

## מידע על ערוצי שירות וזמני מענה

אנו מתחייבים לספק לכל לקוחותינו שירותי בנקאות דיגיטלית ברמת שירות גבוהה.

ללקוחותינו עומדת אפשרות לקבל מענה באמצעות אפליקציה, שירות בנקאי באמצעות הצ'אט, שירות של בנקאית דיגיטלית באמצעות הצ'אט (אלה) או טלפון. כמו כן, ניתן לבצע את מרבית הפעולות המפורטות מטה באופן עצמאי באפליקציה.

להלן יפורטו ערוצים בהם לקוחות הבנק מוזמנים לפנות ולקבל מענה על ידי הבנק:

### 1. שירות בנקאים באמצעות ערוץ הצ'אט ("הצ'אט")

- 1.1. ערוץ הצ'אט בנושאים כלליים זמין בכל יום עסקים,<sup>1</sup> החל מהשעה 7:00 ועד 23:00, בערבי חג וימי שישי מהשעה 7:00 עד השעה 13:00 ולמעט שבתות וחגים שמהלכם המוקד סגור. בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים, יקבלו מענה ביום העסקים הבא.
- 1.2. מתן מענה בנושאי מט"ח באמצעות הצ'אט - על אף האמור בסעיף 1.1, פניות הנוגעות למט"ח (העברות, המרות, קבלת כספים במט"ח) יטופלו בשעות: בימי א' (שמוגדרים כיום עסקים) - 8:00-16:00, ב'ה' (שמוגדרים כיום עסקים) 8:00-18:00, ו' (שמוגדר כיום עסקים) 8:00-13:00.
- 1.3. הצ'אט בנושאים הקשורים לניירות ערך פעיל בימים ב', ג', ד', ה', שמוגדרים כיום עסקים במטבע חוץ, בשעות 16:30 – 23:00 (בהתאם לשעות המסחר בני"ע). שירות זה אינו פעיל בערבי חג ובחגי ישראל, בימי שבתון ובמועדים שלא מוגדרים כיום עסקים במטבע חוץ.<sup>2</sup> בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים במטבע חוץ, יקבלו מענה ביום העסקים במטבע חוץ הבא.

### 2. שירות של הבנקאית הדיגיטלית באמצעות הצ'אט (אלה)

זמין 24/7. בשלב זה, ניתן לעשות שימוש בשירות הבנקאית הדיגיטלית, "אלה", בעיקר לצורכי קבלת מידע כללי בנושאים בנקאיים שונים, לרבות מידע על מוצרים ושירותים בנקאיים שונים ומידע על החשבון. במידה וקיימים נושאים בהם יש צורך בפניה לבנקאי אנושי, תינתן אפשרות לפתוח פניה לבנקאי באמצעות הצ'אט.

### 3. שירות בנקאים באמצעות ערוץ הטלפון ("המוקד")

- 3.1. מוקד שירות ישיר ואנושי זמין ללקוחות בנושאים שונים בטל' 8821\*. המוקד פעיל בימים א'-ה' שמוגדרים כיום עסקים, בשעות 08:00-15:00. בימי שישי, שבת, ערבי חג וימי שבתון המוקד הטלפוני סגור (ניתן לפנות בימי שישי לשירות הבנקאים באמצעות הצ'אט). בחול המועד שעות המוקד הן 08:00-13:00. בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים, יקבלו מענה ביום העסקים הבא.
- 3.2. על אף האמור בסעיף 3.2, מענה באמצעות המוקד לפניות בנושאים: בירור חשבון, טיפול בתקלות וסיוע התקשרות – יינתן עד 6 דק' בממוצע. בכפוף להוראות כל דין, בהתאם לשעות הפעילות של המוקד.

<sup>1</sup> "יום עסקים" כהגדרתו בתנאים הכלליים של הבנק.

<sup>2</sup> "יום עסקים במטבע חוץ" כהגדרתו בתנאים הכלליים של הבנק.

3.3. שיחה טלפונית חוזרת – על אף האמור בסעיפים 3.1 – 3.2, תינתן אפשרות לכל לקוח שיפנה למוקד, לבחור בקבלת שיחה טלפונית חוזרת למספר שממנו חייג. השיחה הטלפונית החוזרת תצא ללקוח תוך 2 ימי עסקים מיום השארת הבקשה על ידו. יובהר, כי במקרה שהלקוח השאיר את פרטיו לשיחה חוזרת במהלך ימי ערבי חג וחול המועד, זמן החזרה ללקוח, יימדד החל מיום העסקים הראשון שלאחר סיומו של החג הרלוונטי.

