנקאיים באמצעות בנקאות ישירה וערוצי תקשורת, ובכלל זה שירותי תשלום (להלן - "ההסדר") רשאים לקבל שירותים כאמור, בחשבונות הכלולים בהסדר, לרבות חשבונות תמורה וחשבונות נספחים, בתנאי שמצב החשבונות מאפשר זאת לפי שיקול דעתו הבלעדי של הבנק, בהתאם ובכפוף לכל יתר תנאי כתב זה ולכללים ולנהלים הנהוגים והמקובלים בבנק כפי תוקפם מעת לעת.

## הגדרות:

בחלק זה למונחים הבאים המשמעות שלהלן:

"אמצעי זיהוי" - לרבות מספר סודי ו/או קוד סודי ו/או סיסמה ו/או צופן ו/או אמצעי זיהוי אחרים (לרבות אמצעי זיהוי פיסית וביומטרי) לפי קביעת הבנק, באמצעותם מתבצע זיהוי לצורך מתן מידע וביצוע פעילות בערוצי תקשורת.

"אתר האינטרנט"/"האתר" - אתרי האינטרנט של הבנק בכתובת [mercantile.co.il](http://mercantile.co.il) או כפי שיפרסם הבנק מפעם לפעם, לרבות האפליקציות של הבנק, כפי שמופיעות בחנויות האפליקציות הרשמיות.

"המערכת" או "המערכות" - ערוץ או ערוצי תקשורת ורכיבים תומכים, חומרה ותוכנה, שבאמצעותם מועברים מידע, בקשות והוראות.

## השירותים בהסדר ("השירותים") -

1. השירותים הבנקאיים - קבלת מידע, הגשת בקשות ומתן הוראות, ביצוע פעולות, קבלת הודעות בערוצי תקשורת וכן כל שירות שהבנק הודיע עליו מזמן לזמן שהוא ניתן לביצוע בהסדר.

2. הבנק רשאי לשנות מעת לעת את היקף השירותים הניתנים לביצוע על פי ההסדר, לרבות הגבלת פעילות וקביעת מגבלות על הסכומים הכספיים מושא פעילות זאת, ובלבד שהודעה על השינוי תישלח ללקוחות או תפורסם באופן שהבנק יקבע, בהתאם להוראות הדין בעניין הדרך והמועד למשלוח או פרסום הודעה כאמור, אם קיימות כאלה.

הבנק רשאי לשנות מעת לעת את היקף השירותים הניתנים לביצוע על פי ההסדר, לרבות הגבלת פעילות וקביעת מגבלות על הסכומים הכספיים מושא הפעילות, ככל שהדבר נדרש באופן מיידי לצורך הגנה על מערכות הבנק ו/או לקוחותיו.

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, מתן האפשרות לבעלי החשבון לפעול באמצעות ערוצי תקשורת, או חלק מהם, תהיה כפופה לשיקול דעתו הבלעדי של הבנק.

4. לקוחות יכולים להצטרף לערוץ תקשורת או לשירותי בנקאות בתקשורת בדרכים כפי שיאפשר הבנק מעת לעת ובכפוף להוראות הדין.

5. הגשת בקשה לקבלת מידע וביצוע פעולות בערוצי תקשורת תיעשה בדרך של בחירת ערוצי התקשורת ורמת הפעילות שבהם הלקוחות מעוניינים, או בהסכם הצטרפות נפרד לאיזה מערוצי התקשורת או השירותים, הקיימים ושהיו קיימים בעתיד, והכול בנוסח המקובל בבנק, או בדרכים כפי שיאפשר הבנק מעת לעת.

6. תנאי ניהול החשבונות הכלולים בהסדר, כפי שיהיו בתוקף במועד השימוש בערוצי התקשורת ובשירותים יחולו על

הכללים וההוראות הנהוגים והמקובלים בבנק בעניין זה כפי תוקפם מזמן לזמן ובכל עת.

## 15. המידע-

15.1 עדכניות המידע שניתן במסגרת הסדר זה תהיה בהתאם לעדכניות המידע בספרי הבנק.

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

16. על הלקוחות לעקוב באופן רצוף ושוטף אחר מצב חשבונותיהם, לרבות באמצעות השירותים שבהסדר, 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 בכתב מיד וללא כל דחוי, כדי לאפשר את הברור או הבדיקה בסמוך לאירוע.

17. מידע, ששודר ללקוחות באמצעות הבנקאות הישירה וערוצי התקשורת לבקשתם, לרבות מידע ששודר לתיבות דואר אלקטרוניות, לא יהיה הבנק חייב לשלוח ללקוחות פעם נוספת בכל אופן אחר. במערכות שבהן נעשה שימוש בתיבות דואר אלקטרוניות תהיה האחריות לקבלת המידע המשודר לתיבות הדואר האלקטרוניות 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. הודעות מסוימות ישלחו על ידי הבנק גם באמצעות הדואר.

## 18. תקלות ושיבושים

18.1 ההסדר מבוסס על תקינותם של ערוצי התקשורת לרבות כל המערכות והאמצעים הקשורים בתפעולם. הבנק נוקט אמצעים סבירים למניעת תקלות; למרות האמור, יכול שיגרמו שיבושים, הפסקות, ניתוקים, תקלות וכדומה, זמניים או קבועים במתן השירות.

18.2 הלקוחות מתחייבים להודיע לבנק, מיד כשיודע להם, על אודות מקרה של שיבוש, תקלה, שגיאה או קבלת מידע על צד ג' כלשהו או על חשבונות המתנהלים על שם אחרים.

