



## מידע על ערוצי זמני מענה

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

ללקוחותינו עומדת האפשרות לקבל מענה באמצעות האפליקציה, שירות בנקאי באמצעות הצ'אט, שירות של הבנקאית הדיגיטלית באמצעות הצ'אט (אלה) או טלפון. כמו כן, ניתן לבצע את מרבית הפעולות המפורטות מטה באופן עצמאי באפליקציה.

להלן יפורטו הערוצים בהם ניתן לקבל מענה על ידי הבנק:

### 1. ערוץ הצ'אט

ערוץ הצ'אט בנושאים כלליים זמין 24/6, למעט שבתות וחגים ובערבי חג וימי שישי עד השעה 13:00 ושוב החל משעה 07:00 ביום ראשון או למחרת החג.

ערוץ הצ'אט בנושאים הקשורים לניירות ערך - שעות פעילות: ימים ב', ג', ד', ה' 16:30-23:00 (בהתאם לשעות המסחר). המוקד סגור בערבי חג ובחגי ישראל, בימי שבתון ובמועדים בהם לא מתקיים מסחר במט"ח בישראל.

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

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

### 2. ערוץ הטלפון

מוקד שירות ישיר ואנושי זמין ללקוחות בנושאים שונים בטל' \*8821. המוקד פעיל בימים א'-ה' בשעות 08:00-15:00. בימי שישי, שבת וימי שבתון המוקד הטלפוני סגור. בערבי חג וחול המועד שעות המוקד הטלפוני הן 08:00-13:00.

תינתן אפשרות לקבלת שיחה טלפונית חוזרת במוקד השירות הישיר בנושאים השונים – כחלק ממתן מענה מהיר ויעיל ללקוחות, תינתן להם האפשרות לבחור במסגרת שעות הפעילות של המוקד כמפורט לעיל, בשיחה טלפונית חוזרת למספר ממנו הלקוח חייג – השיחה החוזרת תעשה תוך 2 ימי עסקים מיום השארת פרטי הלקוח. יובהר, כי במקרה שהלקוחות השאירו את פרטיהם לשיחה חוזרת במסגרת ימי ערבי חג וחול המועד, זמן החזרה ללקוחות יימדד החל מיום העסקים הראשון שלאחר החג הרלוונטי.

מוקד ניירות ערך בטל' \*6700. שעות פעילות: ימים ב', ג', ד', ה' 16:30-23:00 (בהתאם לשעות המסחר). המוקד סגור בערבי חג ובחגי ישראל, בימי שבתון ובמועדים בהם לא מתקיים מסחר במט"ח בישראל.

**פירוט שירותים בנקאיים שניתן לקבל באמצעות כול אחד מערוצי השירות וזמני המענה**

שירות	ביצוע עצמי באמצעות אפליקציה	צ'אט באפליקציה - מסלולי מורחב פלוס ONE ו-ONE+	צ'אט באפליקציה - חיוב ע"פ תעריפון - ZERO	טלפון
<b>מידע כללי</b> מידע בנקאי/פניות כלליות	V	עד 6 שעות	עד 2 ימי עסקים	מוקד שירות ישיר ואנושי ללקוחות בטל' *8821 בימים א'-ה' בשעות 08:00-15:00 בימי שישי, שבת וימי שבתון המוקד הטלפוני סגור בערבי חג וחול המועד שעות המוקד הן 08:00-13:00 מענה טלפוני לפניות בנושאים בירור חשבון, טיפול בתקלות, סיום התקשרות זמן מענה: עד 6 דקות בממוצע. בכפוף להוראות כל דין, בהתאם לשעות הפעילות של מוקד בטלפון.
<b>עו"ש</b> העברת מס"ב, הקמת/שינוי/ביטול הרשאות והוראות קבע	V	עד 6 שעות	עד 2 ימי עסקים	
<b>העברת זה"ב</b>	V	מענה בנקאי באותו יום עסקים	מענה בנקאי באותו יום עסקים	
<b>מתן הלוואה</b>	V	עד 7 ימי עסקים	עד 7 ימי עסקים	
<b>ערבות בנקאית</b>	X	עד 7 ימי עסקים	עד 7 ימי עסקים	
<b>שינויים בהלוואה</b> פירעון הלוואה (מלא/חלקי) שינוי מועד פירעון הלוואה	V	עד 3 ימי עסקים	עד 3 ימי עסקים	
<b>פיקדונות</b> הפקדה/משיכה/שינוי בפקדון	V	עד 6 שעות	עד 2 ימי עסקים	
<b>הזמנת כרטיס חיוב</b>	V	עד 2 ימי עסקים	עד 2 ימי עסקים	
<b>כרטיסי אשראי -</b> שינוי מסגרת בכרטיס, שינוי מועד חיוב והנפקת כרטיס	V	עד 7 ימי עסקים	עד 7 ימי עסקים	
<b>מסגרות עו"ש</b> העמדת/שינוי מסגרת בחשבון	V	עד 7 ימי עסקים	עד 7 ימי עסקים	
<b>מט"ח</b> העברת מט"ח יוצאת/ נכנסת / בירור בנושא מט"ח	X	עד 2 ימי עסקים שעות פעילות צוות מט"ח: א': 08:00-16:00 ב'-ה': 08:00-18:00 ו': 08:00-13:00 בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים, יטופלו החל מיום העסקים הבא.	עד 3 ימי עסקים שעות פעילות צוות מט"ח: א': 08:00-16:00 ב'-ה': 08:00-18:00 ו': 08:00-13:00 בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים, יטופלו החל מיום העסקים הבא.	
<b>המרת מט"ח</b> (דולר/יורו בלבד)	V	עד יום עסקים 1, בהתאם לימי הפעילות של המוקד	עד יום עסקים 1, בהתאם לימי הפעילות של המוקד	
<b>ייעוץ פנסיוני</b> - <a href="#">אמנת שירות 29.11.2022.pdf</a> ( <a href="http://onezerobank.com">onezerobank.com</a> )	X	עד 3 ימי עסקים	עד 3 ימי עסקים	
<b>סגירות חשבון</b>	X	ביצוע עד 5 ימי עסקים מהמועד בו השלים הלקוח את הפעולות	ביצוע עד 5 ימי עסקים מהמועד בו השלים הלקוח את הפעולות	

