



תנאי השימוש של האפליקציה

נא קרא את המסמך להלן בעיון לפני התקנה ו/או שימוש באפליקציה.

להלן התנאים אשר יחולו ביחס לשימוש שתעשה באפליקציית **ONE ZERO** הבנק הדיגיטלי (בהתאמה: "**האפליקציה**" או "**השירותים**" ו-"**הבנק**").

תנאי שימוש אלו מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והם פונים באופן שווה לכולן ולכולם.

הנך מאשר ומסכים כי בהתקנת ו/או שימוש באפליקציה הנך מתקשר בהסכם משפטי זה עם הבנק וכי הבנת והסכמת לציית ולהיות כפוף לתנאי והוראות תנאי שימוש אלו ("**תנאי השימוש**"). הנך מוותר בזה על כל זכות לדרוש חתימה מקורית (לא אלקטרונית) או מסירה או החזקה של מסמכים לא אלקטרוניים, במידה שהדבר אינו אסור על פי החוק החל. אם אינך מסכים להוראות תנאי השימוש, אל תתקין ואל תשתמש באפליקציה.

1. תנאים כלליים

1.1. השימוש באפליקציה מיועד למי שמלאו לו 18 שנים. הבנק רשאי לפעול לאימות זהותם וגילם של המשתמשים באפליקציה ("**המשתמשים**"), וכן לאסוף ולהשתמש בכל מידע שיידרש לשם כך.

1.2. מבלי לגרוע מהוראות תנאי שימוש אלו, מובהר כי שירותים אשר יוצעו ו/או יוענקו לך ע"י הבנק באמצעות האפליקציה יהיו כפופים, בנוסף לתנאי שימוש אלו ולמדיניות הפרטיות, גם להסכמים ספציפיים, לרבות הסכם תנאים כלליים לפתיחת חשבון של הבנק אשר יחול ביחס לפתיחת ולניהול החשבון באפליקציה.

1.3. הבנק שומר לעצמו את הזכות לעדכן את תנאי השימוש מעת לעת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. תוקפו של שינוי תנאי השימוש יחל מרגע פרסומו באפליקציה (בגרסתו העדכנית ביותר בכל זמן נתון), והשימוש באפליקציה לאחר ביצוע שינוי כאמור, מבטא את הסכמתך לתנאי השימוש המעודכנים כאמור.

2. הרשמה לאפליקציה

2.1. על מנת לעשות שימוש בשירותים המופיעים באפליקציה, על המשתמשים לבצע רישום לאפליקציה. בכדי להירשם לאפליקציה תתבקש לספק לבנק פרטים אודותיך. פרטים אלה יכללו, בין היתר, את שמך המלא ופרטי יצירת קשר (מספר טלפון נייד וכתובת דוא"ל), וכן מידע נוסף אשר יתבקש על מנת לפתוח עבורך חשבון בנק באפליקציה (לרבות מילוי שאלון "הכר את הלקוח", צילום תעודת זהות, צילום פנים וכיוצ"ב).



2.2. ככל שמסיבה כלשהי לא תשלים את הליך הרישום לאפליקציה ו/או את הליך פתיחת החשבון, אנו עשויים לשלוח לך הודעות ולהציע לך לשוב ולהשלים את הליך הרישום.

2.3. כניסה לאפליקציה תתבצע באמצעות מכשיר הטלפון הנייד החכם באמצעות נרשמת ("המכשיר"), מספר תעודת זהות, דוא"ל וסיסמה, אשר תבחר בעת תהליך פתיחת החשבון באפליקציה, ו/או באמצעות אמצעי זיהוי אחר, אשר ייקבע על ידי הבנק.

הינך מתחייב למסור רק פרטים נכונים, מדויקים ומלאים אודותיך כפי שהוגדרו לעיל, ואתה מאשר בזאת את נכונות הפרטים שמסרת. עליך לשמור את הסיסמה שלך בסודיות ולוודא כי רק אתה עושה בה שימוש. כל שימוש בסיסמה שלך על ידי כל אדם או צד שלישי הינם באחריותך והבלעדית. ככל שנעשה או שיש לך חשד כי נעשה שימוש בלתי מורשה בסיסמא שלך או באמצעי זיהוי אחר, המשמש אותך לצורך כניסה או שימוש באפליקציה, או בכל מקרה של שימוש לרעה באפליקציה, אנא פנה באופן מיידי לשירות הלקוחות של הבנק.

