ONE ZERO

אמנת שירות

בנק ONE ZERO

בנק ONE ZERO הוקם במטרה להעניק ללקוחותיו שירותי בנקאות פרטית דיגיטלית פרואקטיבית ומומחיות בניהול כספים, תוך שימוש בטכנולוגיות חדשניות ומתקדמות.

ערכי הבנק מושתתים על שקיפות, אמינות, איכות ומקצועיות, פשטות, נוחות וזמינות במטרה להעניק מענה שלם לצרכי הלקוחות שלנו, כמפורט להלן:

✓ שקיפות

אנו דוגלים בשקיפות והוגנות ולכן פיתחנו מודל תשלום חדש, ONE ו-ONE+, המבוסס על תשלום חודשי קבוע שמטרתו להחליף מגוון רחב של עמלות תעריפון, וזאת על מנת שהלקוחות שלנו ידעו בדיוק כמה עמלות הם משלמים עבור השירותים ובכדי שנוכל להעניק להם ייעוץ וליווי נטולי ניגודי עניינים (והכל בכפוף לשימוש סביר כמפורט בתעריפון הבנק ובכפוף לתשלום הוצאות צד ג'). ללקוחותינו שמורה האפשרות לפעול במודל הישן, ZERO, המבוסס על תשלום פר פעולה, קרי חיוב ע"פ תעריפון הבנק, במידה שמסלולי התשלום הקבוע אינם תואמים את צרכיהם.

✓ אמינות

אנו שומרים בהקפדה רבה על חיסיון וסודיות המידע של לקוחותינו. יושרה, אמינות ושקיפות הינם ערכים המנחים אותנו במתן השירות ללקוחותינו.

✓ איכות ומקצועיות

אנו שמים דגש מרכזי בגיוס אנשי מקצוע מהשורה הראשונה, הכשרתם והדרכתם כדי שיוכלו להעניק שירות מקצועי ללקוחותינו ברמה הגבוהה ביותר תוך הפעלת מומחיות בתחומים פיננסיים שונים. אנו מבצעים מעת לעת סקרי שביעות רצון בקרב לקוחותינו, וזאת על מנת לבדוק את עצמנו וחותרים לשיפור מתמיד באיכות השירות הניתן ללקוחותינו.

✓ פשטות ונוחות

אנו מספקים מידע, ביצוע פעולות והסברים פשוטים ובהירים ככל שניתן בכל פניה (הן פניה יזומה של הלקוחות והן פניה פרואקטיבית של הבנקאים) תוך טיפול מקיף ויסודי בפניה, מתחילתה ועד לסגירת מעגל השירות. המטרה שלנו היא להנגיש את המידע הפיננסי בצורה פשוטה ונוחה ללקוחות, במטרה למקסם את היכולת שלנו לנהל עבורם את הכסף בצורה מיטבית.

✓ זמינות

אנו מעניקים את השירות הבנקאי ללקוחותינו (במגוון של ערוצי שירות - אפליקציה/צ'אט/מוקד טלפוני) תוך חתירה לזמני מענה מהירים ככל הניתן בשילוב בנקאים, מנהלי כספים וטכנולוגיה חדשנית.

אנו זמינים ללקוחותינו במגוון ערוצים:

- **אפליקציה מתקדמת** - המאפשרת קבלת מידע וביצוע פעולות. זמינות 24/7.
- **בנקאית דיגיטלית (צ'אט בוט)** - "אלה" הבנקאית הדיגיטלית מעניקה מענה למגוון רחב של שאלות אינפורמטיביות וכן מסייעת באיסוף מידע ראשוני במטרה לקצר את זמני הטיפול וסיווג מתאים ויעיל של הפניות והפנייתן לגורמים הרלוונטים. זמינות 24/7.
- **מוקד שירות אנושי** - מתן שירות וביצוע פעולות באמצעות בנקאים מיומנים הזמינים 24/6 בהתכתבות מבוססת צ'אט וכן בערוץ טלפוני אנושי בימים א'-ה' בשעות 08:00-17:00, ובימי שישי וערבי חג בשעות 08:00-13:00 במספר 8821*. בימי שבתון המוקד סגור.
- **מוקד שירות ייעודי לניירות ערך זרים** - מתן שירות בצ'אט או במספר טלפון ייעודי שמספרו 6700* בימים ב'-ה' בשעות 16:30-23:00 (בימים בהם מתקיים מסחר). המוקד סגור בערבי חג, בחגי ישראל, שבתון ובמועדים בהם אין מסחר במט"ח בישראל.
- **מוקד שירות ללקוחות פוטנציאליים** - מתן מענה מקצועי ללקוחות המתעניינים בפתיחת חשבון. זמינות בימים א'-ה' בשעות 09:30-21:00. ימי שישי וערבי חג בשעות 09:00-14:00. בימי שבתון המוקד סגור.
- **מייל** - לפניות כלליות: talk2us@onezerobank.com
- **פניות הציבור** - מתן מענה באמצעות טופס מקוון באתר הבנק: ONE ZERO - בנקאות דיגיטלית פרטית (onezerobank.com).
- **נגישות** - מתן מענה לפניות של לקוחות עם מוגבלויות באמצעות תיבת הנגישות של הבנק בכתובת - negishut@onezerobank.com.