## 19. אבטחת מידע, סיכונים ואחריות

19.1 הקשר בין הלקוחות לבנק במסגרת הסדר זה יהיה באמצעות רשת תקשורת קווית או אלחוטית או כל רשת תקשורת אחרת בין אם באמצעות בזק או באמצעות רשתות תקשורת אחרות, לרבות שירות טלפוני רגיל, רשתות תקשורת סולריות, מסופים ומחשבים, אינטרנט או באמצעות רשתות מידע חיצוניות אחרות או נותני שירותים טכניים שונים שהלקוחות יהיו מנויים שלהם.

19.2 השירות הנ"ל כרוך בסיכונים מסוימים הנובעים, בין היתר, מאופי המערכת שבאמצעותה מועבר המידע ומבוצעות הפעולות הבנקאיות.

לפיכך, בכל מקרה שבו הפנייה לבנק באמצעות בנקאות ישירה וערוצי 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 ממכשיר הקצה הפיזי באמצעותו מתקבלים השירותים שבהסדר ובאופן שהוא בלתי נגיש לאחרים כאמור. יש לפעול בהתאם להנחיות שימסרו על ידי הבנק, מעת לעת, בכל הנוגע להפקת אמצעי הזיהוי, החלפתם ושמירתם.

19.3 הלקוחות מקבלים על עצמם את מלוא האחריות לאמור בכתב זה, ובכלל זה לדאוג לכך, שמורשים מטעמם

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.

19.4 כל שינוי של אמצעי זיהוי יעשה אך ורק לאחר מתן הודעה לבנק וקבלת הסכמתו. תוקף השינוי יהיה מיום שהבנק הודיע על הסכמתו ואישורו את השינוי. שינוי כאמור על ידי אחד המורשים לפעול בחשבון על פי תנאי החשבון, אם אינו ייחודי לו, יחייב את כל המורשים מעת קבלת אישור הבנק, ומאותו מועד ואילך מתחייבים המורשים לפעול בחשבון ולפנות אל הבנק אך ורק באמצעות אמצעי הזיהוי החדש. כל עוד לא אישר הבנק את השינוי, כל בקשה או הוראה שתימסר לבנק באמצעות אמצעי אבטחת המידע הקיימים תחייב את הלקוחות.

19.5 השירותים שבהסדר, מעצם היותם מבוססים על תוכנות, חומרות ורשתות תקשורת, חשופים לסיכונים הטבעיים 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 וכד'.

19.6 בכפוף להוראות תנאי השימוש בכל ערוץ ו/או שירות שבהסדר, 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 בשירותים שבהסדר לרבות כאמור לעיל ולהודיע לבנק באופן מיידי על כל מקרה של חשש לחשיפת אמצעי הזיהוי למי שאינו מורשה לכך או לשימוש לרעה באיזה מהשירותים שבהסדר. בנוסף, במקרה של חשש כאמור, על הלקוחות לפעול באופן יזום ומיידי למניעת שימוש לרעה ובכלל זה לבצע החלפה של אמצעי אבטחת המידע באמצעות אתר האינטרנט, המכונות לשירות עצמי או מוקדי השירות של הבנק.

19.7 בכפוף לקבוע בדיון 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:

(1) עיכוב או חוסר יכולת ליצור קשר עם הבנק באמצעות ערוצי התקשורת כתוצאה מתקלות או שיבושים.

(2) קבלת מידע או בקשות או הוראות מהלקוחות באופן משובש או חלקי או שגוי.

(3) חשיפה וגילוי מידע על ידי הלקוחות לצד שלישי כלשהו כתוצאה משימוש במערכות ו/או כתוצאה מהעברת מכשיר הקצה על ידם לאחר או מכוח השימוש בספקי שירות (כגון אינטרנט, סולארי וכו'). בכלל זה, הלקוחות יהיו אחראים בלעדית לשמירת כל מידע

שהתקבל אצלם באמצעות הבנקאות הישירה לרבות שמירת מידע באופן עצמאי מחוץ לנכסים הדיגיטליים של הבנק (צילומי מסך, גיבויים וכיוצא באלו).

לא תהיה ללקוחות כל תביעה, טענה, עילה או דרישה מהבנק בגין נזקים כלשהם שנגרמו להם והם ישפו את הבנק בגין כל נזק שנגרם לבנק או לצד ג' כלשהו על ידם אם נגרם כתוצאה מפעילות או הימנעות מפעילות או פעילות מכוונת של הלקוחות.

## 20. חשבונות משותפים וחשבונות המופעלים על ידי מורשים

20.1 במקרים של מתן הוראות בבנקאות ישירה וערוצי תקשורת בחשבונות משותפים או מטעם תאגיד או כל חשבון אחר, שבו יש מורשים לפעול בחשבון מסוג כלשהו בעניין הסדר זה לצורך כל עניין ודבר יחשב נותן ההוראות כאדם המוסמך לכך במסגרת החשבון וללקוחות לא תהיה בקשר לכך כל טענה, לרבות בדבר שימוש לרעה באמצעי תשלום על ידי מורשה כאמור.

20.2 בכל מקרה שיש יותר ממורשה אחד בחשבון, ולא נמסרה לבנק הודעה על אודות אדם או אנשים מסוימים, המורשים לעשות שימוש בהסדר, יהיה הבנק רשאי לקבל הוראות ובקשות מכל אחד מהמורשים לפעול בחשבון לחוד.

20.3 בכל מקרה שבו חתמו הלקוחות על טופס/י הרשאה לפעול בחשבונותיהם או על פי ייפוי כוח יהיו המורשים הנקובים באותו/ם טופס/ים או בייפוי הכוח רשאים, כל אחד לחוד, לקבל בשם הלקוחות את כל סוגי/היקף השירותים אליהם יצטרפו הלקוחות, אלא אם כן הוסכם אחרת בין הבנק ללקוחות מראש ובכתב.

