

תמצית עיקרי התנאים הכלליים לעניין מתן שירותי תשלום

הפרטים המופיעים להלן מהווים תמצית בלבד לעניין מתן שירותי תשלום בהתאם לחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ("חוק שירותי תשלום"). לנוסח המלא של התנאים הכלליים לניהול חשבון בבנק ("התנאים הכלליים"), ראו את התנאים הכלליים באפליקציה ובאתר האינטרנט של הבנק בכתובת www.onezerobank.co.il. הבנק יהיה רשאי לעדכן, מעת לעת,

עיקרי השירות

כללי

הבנק הדיגיטלי הראשון (בהקמה) בע"מ מעניק מגוון של שירותים פיננסיים ללקוחותיו וביניהם גם שירותי תשלום שונים. הבנק מאפשר ללקוחותיו לנהל חשבון עובר-ושב (חשבון תשלום) ולבצע פעולות תשלום כגון: הפקדת כספים לחשבון, משיכת מזומן מהחשבון וביצוע העברות כספים לחשבונות של צדדים שלישיים. כמו כן, מעניק הבנק שירותים שאינם שירותי תשלום ובהם הפקדה לפיקדונות, מתן אשראי וביצוע פעולות בניירות ערך. הבנק מציע את שירותיו בערוצים שונים, הנפקת כרטיס אשראי, ביצוע פעולות בטלפון וכן אמצעי תשלום דיגיטלי שהינו האפליקציה. לפרטי הבנק ודרכי ההתקשרות, ראו את דף המידע אשר זמין באתר האינטרנט של הבנק בקישור זה: <https://www.onezerobank.co.il/contact>

פירוט שירותי התשלום העיקריים שהבנק מעמיד ללקוחות

הבנק מציע ללקוחותיו אמצעי תשלום לצורך ביצוע פעולות תשלום: ביצוע פעולות באמצעות האפליקציה ו/או הטלפון וכן ביצוע פעולות באמצעות כרטיס חיוב שהבנק מנפיק ללקוחותיו. פירוט נוסף ביחס לאמצעי התשלום העיקריים תמצא בדף המידע באתר האינטרנט של הבנק בקישור זה: https://onezerobank.com/warehouse/userUploadFiles/Image/16.2.21_tshulom.pdf.

המועדים הרלוונטיים לשירותי התשלום העיקריים הניתנים על ידי הבנק

"יום עסקים" - כל יום, למעט יום שבת, ימי שבתון, שני מי ראש השנה, ערב יום כיפור ויום כיפור, ראשון של סוכות ושמיני עצרת, פורים, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות ותשעה באב, או יום אחר שייקבע על ידי המפקח על הבנקים או אשר ייקבע על פי כל דין כיום שאינו יום עסקים כאמור. ככל שמדובר על עסקה (לרבות פיקדונות ואשראי) במטבע חוץ, יום עסקים יהיה יום עסקים במטבע חוץ. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ובכפוף לכל דין, הבנק רשאי לקבוע מעת לעת מה יהיו ימי העסקים אשר יחולו לעניין שירותים בנקאיים שונים ו/או תחומי עיסוק שונים, ובין היתר (מבלי לגרוע מכלליות האמור) מועדים ושעות פתיחה וסיום לעניין קנייה או מכירה או ביצוע פעולות בניירות ערך, פיקדונות ועסקים במטבע חוץ, מטבעות, אשראים, הלוואות וכל דבר אחר בימים מסוימים בלבד, או בשעות מוגבלות ומסוימות בלבד במהלך יום עסקים כלשהו – והכל ביחס לכל יום או ימים או תקופות ומועדים.

"סיום יום עסקים" – בשעה 18:30 בכל יום עסקים ובשעה 14:00 בימי שישי וערב יום המוחרג בהגדרה "יום עסקים", למעט ערב יום שבתון, ערב פורים, ערב תשעה באב והיום שקדם לערב יום כיפור או בשעות אחרות אשר ייקבעו על ידי המפקח על הבנקים או אשר ייקבעו על פי כל דין.

