ONE ZERO

הבנק הדיגיטלי

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[1], החל מהשעה 7:00 ועד 23:00, בערבי חג וימי שישי מהשעה 7:00 עד השעה 13:00 ולמעט שבתות וחגים במהלכם 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 וקבלת כספים במט"ח) יטופלו בשעות הפעילות הבאות, בימים המוגדרים כיום עסקים במט"ח: ביום א' בין השעות 8:00-16:00, בימים ב'-ה' בין השעות 8:00-18:00, וביום ו' בין השעות 8:00-13:00. בקשה שתועבר לאחר שעות אלה, או ביום שאינו יום עסקים במט"ח, תיענה ביום העסקים במט"ח הבא.

1.3 הצ'אט בנושאים הקשורים לניירות ערך פעיל בימים ב' עד ה', שמוגדרים כיום עסקים במט"ח, 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.[2] בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים במט"ח, יקבלו מענה ביום העסקים 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. כמו כן, "אלה" יודעת לתת מענה פרסונלי חלקי, בהתאם לנתוני החשבון שלך.

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 3.1, מענה באמצעות המוקד לפניות בנושאים: בירור חשבון, טיפול בתקלות וסיום התקשרות – יינתן בשעות פעילות המוקד ועד 6 דק' בממוצע ובכפוף להוראות כל דין.

3.3 שיחה טלפונית חוזרת – על אף האמור בסעיפים 3.2 – 3.1, 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 במט"ח. בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים במט"ח, יקבלו מענה ביום העסקים במט"ח הבא.

---

1 "יום עסקים" כהגדרתם בתנאים הכלליים של הבנק.

2 "יום עסקים במטבע חוץ" כהגדרתו בתנאים הכלליים של הבנק.

הערוצים שבאמצעותם ניתן לקבל מענה לפי נושאים

סוג שרות	ביצוע עצמי באמצעות אפליקציה	התחייבות לאמנת שירות במקרה שנפתחה פניה על ידי הלקוח באמצעות הצ'אט (בכפוף למפורט בסעיף 1 שלעיל)	לו"ז למענה ע"י המוקד
עו"ש ומידע כללי העברת מס"ב, הקמת/שינוי/ביטול הרשאות והוראות קבע פיקדונות: הפקדה/משיכה/שינוי בפיקדון הזמנת כרטיס חיוב הזמנת פנקס שיקים הנפקת/ביטול שיק בנקאי	✓	עד 4 ימי עסקים	המוקד זמין בטל' 8821* בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.
העברת זה"ב	✓	באותו יום עסקים	
מתן הלוואה	✓	עד 7 ימי עסקים	
ערבות בנקאית	✗	עד 7 ימי עסקים	
שינויים בהלוואה פירעון הלוואה (מלא/חלקי) שינוי מועד פירעון הלוואה	✓	עד 3 ימי עסקים	
כרטיסי אשראי/חיוב - שינוי מסגרת בכרטיס, שינוי מועד חיוב והנפקת כרטיס	✓	עד 7 ימי עסקים	
מסגרות עו"ש העמדת /שינוי מסגרת בחשבון	✓	עד 7 ימי עסקים	

סוג שרות	ביצוע עצמי באמצעות אפליקציה	התחייבות לאמנת שירות במקרה שנפתחה פניה על ידי הלקוח באמצעות הצ'אט (בכפוף למפורט בסעיף 1 שלעיל)	לו"ז למענה ע"י המוקד
מט"ח העברת מט"ח יוצאת/ נכנסת / בירור בנושא מט"ח	✗	עד 3 ימי עסקים	בקשות שיועברו לאחר שעות הפעילות או ביום שאינו יום עסקים, יטופלו החל מיום העסקים הבא.
המרת מט"ח (דולר/יורו בלבד)	✓	באותו יום עסקים	
ייעוץ פנסיוני אמנת שירות - pdf.29.11.2022 (onezerobank.com)	✗	בהתאם לאמנת שירות – יעוץ פנסיוני המצורפת	
סגירות חשבון	✗	ביצוע עד 5 ימי עסקים מהמועד שבו השלים הלקוח את הפעולות הנדרשות להשלמת תהליך הסגירה	
ניוד חשבון בקליק	✗	טיפול עד 7 ימי עסקים (כמקובל במערכת הבנקאית)	
ביטול פנקס צ'קים	✗	באותו יום עסקים	
הפקדת צ'ק (עד 100,000 ש"ח כולל)	✓	עד 2 ימי עסקים	
תיאום הפקדת צ'ק (מעל 100,000 ש"ח)	✗	מענה ראשוני ללקוח עד 2 ימי עסקים	
ניירות ערך קניית / מכירת ניע"ז, ביטול / עריכת הוראה עתידית	✓	עד 1 יום עסקים	המוקד זמין בטל' 6700* בהתאם לשעות הפעילות כמפורט לעיל.
העברת תיק נ"ע למוסד פיננסי אחר	✗	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	

עודכן לאחרונה: אוקטובר 2026