20.4 הלקוחות מתחייבים להביא את תוכנו של כתב זה (על כל המסמכים הנוספים הקשורים בהסדר) לידיעת המורשים, ולוודא כי המורשים יפעלו לצורך קבלת השירותים ובשימוש באמצעי הזיהוי בהתאם לכל התחייבויות הלקוחות הכלולות בכתב זה.

20.5 האמור בכתב זה יחייב את הלקוחות לכל דבר ועניין לגבי כל פעולות המורשים, כאילו בוצעו על ידי הלקוחות.

20.6 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.

20.7 הלקוחות מתחייבים להודיע בכתב לבנק על כל מקרה של ביטול או שינוי של הרשאה שניתנה על ידם, ולפעול בהתאם להוראות הבנק בקשר לכך. בקשות לקבלת מידע או ביצוע או מתן הוראה תועברנה לבנק בהתאם להרשאות התקפות, במועד הגשת הבקשה / ביצוע הפעולה / מתן ההוראה.

20.8 הלקוחות ישאו בכל ההוצאות והתוצאות הנובעות מכך, ככל שלא פעלו בהתאם לאמור בסעיף זה לעיל.

## 21. ערוצי תקשורת

21.1 הבנק יעמיד לרשות הלקוחות את ערוצי התקשורת, כמפורט להלן וכפי שיפרסם מפעם לפעם.

21.2 הלקוחות יוכלו לבחור באילו ערוצים ירצו לעשות שימוש בחלק מהמקרים שימוש בערוץ אחד מחייב שימוש בערוץ נוסף.

21.3 חלק מהערוצים והשירותים עשויים להיות כרוכים זה בזה ("מקבץ ערוצים"), ובקשה לעשות שימוש באחד מהם, עשויה להחיל על הלקוחות הוראות הנוגעות לערוצים או שירותים אחרים.

21.4 הבנק רשאי לשלוח הודעות ללקוחות, גם אם לא בחרו לעשות שימוש בערוצי תקשורת, בין היתר במקרים הבאים:

(1) לצורך משלוח סיסמה חד פעמית זמנית.

(2) לצורך משלוח התראות ובקשות אישורים.

(3) לצורך מתן הודעה לשותפים בחשבון בגין הגשת בקשות מסוימות בקשר לחשבון.

21.5 הבנק רשאי למסור מידע באמצעות מענה אנושי גם אם הלקוחות לא בחרו לעשות שימוש בערוץ הטלפון.

21.6 הבנק רשאי לשנות, מפעם לפעם, את תנאי השירות בערוצים ובשירותים, ולהוסיף הוראות חדשות, והכול בהתאם ובכפוף לדין החל לעניין ביצוע שינויים כאמור.

## 22. ערוצי האינטרנט

22.1 הלקוחות יוכלו לבקש לעשות שימוש באתר האינטרנט של הבנק, באפליקציה, בשירות דואר@מרכנתיל, בשירותי הבנקאות הפתוחה ובשירותים נוספים שיעמיד הבנק לרשות לקוחותיו מפעם לפעם.

### 22.2 אתר האינטרנט והאפליקציה

(1) באתר האינטרנט ובאפליקציה ניתן לצפות במידע ולהגיש בקשות לביצוע פעולות, בהתאם לרמת השירות, שנבחרה עבור כל לקוח. כמו כן, ניתן לשנות את רמת השירות.

(2) המידע והרשאות הפעולה זמינים עבור הלקוח ומיועדים לו בלבד, מרגע שהתחבר לערוץ ועד שהתנתק ממנו.

(3) במעמד ההצטרפות יונפקו ללקוחות אמצעי זיהוי לצורך כניסה לערוץ.

אמצעי הזיהוי שיתקבלו במעמד ההצטרפות הינם זמניים ויש להחליפם כבר בכניסה הראשונה.

אם אמצעי הזיהוי לא יוחלפו בתוך פרק זמן כפי שיקבע הבנק מעת לעת מיום הנפקתם על ידי הבנק הם יבוטלו, ולאחר מכן השימוש בערוץ יחייב הנפקת אמצעי זיהוי חדשים.

(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.

(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.

(6) בכל כניסה לחשבון יש לאמת את תאריך ושעת הכניסה האחרונים (נתונים אלה מוצגים מיד לאחר ההזדהות).

(7) כעבור דקות אחדות של חוסר פעילות בערוץ, מתבצע ניתוק ממוכן. אמצעי זה נועד למנוע שימוש בלתי מורשה בחשבון. מומלץ להקפיד דרך קבע לצאת מהשירות בערוץ באופן מסודר.

(8) ניתן להחליף את אמצעי הזיהוי בכל עת.

מדי תקופה יתבקשו הלקוחות להחליף את סיסמתם.

הגדרת פרק הזמן עשויה להשתנות מעת לעת בהתאם לשיקולי הבנק.