"יום עסקים במטבע חוץ" – יום עסקים שהוא גם יום שבו הבנק מבצע בפועל עסקאות במטבע החוץ הרלוונטי ללא הגבלה בסכומי העסקאות, אולם לעניין אשראי במטבע חוץ, משמעות המונח יהיה יום עסקים שבו הבנקים בלונדון עושים ביניהם עסקאות בפיקדונות במטבע הרלוונטי בשוק הבינבנקאי בלונדון, שהוא גם יום שבו הבנק מבצע בפועל עסקאות במטבע

הרלוונטי ללא הגבלה בסכום העסקאות, ואשר לגביו נוהגים תאגידים בנקאיים לקיים סליקה של הממסרים הבנקאיים. "סיום יום עסקים במטבע חוץ" – בשעה 18:30 בכל יום עסקים במטבע חוץ ובשעה 13:00 בימי שישי וערבי חג.

המועד האחרון לקבלת הוראות תשלום באמצעי התשלום השונים

ישנן הוראות שלא מתקבלות בבנק באופן מידי, לכן הבנק קבע את המועד האחרון במהלך היום שבו הוראה שתתקבל על ידי הלקוח תיראה כאילו התקבלה באותו יום עסקים. הוראה שתתקבל בבנק לאחר מועד זה, יראו אותה כאילו התקבלה ביום העסקים העוקב. המועד האחרון לקבלת הוראות תשלום הינו שעת סיום יום העסקים כאמור לעיל.

מועדים צפויים להשלמת פעולת תשלום

הזמן שלוקח לבנק להשלים את הוראות לקוחותיו, לרבות השלמה של הוראות תשלום, משתנה לפי המאפיינים הייחודיים של ההוראות השונות ולפי המועד האחרון לקבלת הוראות שחל ביחס לכל הוראה והוראה. יפורטו להלן המועדים בהם צפוי הבנק להעביר את הכספים במסגרת פעולת תשלום והמועדים בהם צפוי שהכספים יתקבלו לזכות המוטב, והכל ככל שלא נמסר אחרת ללקוח בקשר עם פעולת תשלום מסוימת או אמצעי תשלום מסוים.

המועד הצפוי לחיוב החשבון בהעברת כספים במטבע ישראלי בתוך הבנק ומחוץ לבנק – יחול במועד ביצוע פעולת העברת הכספים ובלבד שהוא יום עסקים.

המועד הצפוי לזיכוי חשבון המוטב

(1) **בהעברת כספים בתוך הבנק** - ביום העסקים שחל במועד ביצוע פעולת התשלום;

(2) **בהעברת כספים מחוץ לבנק** - ביום העסקים העוקב ליום העסקים שחל במועד ביצוע פעולת התשלום, למעט בהעברות כספים מיידיות (כגון העברת זה"ב) ולמעט בהעברות במטבע חוץ ו/או בהעברות מחוץ לישראל שאז הזיכוי בחשבון המוטב צפוי להתבצע בתוך מס' ימים או יותר ולבנק אין ידיעה על המועד המדויק שבו יזכה המוטב.

המועד שעד אליו ניתן להודיע לבנק על ביטול הוראות תשלום

הלקוחות רשאים לבטל הוראת תשלום באמצעות מתן הודעה לבנק עד מועד סיום יום העסקים או עד המועד האחרון לקבלת הוראות תשלום, כמפורט לעיל ובלבד שבאפשרות הבנק להפסיק את ביצוע הוראת התשלום בהתאם למגבלות הטכנולוגיות הסבירות החלות בנסיבות העניין. למרות האמור לעיל ובכפוף לכל דין: (1) הוראות תשלום שזמן ביצוען עתידי ניתנות לביטול בכל עת על ידי הודעה מוקדמת מהלקוחות שנמסרה לבנק, אלא אם לא נקבע אחרת על ידי הבנק או על פי הוראות הדין; (2) הוראות תשלום שזמן ביצוען מידי (כגון העברת זה"ב) או שניתנו במסגרת פעולת תשלום מובטחת כמשמעות מונח זה בחוק שירותי תשלום, אינן ניתנות לביטול.