ככלל, במקרים בהם קיימת תקלה /השבתה, בהתאם למדיניות הבנק בנושא, אנו ניידע את לקוחותינו אודות התקלה, המועד המשוער לתיקונה (ככל שידוע בהתאם לנסיבות) וערוצי השירות התחליפיים.

ONE ZERO

ערוצי קבלת שירות

אנו מתחייבים לספק שירותי בנקאות פרטית דיגיטלית ברמת שירות גבוהה.

ללקוחותינו עומדת האפשרות לבצע את מרבית הפעולות המפורטות מטה באמצעות האפליקציה. הסכם תנאי שירות זה מגדיר את השירותים ואת ערוצי השירות ללקוחותינו:

נושא בנקאי	השירות המוצע ללקוח	ערוצי השירות והתמיכה באמצעותם ניתן לקבל שרות בנקאי
קבלת מידע/ פניות כללית	קבלת מידע בנקאי (כללי)/ פניות כלליות	
עו"ש	העברת מס"ב	אפליקציה
	העברת זה"ב	צ'אט
	הקמת/שינוי/ביטול הרשאה לחיוב חשבון	מוקד טלפוני 8821*
	הקמת/שינוי/ביטול הוראת קבע	
	ניוד חשבון	
	הגשת בקשה לסגירת חשבון	צ'אט מוקד טלפוני 8821*
	הגשת בקשה לקבלת מידע על סגירת חשבון	צ'אט מוקד טלפוני 8821*
חסכונות	הפקדה לחיסכון (אוטומטי, חודשי, שנתי)	
	משיכה מחיסכון (אוטומטי, חודשי) בתחנת היציאה הקרובה.	
	שבירת חיסכון (חודשי, שנתי)	
	שינויים בחיסכון (הקפאת הפקדה, עדכון סכום הפקדה)	
הלוואות	בקשה למתן הלוואה	אפליקציה צ'אט

נושא בנקאי	השירות המוצע ללקוח	ערוצי השירות והתמיכה באמצעותם ניתן לקבל שרות בנקאי
	פירעון הלוואה (מלא/חלקי)	מוקד טלפוני 8821*
	שינוי מועד פירעון הלוואה	צ'אט, מוקד טלפוני 8821*
מסגרת אשראי בחשבון עו"ש	העמדת מסגרת אשראי בחשבון	אפליקציה צ'אט מוקד טלפוני 8821*
	שינוי/ ביטול מסגרת אשראי	
	העמדת/שינוי/ביטול מסגרת זמנית	צ'אט, מוקד טלפוני 8821*
כרטיסי חיוב	הזמנת כרטיס חיוב	אפליקציה צ'אט מוקד טלפוני 8821*
	ביטול/הקפאה/הפשרה כרטיס חיוב	צ'אט מוקד טלפוני 8821*
	הקמת מסגרת בכרטיס אשראי	אפליקציה צ'אט מוקד טלפוני 8821*
	הגדלה/הקטנת מסגרת אשראי בכרטיס אשראי	
	שינוי מועד חיוב בכ"א	צ'אט מוקד טלפוני 8821*
מט"ח	המרת מט"ח (דולר/יורו בלבד)	אפליקציה צ'אט מוקד טלפוני 8821*
	העברת מט"ח יוצאת	צ'אט מוקד טלפוני 8821*
	מידע ואישור העברת מט"ח נכנסת	
ניירות ערך (זרים)	קניית / מכירת ניע"ז	אפליקציה צ'אט מוקד טלפוני 6700*
	ביטול/עריכת הוראה עתידית	
	העברת תיק ני"ע למוסד פיננסי אחר	צ'אט מוקד טלפוני 6700*
שיקים	הזמנת פנקס שיקים	אפליקציה צ'אט מוקד טלפוני 8821*
	ביטול פנקס שיקים	צ'אט מוקד טלפוני 8821*

נושא בנקאי	השירות המוצע ללקוח	ערוצי השירות והתמיכה באמצעותם ניתן לקבל שרות בנקאי
	הפקדת שיק (עד 100,000 ש"ח כולל)	אפליקציה
	תיאום הפקדת שיק (מעל 100,000 ₪)	
	ביטול שיקים	צ'אט מוקד טלפוני 8821*
	הנפקת/ביטול שיק בנקאי	
	הפקדת שיק למשמרת	אפליקציה צ'אט מוקד טלפוני 8821*
	גריעת שיק למשמרת	צ'אט מוקד טלפוני 8821*
ערבות בנקאית	הקמת ערבות בנקאית	צ'אט מוקד טלפוני 8821*
	ביטול ערבות בנקאית	
	חידוש ערבות בנקאית	
ייעוץ פנסיוני	ייעוץ פנסיוני אמנת שירות - pdf (onezerobank.com).29.11.2022	צ'אט