- (9) ככל שיעשה שימוש ביישומון מחולל קוד, יש להקפיד להתקינו מתוך חנויות מורשות בלבד.
- (10) קוד הזדהות, המחולל יישומון, הינו אישי ככל אמצעי זיהוי.
- (11) לפני העברת מכשיר לתיקון או לצד שלישי, יש להסיר את היישומון. כמו כן, יש לדווח ללא דיחוי על אובדן מכשירים, שבהם מותקן היישומון.
- (12) אמצעי הזיהוי הינם אישיים ואינם ניתנים להעברה. יש להימנע משמירת אמצעי הזיהוי במקום החשוף לגורמים זרים. אין למסור את אמצעי הזיהוי לאיש, גם אם הוא מזדהה כעובד הבנק.
- (13) במקרה של חשד או במקרה שלקוחות יתבקשו למסור את אמצעי הזיהוי שלהם לערוצי התקשורת לגורם המציג עצמו כנציג הבנק, יש לסרב ולדווח על כך מיידית לסניף שבו מתנהל החשבון או לטלבנק.
- (14) על מנת להגן על פרטי המידע ולצמצם במידת האפשר מקרי הונאה כתוצאה מהתחזות לגורם רשמי של בנק מרכזית, משלוח הודעות יתבצע לטלפון שהוגדר בספרי הבנק בלבד.
- 22.3 **שירות משלוח הודעות בערוצי תקשורת - "דואר@מרכזית"**
- (1) שירות דואר מרכזית כלול בשירות המידע באתר האינטרנט ובאפליקציה. לקוחות המנויים לשירותי מידע באינטרנט ובאפליקציה יכולים לבקש לקבל את שירות דואר מרכזית גם באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני שלהם. במקרה כזה ישלחו הודעות, המכילות מידע בנקאי, בצורה מוצפנת, וניתן יהיה לפתחן על ידי הקשת סיסמה או אמצעי זיהוי אחר, כפי שיקבע הבנק מעת לעת.
- (2) שירות דואר מרכזית כולל גם הודעות, המפרטות מידע או מהוות העתק מסמך הוראה לביצוע פעולה, בגין בקשות, שהגישו לקוחות בסניף. הבנק ישלח את ההודעות בערוצי תקשורת או ימסור אותן ללקוחות בסניף, בהתאם לשיקול דעתו. הלקוחות יהיו רשאים לבקש בכל עת, כי הודעה מסוימת תימסר להם בסניף, בנוסף על שליחתה בערוצי תקשורת.
- (3) הבנק יבחר את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח כל הודעה. יתכן שהודעה מסוימת תישלח ביותר מערוץ תקשורת אחד או בתמצית יחד עם הצעה ללקוח לעיין בהודעה המלאה בערוץ אחר, המתאים לכך.
- (4) ככלל, משלוח ההודעות בדואר ישראל לכתובת החשבון יפסק. הודעות שהופקו טרם ההצטרפות לשירות, ישלחו בדואר ישראל; הודעות מסוימות ימשיכו להישלח גם או רק בדואר ישראל;
- (5) לקוחות יכולים להודיע לבנק בכל עת, כי הם מבקשים לקבל הודעות באמצעות הדואר או בסניף.
- 22.4 **"שירות במייל"**
- (1) במסגרת שירות במייל ניתן לקבל מהבנק קבצים לכתובת הדואר האלקטרוני שימסרו הלקוחות.
- (2) ככל שתקבלו כתובת דואר אלקטרוני של הבנק, ניתן יהיה להתכתב עם הבנקאי באמצעות כתובת זו. הלקוחות מתבקשים להימנע ממשלוח מידע רגיש לכתובת זו, ככל שאינו מוצפן.
- (3) עם קבלת דואר אלקטרוני במערכות הבנק ישלח מענה אוטומטי, שהדואר האלקטרוני התקבל. מענה זה אינו מהווה אישור הבנק לביצוע הוראות הלקוחות.
- (4) פניית הלקוחות תיבחן על ידי בנקאים בתוך יום עסקים, בכפוף לשעות פעילות הסניף.
- (5) השירות הוא למידע ולביצוע פעולות, בהתאם לרמת השירות אותה בחרו הלקוחות.
- (6) בשירות זה לא ניתן להעביר הוראות לביצוע פעולות בני"ע, במט"ח או לביטול צ'קים.
- (7) ככל שהבנק יתיר ביצוע העברות למוטבים מזדמנים ייתכן שתקבע תקרת סכום להעברה על ידי הבנק מעת לעת.
- (8) כל בקשת מידע או ביצוע פעולה באמצעות "שירות במייל" כרוכה בעמלת פקיד ועמלות אחרות בהתאם לתנאי החשבון.
- (9) יתכן, שבמקרה של משלוח בקשה לביצוע פעולה באמצעות "שירות במייל" יצור הבנק קשר עם הלקוחות לצורך ביצועה.
- 22.5 אופן פתיחת קבצי הדואר האלקטרוני ושמירה על סודיות
- (1) המידע והרשאות הגישה הן עבור הלקוחות בלבד.
- (2) העברת ההודעות מהבנק תתבצע בסביבה מאובטחת, תוך כדי נקיטת אמצעי אבטחה, המצויים בשליטת הבנק, לשם שמירה על חיסיון מידע והגנה על פרטיות הלקוחות.
- (3) הודעות דואר אלקטרוני/התכתבויות, המכילות מידע בנקאי, ישלחו בקובץ מוצפן, אשר ניתן לפתוח באמצעות הקשת סיסמה או אמצעי זיהוי אחר, כפי שיקבע הבנק מעת לעת.
- (4) אם נקבעה סיסמה באתר, יש להשתמש בסיסמה זו. אם הסיסמה נשכחה או לא נקבעה סיסמה, יש ללחוץ על הקישור בהודעת הדואר האלקטרוני שתקבל מהבנק, וסיסמה תשלח אל הלקוחות במסרון (SMS) למספר הטלפון המעודכן בספרי הבנק.
- (5) תוקף הסיסמה לחצי שנה, וניתן לקבוע אותה/להחליפה בכל עת באמצעות אתר הבנק.
- (6) הסיסמה הקבועה מהווה אמצעי זיהוי, ואין להעבירה או לגלותה לאיש, גם אם הזדהה כעובד בנק. בכל מקרה של בקשה למסור את אמצעי הזיהוי לכל גורם, וגם לכזה המציג עצמו כנציג הבנק, יש לסרב ולדווח על כך מיידית לסניף שבו מתנהל החשבון או לטלבנק.
- (7) שליחת פרטים אישיים בדואר אלקטרוני, שאינו מוצפן, עלולה לגרום לחשיפת הפרטים ברשת.