מועד זיכוי החשבון מכוח הוראת תשלום שניתנה על ידי צד שלישי בעבור הלקוחות

ככלל, במקרה בו הלקוחות יהיו זכאים לקבל כספים לחשבונם מכוח הוראת תשלום שניתנה על ידי צד שלישי, יזכה חשבון הלקוחות באותו יום עסקים שבו נתקבלו הכספים בבנק. ואולם, בנסיבות מסוימות זיכוי חשבון הלקוחות יכול שיחול במועד מאוחר יותר, כגון: (א) אם חלה מניעה חוקית לביצוע הזיכוי במועד האמור; (ב) כתוצאה מאילוצים הקשורים במאפיינים מיוחדים הקשורים בטיב ההוראה שניתנה לזיכוי החשבון (למשל, במקרה של זיכוי חשבון במטבע חוץ או כתוצאה מפעילות של בנקים קורספונדנטים או צדדים שלישיים אחרים המעניקים שירותים לבנק בישראל או מחוצה לה); (ג) אם ההוראה לזיכוי אינה ברורה או אינה מובנת דיה לבנק או אם נפלו שיבוש, אי-התאמה או טעות בהוראה שהתקבלה בבנק לזיכוי החשבון. ככל שחדלו להתקיים נסיבות מיוחדות כאמור, יזכה חשבון הלקוחות במועד המוקדם האפשרי ביותר לכך.

הוראות כלליות לעניין אופן השימוש באמצעי התשלום

- יש לשמור את אמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום (כגון: כרטיס האשראי, קוד, צופן, סיסמה וכו') בסודיות מוחלטת, בנפרד ובאופן שהוא בלתי נגיש לאחרים. יש לפעול בהתאם להנחיות שימסרו על ידי הבנק, מעת לעת, בכל הנוגע להפקת רכיבים חיוניים כאמור, החלפתם ושמירתם. לפירוט הרכיבים החיוניים ביחס לאמצעי התשלום השונים שהבנק מנפיק ראו דף המידע ביחס לשירותי התשלום שמעניק הבנק ואשר זמין באתר האינטרנט של הבנק בכתובת: [https://onezerobank.com/warehouse/userUploadFiles/Image/%D7%93%D7%A3%20%D7%9E%D7%99%D7%93%D7%A2%20%D7%97%D7%95%D7%A7%20%D7%A9%D7%99%D7%A8%D7%95%D7%AA%D7%99%20%D7%AA%D7%A9%D7%9C%D7%95%D7%9D%2016.2.21%20\(1\).pdf](https://onezerobank.com/warehouse/userUploadFiles/Image/%D7%93%D7%A3%20%D7%9E%D7%99%D7%93%D7%A2%20%D7%97%D7%95%D7%A7%20%D7%A9%D7%99%D7%A8%D7%95%D7%AA%D7%99%20%D7%AA%D7%A9%D7%9C%D7%95%D7%9D%2016.2.21%20(1).pdf)
- שימוש באמצעי התשלום השונים כרוך בסיכונים שונים הנובעים, בין היתר, מאופי אמצעי התשלום ואופן השימוש בו, כגון הסיכונים הייחודיים שנובעים מהמערכת שבאמצעותה מופעל הטלפון הנייד על גביו מותקנת האפליקציה. לפרטים אודות הסיכונים הכרוכים באמצעי התשלום השונים, ראו פירוט בתנאים הכלליים.
- מתן הוראות תשלום באמצעות אמצעי התשלום השונים עשוי לדרוש שימוש ברכיבים חיוניים, לרבות אמצעי זיהוי שונים (כגון סיסמה חד פעמית) כפי שיקבעו על ידי הבנק.
- על מנת לבצע פעולת תשלום לזכותו של צד שלישי, על הלקוחות למלא את הפרטים הנדרשים לכך, ובכלל זה פרט מזהה שהבנק יקבע שעל הלקוחות למסור כדי לזהות באופן ודאי את אותו צד שלישי (כגון שמו של בנק המוטב, מספר חשבון, מספר סניף). על הלקוחות לוודא שהפרטים המזהים של המוטב הוזנו באופן תקין. מובהר, כי במקרה שהבנק ביצע פעולת תשלום על סמך פרטים מזהים אלו, תיחשב פעולת התשלום כפעולה שבוצעה על ידי הבנק באופן תקין לעניין זהות המוטב והבנק לא יישא באחריות כלשהי לנזק העלול להיגרם ללקוחות בשל אי ביצוע פעולת התשלום או בשל פגם בביצועה.