2.4. הבנק שומר לעצמו את הזכות להשעות, לבטל, לחסום, להקפיא או לסרב לאפשר רישום לאפליקציה ו/או לספק שירותים מסוימים או את כלל השירותים הניתנים על ידו באפליקציה, בכל מקרה של מתן מידע שאינו אמיתי, מעודכן, שלם או נכון בזמן הרישום או לאחריו, או אם יש לבנק יסוד סביר להניח כי כך קרה, עם או בלי הודעה מוקדמת ובכפוף להוראות הדין.

3. שימוש באפליקציה

3.1. הבנק מעניק לך בזאת, ואתה מקבל, רישיון שימוש מוגבל, אישי, שאינו בלעדי, ללא זכות להמחאה, בלתי-מסחרי, שאין להעניק על בסיסו רישיונות משנה, ואשר ניתן לביטול באופן מלא, להתקין ולהשתמש באפליקציה על גבי המכשיר שבבעלותך או בשליטתך, כל זאת בהתאם לתנאים ולהוראות הנכללים בתנאי שימוש אלו. הבנק שומר לעצמו את כל הזכויות באפליקציה אשר לא הוענקו במסגרת תנאי השימוש במפורש.

3.2. מובהר כי אתה מתחייב: (א) שלא להשתמש, לשנות או לשלב את האפליקציה לתוך תוכנה או אפליקציה אחרת, או ליצור יצירות נגזרות מכל חלק של האפליקציה; (ב) לא למכור, לתת רישיון (או רישיון משנה), להחכיר, להמחות, להעביר, למשכן או לשתף בזכויות שלך על פי תנאי השימוש כל אדם אחר; (ג) לא להעתיק, להפיץ או לשעתק את האפליקציה; (ד) שלא לשנות, לפרק, לעשות פעולות של הידור הפוך, הנדסה הפוכה, עדכון או שיפור של האפליקציה או ניסיון לגלות את קוד המקור של האפליקציה; (ה) לא להסיר או לשנות סימני זיהוי בדבר זכויות יוצרים, סימנים מסחריים, פטנטים או הודעות מזהות אחרות כלשהן הכלולות בתוך או מופיעות על האפליקציה או על כל עותק ממנה; (ו) לא לשדר, להטעין, לשלוח חומרים ו/או מסרים בלתי חוקיים או פוגעניים ו/או נתוני סרק, SPAM,



וירוסים, תוכנות מפגעות, נתונים שגויים ו/או בלתי סבירים, ו/או; (ז) להשתמש באפליקציה בהתאם לדין החל, ולא לעשות באפליקציה ו/או בשירותים לכל מטרה שאינה חוקית ו/או תוך הפרה של זכויות של צדדים שלישיים (לרבות זכויות קניין רוחני של צדדים שלישיים או זכות לפרטיות).

3.3. חל איסור מוחלט לעשות שימוש באפליקציה לשם העברה של כסף, רכישה או תשלום עבור כל עסקה, מוצר או שירות אשר הנם בניגוד לדין, לנוהג או לתקנת הציבור - העובר על איסור זה צפוי לעונשים הקבועים בחוק ומתחייב לשפות את הבנק בגין כל נזק שייגרם לבנק כתוצאה מפעולות אלו או כוונת המשתמש לנקוט בפעולות אלו.

3.4. ההסברים המופיעים באפליקציה לגבי שירותי הבנק והתנאים מהווים הסבר חלקי בלבד, שאינם מחליף עיון במסמכי המוצר הרלוונטי.

3.5. מובהר כי בעצם השימוש באפליקציה מהווה הצהרה מטעמך לפיה אין כל מניעה על פי דין ו/או על פי הסכם ו/או בכל אופן אחר לפעילותך במסגרת האפליקציה. במקרה בו תיווצר מניעה כאמור הינך נדרש להודיע לבנק באופן מיידי ולהימנע מהמשך שימוש כאמור.