(8) יש לעדכן את הבנק בעת אובדן מכשיר או החלפת מספר על מנת שמחזיקו לא יוכל להשתמש בסימת הלקוחות. כמו כן, יש לעדכן את הבנק בכל שינוי בכתובת הדואר האלקטרוני שנמסרה בעת ההצטרפות.

## 22.6 שירות בנקאות פתוחה

(1) הבנק, כמקור מידע, יאפשר ללקוח להגיש בקשה, באתר האינטרנט או באפליקציה, למתן הרשאת גישה לנותן שירות, למידע פיננסי אודות הלקוח, הנמצא ברשות הבנק, באמצעות מערכת הממשק למידע פיננסי ("הרשאה").

(2) בחשבון משותף ביחד ולחוד הרשאה, שיתן כל אחד מבעלי החשבון, תיחשב כהרשאה, שניתנה בידי כל בעלי החשבון.

בסעיף זה "חשבון משותף ביחד ולחוד" – כהגדרתו בחוק שירות מידע פיננסי.

(3) בחשבון תאגיד ניתן יהיה להסמיך מורשה חתימה למתן הרשאה.

(4) **הגשת בקשה למתן הרשאה מהווה ויתור מפורש על חובת הסודיות הבנקאית וכל חובת סודיות אחרת, בין על פי הוראות חוק הגנת הפרטיות ובין על פי כל הוראת דין אחרת ו/או כל הסכם מפורש או משתמע, כלפי נותן השירות, שבגינה הוגשה הבקשה.**

(5) הבנק לא יישא באחריות לכל נזק, שיגרם כתוצאה ממתן הרשאה לנותן שירות, העברת מידע לנותן שירות בהתאם להרשאה, שמירת מידע אצל נותן שירות או שימוש, שיעשה נותן שירות במידע, בעצמו או על ידי מי מטעמו, בידיעתו של נותן השירות או שלא בידיעתו.

(6) מתן גישה לנותן שירות למידע פיננסי אודות לקוח יהא כפוף לשיקול דעת הבנק בהתאם לכל דין. בין היתר, יתכן שהבנק ימנע גישה של נותן שירות למידע פיננסי אודות לקוח במקרים הבאים:

(א) נותן השירות לא הזדהה בפני הבנק בהתאם להוראות, שנקבעו בדין;

(ב) קיים חשש ממשי לגישה לא מורשית למידע או להפרת חובת הסודיות לגבי המידע; (ג) קיים איסור על פי דין למסור את המידע ללקוח;

(ד) ההרשאה ניתנה בידי אחד מבעלי החשבון בחשבון משותף, והוא הפסיק להיות בעלים בחשבון;

(ה) בחשבון בגינו ניתנה ההרשאה בוטלה האפשרות לבצע פעולות באמצעים מקוונים;

(ו) החשבון בגינו ניתנה ההרשאה נותק מערוץ האינטרנט;

(ז) מתקיימות נסיבות נוספות, שבגינן מוצדק שלא לאפשר לנותן השירות גישה למידע פיננסי אודות לקוח לשם שמירה על הלקוח.

(7) בקשה לביטול הרשאה, שתימסר לנותן שירות ולא תימסר לבנק, לא תחייב את הבנק;

## 23. ערוצי טלפוניה קווית וסלולרית

### 23.1 שירות טלפוני

(1) לקוחות הבנק יכולים ליצור קשר טלפוני עם בנקאים, בין היתר, בסניפים, במרכזי עסקים, במרכזי ייעוץ ובחדר עסקאות. הבנק יפרסם מפעם לפעם את מספרי הטלפון, באמצעותם ניתן ליצור קשר עם בנקאים.

(2) בנקאים יוכלו לזהות את הלקוחות באמצעות שאלות זיהוי וכן באמצעות אמצעי זיהוי אחרים, כפי שיפרסם הבנק מפעם לפעם.

(3) באמצעות השירות הטלפוני יוכלו לקוחות לבקש מידע וכן להגיש בקשות לביצוע פעולות או ליתן הוראות בקשר עם חשבונם.

(4) 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.

### 23.2 שירות טלבנק

(1) נוסף על האמור לעיל ניתן ליצור קשר טלפוני עם הבנק באמצעות טלבנק במספר שיפרסם הבנק מעת לעת.

(2) שירות טלבנק לקבלת מידע והגשת בקשות לביצוע פעולות או מתן הוראות ניתן הן באמצעות מערכת אוטומטית והן באמצעות בנקאים.

(3) על מנת לקבל את השירות על הלקוחות להזדהות באמצעות קוד אישי ("בנקוד").

(4) במועד ההצטרפות לשירות ינפיק הבנק בנקוד זמני, אשר לקוחות יתבקשו להחליף בהתקשרות הראשונה. בנקוד שלא בוצע בו שימוש בחלוף תקופה, כפי שתיקבע על ידי הבנק מעת לעת יבוטל. את הבנקוד ניתן להחליף בכל עת.

(5) הלקוחות ידרשו להחליף את הבנקוד מדי תקופה, שתיקבע על ידי הבנק מעת לעת.

(6) בבחירת בנקוד באופן עצמאי, יש להקפיד כי אורך הבנקוד יהיה בהתאם להנחיות הבנק. יש להימנע מבחירת בנקוד קל לניחוש. ניתן לבקש מהמערכת לקבוע עבור הלקוחות את הבנקוד.