סגירה של חשבון עובר ושב, סיום והקפאה של אמצעי תשלום

- סגירת החשבון על ידי הלקוחות** - הלקוחות רשאים לבקש לסגור את החשבון בכל עת במתן הודעה לבנק. הבנק יסגור את החשבון לאחר קבלת הודעת הסגירה, וזאת עד לא יאוחר מתום חמישה ימי עסקים מהמועד שבו השלימו הלקוחות את הפעולות הדרושות לסגירת החשבון כמפורט בתנאים הכלליים ובהוראות הדין.
- סיום חוזה אמצעי התשלום ביוזמת הלקוחות** - ככלל, הלקוחות רשאים לסיים את חוזה אמצעי התשלום בכל עת בהודעה לבנק. לאחר קבלת הודעת סיום החוזה בבנק, ולא יאוחר מתום יום עסקים אחד ממועד מסירת ההודעה, יבטל הבנק את אמצעי התשלום הרלוונטי.
- סגירת חשבון או סיום חוזה אמצעי התשלום על ידי הבנק** - ככלל ובכפוף לכל דין, הבנק יהיה רשאי לסגור את החשבון או לסיים את חוזה אמצעי התשלום ביוזמתו וזאת לאחר מתן הודעה מוקדמת בכתב של 45 ימים ללקוחות, למעט בנסיבות חריגות המצדיקות את סגירת החשבון או את סיום חוזה אמצעי התשלום, באופן מיידי (וכמפורט בתנאים הכלליים).
- הקפאה זמנית של השימוש באמצעי תשלום ביוזמת הלקוחות** - הלקוחות רשאים להקפיא את השימוש באמצעי תשלום, לתקופה על פי בחירתם ובלבד שלא תעלה על 14 ימים, אלא אם כן הבנק אפשר תקופה ארוכה יותר. בקשת הלקוחות להקפיא את השימוש באמצעי תשלום תימסר על ידם לבנק באופן המפורט בדף המידע ביחס לשירותי התשלום שמעניק הבנק ואשר זמין באתר האינטרנט של הבנק בכתובת: <https://onezerobank.com/warehouse/userUploadFiles/Image/> חוק שירותי תשלום 16.2.21 (pdf1).
- הקפאה זמנית של השימוש באמצעי תשלום ביוזמת הבנק** - הבנק רשאי להקפיא את זכותם של הלקוחות לעשות שימוש באיזה מאמצעי התשלום, אם הדבר נדרש בהתאם להוראות הדין או מטעמים סבירים אחרים. לחלופין, יהיה רשאי הבנק במקרים אלה להעמיד לרשות הלקוחות אמצעי תשלום חלופי לאיזה מאמצעי התשלום כאמור.

עלות השירות

הבנק גובה עמלות וחייבים שונים עבור השירותים אותם הוא מעניק ללקוחותיו (כגון עמלות ניהול חשבון). למידע המלא אודות עלות השירותים שהבנק מעניק ללקוחותיו, ראו את התעריפון המלא של הבנק המפורסם באתר האינטרנט של הבנק בכתובת: <https://www.onezerobank.co.il/warehouse/userUploadFiles/Image/fee-full.pdf>.

שימוש לרעה באמצעי תשלום

הלקוחות יודיעו לבנק מיד על כל חשש לגניבה או אובדן של אמצעי התשלום שהונפק להם על ידי הבנק, או במקרה שיסברו שנעשה שימוש לרעה באמצעי תשלום על ידי מי שאינו מורשה לכך. בכלל זה הלקוחות יודיעו לבנק מיד על גניבה, אובדן או שימוש לרעה ברכיב החיוני של אמצעי התשלום, כגון במקרה של גניבה, אובדן או שימוש לרעה של כרטיס האשראי או של הקוד או של הצופן שמאפשרים ללקוחות לעשות שימוש באמצעי התשלום (לדוגמה: הסיסמה שמשמשת את הלקוחות להיכנס לאפליקציה). במקרה שנודע ללקוחות על גניבה או אובדן או שימוש לרעה כאמור, על הלקוחות להודיע על כך לבנק באופן המפורט בדף המידע שזמין באתר האינטרנט של הבנק בכתובת: https://onezerobank.com/warehouse/userUploadFiles/Image/16.2.21_tshlom.pdf.)

דף המידע הנ"ל כולל גם פירוט של הרכיבים החיוניים ביחס לאמצעי התשלום השונים המונפקים על ידי הבנק. הבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום באמצעי התשלום הרלוונטי, שנעשתה בתקופה שבין המועד שבו נודע ללקוחות (כולם, מי מהם או למי מטעמם), על השימוש לרעה ועד מועד מסירת ההודעה לבנק, לפי הסכום הנמוך מבין שני אלה: (1) סכום קבוע של 75 שקלים חדשים, בתוספת של 30 שקלים חדשים לכל יום שעבר בין המועד שבו נודע ללקוחות או למחזיק באמצעי התשלום על האובדן עד מועד מסירת ההודעה. על אף האמור לעיל, אם נמסרה ההודעה בתוך 30 יום מיום שנעשה לראשונה שימוש לרעה באמצעי התשלום, לא יעלה סכום החיוב על 450 שקלים חדשים; (2) סכום פעולות התשלום שבוצעו בפועל תוך כדי השימוש לרעה.