3.4. מוקד ייעודי בנושאי ניירות ערך יינתן בטל\*6700. המוקד פעיל בימים ב', ג', ד', ה' שמוגדרים כיום עסקים במטבע חוץ, בשעות 16:30 – 23:00 (בהתאם לשעות המסחר בני"ע). המוקד סגור בערבי חג ובחגי ישראל, בימי שבתון ובמועדים שלא מוגדרים כיום עסקים במטבע חוץ. בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים במטבע חוץ, יקבלו מענה ביום העסקים במטבע חוץ הבא.

**הערוצים שבאמצעותם ניתן לקבל מענה לפי נושאים**

לוגו למענה ע"י המוקד	לוגו למענה ידי בנקאי במקרה שנפתחה פניה על ידי הלקוח באמצעות הצ'אט	ביצוע עצמי באמצעות אפליקציה	סוג שרות
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	עד 2 ימי עסקים	V	<b>עו"ש ומידע כללי</b> העברת מס"ב, הקמת/שינוי/ביטול הרשאות והוראות קבע פיקדונות: הפקדה/משיכה/שינוי בפיקדון הזמנת כרטיס חיוב הזמנת פנקס שיקים הנפקת/ביטול שיק בנקאי
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	באותו יום עסקים	V	<b>העברת זה"ב</b>
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	עד 7 ימי עסקים	V	<b>מתן הלוואה</b>
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	עד 7 ימי עסקים	X	<b>ערבות בנקאית</b>
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	עד 3 ימי עסקים	V	<b>שינויים בהלוואה</b> פירעון הלוואה (מלא/חלקי) שינוי מועד פירעון הלוואה
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	עד 7 ימי עסקים	V	<b>כרטיסי אשראי/חיוב -</b> שינוי מסגרת בכרטיס, שינוי מועד חיוב והנפקת כרטיס
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	עד 7 ימי עסקים	V	<b>מסגרות עו"ש</b> העמדת/שינוי מסגרת בחשבון
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	עד 3 ימי עסקים בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים, יטופלו החל מיום העסקים הבא.	X	<b>מט"ח</b> העברת מט"ח יוצאת/ נכנסת / ברור בנושא מט"ח
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	באותו יום עסקים	V	<b>המרת מט"ח</b> (דולר/יורו בלבד)

המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	בהתאם לאמנת שירות – יעוץ פנסיוני המצורפת	X	<b>יעוץ פנסיוני</b> אמנת שירות pdf - 29.11.2022 - ( <a href="http://onezerobank.com">onezerobank.com</a> )
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	ביצוע עד 5 ימי עסקים מהמועד שבו השלים הלקוח את הפעולות הנדרשות להשלמת תהליך הסגירה	X	<b>סגירת חשבון</b>
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	X	טיפול עד 7 ימי עסקים (כמקובל במערכת הבנקאית)	<b>ניוד חשבון בקליק</b>
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	באותו יום עסקים	X	<b>ביטול פנקס צ'קים</b>
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	עד 2 ימי עסקים	V	<b>הפקדת צ'ק (עד 100,000 ש"ח כולל)</b>
המוקד זמין בטל' *8821 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	מענה ראשוני ללקוח עד 2 ימי עסקים	X	<b>תיאום הפקדת צ'ק (מעל 100,000 ש"ח)</b>
המוקד זמין בטל' *6700 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	עד 1 יום עסקים	V	<b>ניירות ערך</b> קניית / מכירת ני"ע, ביטול / עריכת הוראה עתידית
המוקד זמין בטל' *6700 בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.	בשעות פעילות מוקד ני"ע בצ'אט. עד 2 ימי עסקים. מרגע שהתקבלה פנייה מלקוח (+מילוי טופס ואישור ניהול חשבון של הגוף הפיננסי המקבל) עד 14 ימי עסקים ובלבד שלא קיים עיכוב הנובע מסיבות שאינן בשליטת הבנק	X	<b>העברת תיק ני"ע למוסד פיננסי אחר</b>

עודכן לאחרונה: פברואר 2025