(7) הבנקוד הינו אישי ואינו ניתן להעברה. יש להימנע מכתיבת הבנקוד ושמירתו במקום החשוף לגורמים זרים. אין למסור את הבנקוד לאיש, גם אם הוא מזדהה כעובד הבנק.

במקרה של חשד או אם יתבקשו הלקוחות למסור את הבנקוד בטלפון על ידי אדם המציג עצמו כנציג הבנק, יש לסרב ולדווח על כך מיידית לסניף בו מתנהל חשבונם או לטלבנק.

(8) בכדי להגן על חשבון הלקוחות מפני כניסה בלתי מורשית, מערכת "המענה הקולי" תחסום את הכניסה לחשבון לאחר כמה ניסיונות שלא צלחו.

(9) בכל כניסה הלקוחות נדרשים לוודא תאריך ושעת כניסה אחרונים לחשבונם.

(10) בכדי למנוע חשיפה של התקשורת בין הלקוחות לבין מערכות הבנק, המידע הבנקאי מושמע ללקוחות בלבד, מרגע כניסתם למערכת ועד ליציאתם ממנה. 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.

### 23.3 שירות באמצעות מכשיר הפקס

(1) לקוחות הבנק יכולים לקבל מידע ולהגיש בקשות לבצע פעולות או לתת הוראות גם באמצעות מכשיר הפקס.

יתכן, שבמקרה של משלוח בקשה לביצוע פעולה באמצעות מכשיר הפקס, יצור הבנק קשר עם הלקוחות לצורך ביצועה.

- (2) הוראה בפקס שתשלח לבנק על ידי לקוחות תהא חתומה על ידי בעלי זכות החתימה באופן ובדרך הרשומים בבנק.
- (3) לקוחות מתבקשים לציין בראש ההוראה, באופן בולט ובאותיות נוחות לקריאה את שם בעלי החשבון ומספר החשבון. יש לציין סכומים בבקשות לביצוע פעולות או במתן הוראות הן במילים והן בספרות. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 23.3(7) להלן, פניה בפקס, שלא יתקיימו בה התנאים האמורים בסעיף זה לעיל - יהיה הבנק רשאי שלא לבצע ו/או לבצע באופן חלקי.
- (4) בלי לגרוע מהאמור, בכל מקרה שביקשו הלקוחות לקבל מידע בפקס, ימסר לבנק מספר המכשיר לקבלת השידור.
- (5) הלקוחות מתחייבים להודיע לבנק על כל החלפה של מספר מכשיר הפקס אליו ביקשו מהבנק לשלוח את המידע.
- (6) מועד קבלת הוראה בפקס בבנק ייחשב יום העסקים שבו התקבלה הבקשה באמצעות מכשיר הבנק במצב קריא וברור, וזאת בתנאי שהתקבלה במכשיר הסניף או המחלקה בבנק שבו מתנהל החשבון אליו מתייחסת הוראת הפקס או אצל כל גורם אחר, אשר הבנק אישר מראש ללקוחות לפנות אליו באמצעות פקסימיליה באותו עניין.
- (7) לענין סעיף זה - "יום העסקים" יחשב שעות העבודה המקובלות בבנק באותו סניף או מחלקה ביום העסקים. אין באמור כדי לגרוע מהאמור בחלק א' לתנאים הכלליים לענין מועד אחרון לקבלת הוראות.
- (7) אין האמור בסעיף זה מחייב את הבנק לקבל מסמכים, בקשות או הוראות כלשהם באמצעות פקס. במקרים מסויימים ישלחו מערכות הבנק חיווי אוטומטי, כי הפקס התקבל בבנק. החיווי האוטומטי אינו מהווה אישור הבנק לביצוע הוראת הלקוחות.
- (8) בקשה להעברת כספים, שתועבר לבנק באמצעות שירות הפקס, תבוצע, אם לא תהיה מניעה לפעול על פיה, באותו יום עסקים או ביום העסקים העוקב, ככל שהבקשה התקבלה בסמוך לסיום יום העסקים, או כפי שיפרסם הבנק מעת לעת. הכספים מושא הבקשה המתוארת, אם מדובר במטבע ישראלי, צפויים להתקבל לזכות המוטב מיידית ביום העסקים בו בוצעה הבקשה, אם המוטב מנהל חשבונו בבנק מרכזי, וביום העסקים הבא, אם המוטב מנהל חשבונו בבנק אחר בישראל. בבקשות שעניינן העברת מטבע חוץ והעברת כספים לבנקים בחו"ל - יש להתעדכן ביחס למועדי ביצוע באמצעות בנקאי. אם הבקשה לא בוצעה, ניתן לפנות לבנקאי לברר את הסיבה לדחיה.