	הנדרשות להשלמת תהליך הסגירה	את הפעולות הנדרשות להשלמת תהליך הסגירה		
	X	X	טיפול עד 7 ימי עסקים כמקובל במערכת הבנקאית	ניוד חשבון בקליק
	עד 2 ימי עסקים	עד 6 שעות	V	הזמנת פנקס צ'קים
	עד 1 ימי עסקים	עד 6 שעות	X	ביטול פנקס צ'קים
	עד 2 ימי עסקים	עד 6 שעות	V	הפקדת צ'ק (עד 100,000 ש"ח כולל)
	מענה ללקוח עד 2 ימי עסקים לתיאום איסוף הצ'ק מול חברת השליחויות	מענה ללקוח עד 2 ימי עסקים לתיאום איסוף הצ'ק מול חברת השליחויות	X	תיאום הפקדת צ'ק (מעל 100,000 ש"ח)
	עד 2 ימי עסקים	עד 2 ימי עסקים	X	הנפקת/ביטול שיק בנקאי
מוקד ניירות ערך – 6700* שעות פעילות: ימים ב', ג', ד', ה' 16:30-23:00 (בהתאם לשעות המסחר) המוקד סגור בערבי חג ובחגי ישראל, בימי שבתון ובמועדים בהם לא מתקיים מסחר במט"ח בישראל. בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים, יקבלו מענה ביום העסקים הבא ("שעות פעילות מוקד ני"ע בצ'אט"). מענה בנקאי - עד 1 יום עסקים	מוקד ניירות ערך בצ'אט שעות פעילות: ימים ב', ג', ד', ה' 16:30-23:00 (בהתאם לשעות המסחר) המוקד סגור בערבי חג ובחגי ישראל, בימי שבתון ובמועדים בהם לא מתקיים מסחר במט"ח בישראל. בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים, יקבלו מענה ביום העסקים הבא ("שעות פעילות מוקד ני"ע בצ'אט"). מענה בנקאי - עד 1 יום עסקים	מוקד ניירות ערך בצ'אט שעות פעילות: ימים ב', ג', ד', ה' 16:30-23:00 (בהתאם לשעות המסחר) המוקד סגור בערבי חג ובחגי ישראל, בימי שבתון ובמועדים בהם לא מתקיים מסחר במט"ח בישראל. בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים, יקבלו מענה ביום העסקים הבא ("שעות פעילות מוקד ני"ע בצ'אט"). מענה בנקאי - עד 1 יום עסקים	V	ניירות ערך קניית / מכירת ני"ע, ביטול / עריכת הוראה עתידית
מוקד ניירות ערך – 6700* שעות פעילות: ימים ב', ג', ד', ה' 16:30-23:00 (בהתאם לשעות המסחר) המוקד סגור בערבי חג ובחגי ישראל, בימי שבתון ובמועדים בהם לא מתקיים מסחר במט"ח בישראל. בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים, יקבלו מענה ביום העסקים הבא.	בשעות פעילות מוקד ני"ע בצ'אט מענה 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	בשעות פעילות מוקד ני"ע בצ'אט. מענה 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	העברת תיק ני"ע למוסד פיננסי אחר

## **הבהרות לגבי זמן המענה באמצעות ערוץ הצ'אט**

ימי הפעילות לצורך חישוב המענה המפורט לעיל הינם ימים א'-ה' משעה 08:00 עד שעה 16:00. יובהר, כי שיחת צ'אט שתיכנס עד השעה 16:00 בימים האמורים, תקבל מענה **תוך הזמן המצוין לעיל בהתאם לשירות הרלוונטי.**

שיחת צ'אט שתגיע לאחר השעה 16:00 תקבל מענה בתחילת יום הפעילות הבא וזאת עד זמן המענה כמפורט לעיל.

שישי – שבת/ערבי חג/שבתון/חג: זמן המענה לשיחת צ'אט בימי שישי ושבת יימדד החל מיום הפעילות הבא (יום ראשון או כל יום פעילות אחר), החל מהשעה 08:00.

תאריך עדכון אחרון: יוני 2024