למרות האמור לעיל, הגבלת הלקוחות כאמור לא תחול, והבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום (בכל סכום), שנעשתה באמצעי התשלום לפני שנמסרה הודעת הלקוחות לבנק על השימוש לרעה באמצעי התשלום, אם השימוש באמצעי התשלום נעשה לאחר שהלקוחות (כולם, מי מהם או למי מטעמם) העמידו את אמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום לרשותו של אדם אחר, והכל בין אם השימוש נעשה בידיעת הלקוחות ובין שנעשה שלא בידיעתם. עם זאת, הבנק לא יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום כאמור לעיל, במקרים הבאים: (1) אמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום הועמד לרשותו של האדם האחר בנסיבות סבירות למטרת שמירה בלבד או שהועמד לרשותו של מוטב לשם מתן הוראת תשלום באמצעות המוטב (כגון מסירת כרטיס האשראי בעת ביצוע תשלום בבית העסק); (2) השימוש לרעה נעשה לאחר שאמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום, שהועמד לרשותו של האדם האחר, נגנב מאותו אדם או אבד לו. כמו כן, הבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום כאמור במקרה שהלקוחות פעלו בכוונת מרמה בקשר עם השימוש לרעה.

זכות הבנק שלא לבצע הוראות מסוימות

הבנק רשאי שלא לבצע הוראה לביצוע פעולת תשלום, לדחות את ביצועה או לבצעה באופן חלקי בלבד, מטעמים סבירים, כגון במקרה שבו ביצוע ההוראה כרוך בחיוב חשבון כלשהו ומצב החשבון לא מאפשר את החיוב האמור; הוראת הלקוח אינה ברורה או אינה מובנת דיה; אם עניינה של ההוראה בפעולה שהבנק אינו נוהג לבצעה; אם ההוראה הגיעה לבנק לאחר המועד הקבוע למסירתה; אם הבנק מנוע על פי דין לבצע את ההוראה (לפירוט ראו התנאים הכלליים).

אחריות הבנק בגין פגם בביצוע פעולת תשלום

חוק שירותי תשלום קובע הוראות לעניין אחריות הבנק בעת ביצוע פעולת תשלום ביחס ללקוחות וביחס לנותני שירותי תשלום אחרים. הבנק לא יהיה אחראי לכל נזק או הוצאה שייגרמו, ככל שייגרמו, ללקוחות ו/או לכל צד שלישי כלשהו, בשל פגם בביצוע פעולת תשלום, שנגרם בשל מעשה או מחדל של הלקוחות ו/או מי מטעמם ו/או של נותן שירותי תשלום אחר.

דרכי ההתקשרות

בהתאם להוראות הדין, הבנק מחויב להעביר ללקוחות הודעות ודיווחים שונים ובין היתר לדווח ללקוחות על חיובים שבוצעו באמצעות אמצעי התשלום שהבנק מעמיד לרשותם. הבנק מעביר את הדיווחים ללקוחות באמצעות מגוון ערוצי תקשורת ובין היתר באמצעות האפליקציה, הטלפון וכן באמצעות דואר אלקטרוני, SMS, טלפון, פקס, או אמצעים אחרים, וזאת בהתבסס על פרטי ההתקשרות שנמסרו לבנק על ידי הלקוחות.

ויתור של "עסק" על זכויות והגנות שונות מכוח חוק שירותי תשלום

בהתאם לתנאים הכלליים, הוראות סעיפים 14, 19 ופרק ו' לחוק שירותי תשלום (לעניין שימוש לרעה באמצעי תשלום) וכן הסעיפים בתנאים הכלליים הנובעים מההוראות הנ"ל לא יחולו בקשר עם מתן השירותים ללקוחות שמחזור המכירות השנתי שלהם עולה על 30 מיליון שקלים לחדשים.

ניכוי עמלות או חיובים אחרים מכספים המועברים לחשבון

בתנאים הכלליים נקבע בהתאם לסעיף 14(ב) לחוק שירותי תשלום כי הבנק יהיה רשאי לנכות עמלות, הוצאות וסכומים אחרים מכספים המועברים לחשבון.

עודכן לאחרונה: פברואר 2021