#### 23.4 שירות מרכזי ב-SMS

- (1) הבנק מספק שירותי מידע כללי ומידע על חשבונות הלקוחות בבנק ("המידע") באמצעות משלוח הודעות טקסט (SMS) ("הודעת SMS") למכשיר הטלפון הסלולרי, אשר פרטיו נמסרו לבנק ע"י הלקוחות ("המכשיר").
- (2) באחריות הלקוחות לוודא כי המכשיר תומך בקבלת השירות.
- (3) להודעת ה-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 ישלח ללקוחות בכמה הודעות טקסט. הבנק אינו אחראי לסדר הגעת ההודעות ללקוחות אלא לסדר שליחתן בלבד.
- (4) השירות ניתן בישראל, בכפוף לכך שהמכשיר נמצא בטווח הקליטה והשידור, ובכפוף לשאר מגבלות השירות של המפעיל הסלולרי. כמו-כן, השירות עשוי להיות זמין מחוץ למדינת ישראל, אם הדבר מתאפשר על ידי המפעיל הסלולרי. במקרים כאלה, יתכן שיחולו חיובים נוספים של המפעיל הסלולרי בגין אפשרות זו.
- (5) הודעת SMS תישלח ללקוחות במועד שנבחר על ידם. לא ישלחו הודעות בשבת ומועדי ישראל לפי שעון ישראל. במקרה כזה ההודעות ישלחו לאחר צאת השבת/מועדי ישראל.
- (6) הקשר בין הלקוחות לבין הבנק במסגרת שירות זה יהיה באמצעות רשתות תקשורת טלפונית וסלולריות. בכפוף לקבוע בדין ולאמור בכתב זה, הבנק אינו אחראי ולא יהיה אחראי לשיבושים, לניתוקים ולתקלות בשירות שייגרמו בשל תקלות ושיבושים ברשתות אלו או בשל כל תקלה בכל מרכיב תקשורת שאינו בשליטת הבנק.
- (7) לא חלה על הבנק כל חובה או אחריות לאימות או לבדיקת קבלה של הודעות SMS המועברות אל הלקוחות במסגרת השירות, ובכללן אי קבלת מידע או הודעות או קבלתם באופן חלקי או משובש.
- (8) הבנק לא יהיה חייב לשלוח ללקוחות בכל דרך אחרת נוספת מידע, שנשלח אל הלקוחות במסגרת שירות זה.
- (9) הבנק לא יהיה אחראי לשימוש, לרבות היעדר שימוש, במידע המגיע ללקוחות במסגרת השירות.
- (10) אם ייכלל בשירות זה מידע שמקורו אינו במאגרי המידע של הבנק או מידע שנשלח ממאגרי מידע אחרים שאינם מתנהלים על-ידי הבנק או אינם בשליטת הבנק, הבנק לא יהיה אחראי למידע כאמור.
- (11) הבנק לא יהיה אחראי לכל נזק או הפסד העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין ללקוחות ולאחרים שיקבלו מהלקוחות את המידע, במישרין או בעקיפין, בגין כל עיכוב, קושי להשתמש, הפסקה, הפרעה, שיבוש בשירות, במידע או בהודעת SMS כתוצאה מתקלות הנובעות מערוצי תקשורת או קווי תקשורת, או מתקלות אחרות שאינן בשליטת הבנק.
- (12) מובהר במפורש כתנאי עיקרי בשירות 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.
- (13) כל מי שיחזיק במכשיר או יגש אליו, יהיה חשוף למידע, שיישלח במסגרת השירות, והלקוחות ישאו באחריות המלאה בקשר לכך, אם לא יפעלו להגן על המידע, בין היתר כמפורט להלן: יש להימנע מהעברת מכשיר הטלפון לאחר, מלאפשר שימוש במכשיר לאחר וממתן גישה למכשיר לאחר. כמו כן חשוב לנקוט את כל האמצעים הנדרשים לשמירת אמצעי הגישה למכשיר, לוודא כי המכשיר מוגן בקוד נעילה או טביעת אצבע או כל אמצעי הגנה, הידוע רק ללקוחות, וזאת

לשם שמירה על חיסיון המידע והגנה על הפרטיות.

- (14) הלקוחות מתחייבים כלפי הבנק לבטל מיידית וללא דיחוי את השירות באמצעות האתר או באמצעות הסניף או באמצעות הטלפון בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות עם המפעיל הסלולרי או של גניבה או אובדן או הוצאת המכשיר משימוש הלקוחות, או בכל מקרה אחר, שימנע מהלקוחות לקבל את השירות בעצמם.
- (15) באחריות הלקוחות לעדכן מיידית באמצעות האתר או באמצעות הסניף על כל שינוי במספר הטלפון הסלולרי מכל סיבה שהיא.
- (16) למרות האמור לעיל, אם המפעיל הסלולרי יודיע על שינוי מספרו של המכשיר (להלן: "המספר החדש"), בין באמצעות פרסום כללי ובין אם באמצעות הודעה פרטנית לבנק, הלקוחות מסכימים, כי הבנק יהיה רשאי להחליף את המספר הנוכחי של מכשיר הלקוחות במספר החדש.
- (17) תמורת השירות, הבנק יגבה עמלה כמפורט בתעריפון הבנק, כפי שיעודכן מעת לעת. הבנק רשאי לחייב את חשבון הלקוחות בעמלה.
- (18) ייתכן שהודעת הטקסט, הכלולה ב-SMS, תכלול דבר פרסומת כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982. כמו כן ההודעה עשויה לכלול פרטים על פרסומי ועדת השקעות וסקירת שווקים שבועית, פרטים על קיום הנפקות, פרסום מחקרים של מחלקת המחקר בבנק מרכזית, התראות בגין תוקף ברור צרכים אחרון וכדומה.

הלקוחות וביחס לזמן ההתקשרות עם הבנק ולתוכן הוראת הלקוחות.

- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, פעולת תשלום שתועדה ברישומי הבנק כאמור, לא תיחשב כ"פעולת תשלום במסמך חסר", ובלבד שתיעוד כאמור כולל, בין היתר, את אימות זהות הלקוחות שנתנו את הוראת התשלום באמצעות פרט אימות מוגבר ואת הסכמתם לביצוע פעולת התשלום.
- 25.2 הבנק יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו, לתעד, להקליט ולשמור התכתבויות ושיחות בין הלקוחות לבנק, כפי שימצא לנכון, ולהשתמש בתיעוד ובהקלטות אלו בהתאם לתנאים המפורטים בכתב זה ובכפוף לכל דין. פרק הזמן לשמירת המידע המתועד על ידי הבנק יקבע על ידי הבנק מעת לעת לפי שיקול דעתו.
- 25.3 דפי חשבון, הודעות או מכתבים שנשלחו ללקוחות באמצעות ערוצי תקשורת, יראו אותם כאילו נמסרו ללקוחות על ידי הבנק.
- 25.4 הבנק יהיה רשאי לשלוח או למסור ללקוחות דפי חשבון, הודעות או מכתבים בין באמצעות המערכות, בין באמצעות המכשירים הממוכנים, בין בדואר רגיל ובין בדואר רשום או בכל אופן אחר, לפי בחירתו, ורישומי הבנק על משלוח כאמור או מסירה ומועד, ישמשו הוכחה לעצם המשלוח או המסירה ומועד.
- 25.5 במקרה של מחלוקת, סכסוך, או דיון משפטי בין הלקוחות לבין הבנק, יהיה הבנק רשאי להסתמך על הוראה או בקשה לביצוע פעולה או עסקה שנעשו באמצעות מערכת תקשורת כהוראה תקפה לכל דבר ועניין. כמו כן תדפיסי מחשב יהיו קבילים כראיה, בכל הליך ובפני כל ערכאה.

## 26. הפסקת השירותים

- 26.1 הבנק רשאי, בכל עת, לפי שיקול דעתו, להפסיק באופן מלא או חלקי, את מתן השירותים, כולם או חלקם, ללקוח בודד או לקבוצת לקוחות, באמצעות המערכות, ובכלל זה שירותי תשלום ולרבות האפשרות ליתן הוראות תשלום לבנק באמצעות איזה מהשירותים שבהסדר, בהודעה שתישלח ללקוחות לפחות 45 ימים מראש. הבנק רשאי לקבוע בהודעה כאמור תקופה ארוכה יותר מ-45 ימים.
- 26.2 למרות האמור לעיל, הבנק יהיה רשאי להפסיק בכל עת את מתן השירותים ללקוחות (לרבות שירותי תשלום כאמור לעיל), באופן מלא או חלקי, ללא הודעה מראש, בהתקיים נסיבות חריגות, המצדיקות את הפסקת מתן השירותים כאמור. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יראו, בין היתר, את הנסיבות שלהלן, כנסיבות חריגות:
- (1) אם הבנק ימצא, כי הפעילות בשירות או בשירותים הרלוונטיים או המשכה, עלולה לשמש לצורך ביצוע עבירה או לגרום לבנק להפר הוראת דין;
- (2) בכל מקרה ונסיבות, שבהם לפי שיקול דעת הבנק, נדרש להפסיק את השירות באופן מיידי, על מנת למנוע נזק ללקוחות או לבנק או לצמצם אותו.
- 26.3 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.
- 26.4 סיום ההתקשרות כאמור לא ישפיע על זכויות הלקוחות וחובותיהם כלפי הבנק על פי כתב זה, לגבי ההוראות והבקשות שהתקבלו עד לאותו מועד.

## 24. מכשירים ממוכנים

- 24.1 הבנק מאפשר קבלת מידע וביצוע פעולות באמצעות מכשירים ממוכנים. במקרה בו יבקשו הלקוחות לקבל שירותים כאמור, יחולו על השירותים האמורים כל התנאים וההוראות הכלולים בכתב זה ובכלל זה הוראות חלק א'1 לעיל, חלק זה וחלק ז' להלן.
- 24.2 מועד קבלת הוראה באמצעות המכשירים הממוכנים בבנק יהיה המועד שבו התקבלה הוראה באמצעות מכשיר הבנק, במצב קריא וברור, על פי שיקול דעתו של הבנק.
- 24.3 בכל מקרה שתתקבל הוראה באמצעות המכשירים הממוכנים בשעות שהסניף אינו פתוח לקבלת קהל, אזי תראה ההוראה כאילו התקבלה בבנק בעת שבה יהיה הסניף פתוח לקבלת קהל סמוך לאחר קבלתה בפועל כאמור.

## 25. רישומי הבנק, הקלטות ומשלוח הודעות

- 25.1 הרישום שיערך על ידי הבנק וכן כל פעולה שהבנק יבצע בהתאם להוראות הלקוחות באמצעות הבנקאות הישירה וערוצי התקשורת יהיו ראיה קבילה לרבות ביחס לפעולה שבוצעה או לא בוצעה בהוראת הלקוחות וביחס לזמן ההתקשרות עם הבנק ולתוכן הוראת הלקוחות.
- העתק מהרישומים הנ"ל או מכל קטע של הרישומים הנ"ל או מהדף האחרון של הרישומים או של הקטע או הדף האמורים, או אישור הבנק במסמך נפרד, ישמש ראיה קבילה להוכחת אמיתות תוכנם של הרישומים הנ"ל וכל הפרטים הנקובים בהעתק או באישור האמור, לרבות ביחס לפעולה שבוצעה או לא בוצעה בהוראת

26.5 הבנק רשאי לקבוע בהתקשרות עם הלקוחות למתן שירותים מסוימים, לרבות שירותי תשלום, כי בתום תקופת ההתקשרות למתן השירותים יהיה ניתן לחדש את ההתקשרות ואת מתן השירותים, בלא כריתת חוזה חדש. במקרה כזה, יראו בהעמדת האפשרות ללקוחות על ידי הבנק בתום תקופת ההתקשרות, לעשות שימוש באותם שירותים, כאילו חודשה ההתקשרות באותם תנאים.

26.6 ההוראות לעיל לא יגרעו או יפגעו בזכותו של מי מהצדדים להקפיא את השימוש באיזה מאמצעי התשלום שהונפקו או יונפקו ללקוחות על ידי הבנק, כאמור בחלק א'1 (כללי - חשבון תשלום) לכתב זה.

מהדורת אוגוסט 2022