4. אבטחת מידע וסיכוני אבטחת מידע בשימוש באפליקציה

4.1. השירותים, מעצם היותם שירותים דיגיטליים מתקדמים, הינם מבוססים על תוכנות, חומרות ורשתות תקשורת, ולכן הינם חשופים לסיכונים הטבועים במערכות מסוג זה, לרבות אך לא רק, תוכנות מפגעות, ציתותים, פריצות, התחזות והונאות מקוונות אחרות. הבנק משקיע מאמצים רבים בהגנה מפני סיכונים אלה, אך אינו מתחייב שהשירותים יהיו חסינים באופן מוחלט מפני פעולות כאמור, ובמקרה של התממשות איזה מהסיכונים כאמור ייתכן שייגרמו נזקים ו/או הפסדים, לרבות כאלו הנובעים מגילוי ו/או שיבוש במידע העובר ו/או מוצג במערכות, שיבוש בהגשת בקשות או משלוח הוראות לבנק, ביצוע פעולות לא מורשות בחשבונות, שיבושים בפעולות המערכות ו/או בזמני התגובה שלהן, לרבות אי-ביצוע, ביצוע שגוי ו/או ביצוע באיחור של הוראה, חוסר זמינות של המערכות או איזה מהשירותים.

4.2. תיתכן אפשרות שבמידע המופיע באפליקציה, נפלו שיבושי הגהה, ניסוח, טעויות סופר וכו', והבנק לא יהיה אחראי לנזק שנגרם עקב קיום שיבושים אלה, ובלבד שהשיבושים כאמור לא נגרמו עקב רשלנות הבנק או כתוצאה ישירה של נסיבות שאינן בשליטת הבנק והבנק לא יכול היה למנוע אותן במאמץ סביר.

4.3. בנוסף להוראות סעיף 4.1 לעיל, שירותים מסוימים ו/או פניה לבנק באמצעות ערוצי תקשורת מסוימים עשויים לדרוש שימוש באמצעי זיהוי שונים (לרבות קוד זיהוי, סיסמה, OTP או כל זיהוי ביומטרי הניתן להעברה) ("**אמצעי הזיהוי**"). אמצעי הזיהוי הינו אישי, אין למסור אותו, ויש לשמור עליו בסודיות מוחלטת, בנפרד מהמכשיר ובאופן שהוא בלתי נגיש לאחרים כאמור. בנוסף, יש לפעול בהתאם להנחיות שימסרו על ידי הבנק, מעת לעת, בכל הנוגע להפקת אמצעי הזיהוי, החלפתם ושמירתם.

5. סיום הרישיון והשימוש באפליקציה

תוכל לסיים את השימוש ברישיון שניתן לך באמצעות ביצוע פעולות שנדרשות לצורך סגירת החשבון בהתאם למדריך לסגירת חשבון שמופיע באפליקציה. לאחר מכן תוכל להגיש גם בקשה לסגירת חשבון הבנק באמצעות האפליקציה.

6. תמיכה, עדכונים אוטומטיים ועדכוני מערכת הפעלה

6.1. תמיכה בתקלות תתבצע באמצעות הצ'אט שבאפליקציה או באמצעים אחרים אשר הבנק עשוי להעמיד לרשותך באפליקציה או מחוצה לה.

6.2. ככל שתבחר לאפשר הורדת עדכונים או שדרוגים אוטומטית באפליקציה, אלו יתבצעו מבלי שנהיה מחויבים למסור לך הודעה נוספת (יחד-"**העדכונים**"). מובהר כי תנאי שימוש אלו יחולו על כל העדכונים שיחליפו או יתווספו לאפליקציה המקורית, אלא אם העדכון מלווה בהסכם רישיון נפרד אשר יחול על העדכון.



6.3. כחלק מתנאי שימוש אלו, אתה מתחייב לעדכן מעת לעת את האפליקציה ו/או את מערכת ההפעלה של המכשיר ("מערכת ההפעלה") כך שבכל עת תהיה מותקנת על המכשיר מערכת ההפעלה שתומכת בגרסה העדכנית ביותר של האפליקציה באותה העת.

6.4. במקרה שלא תבצע עדכון של מערכת ההפעלה, הדבר עלול לחסום את עדכוני האפליקציה, וכתוצאה מכך עלול לפגוע בקבלת השירותים באפליקציה, למנוע ממך קבלת מידע מסוים ו/או פרטים בקשר עם החשבון שלך. במקרים חריגים, על מנת למנוע פגיעה בשירותים כתוצאה מאי עדכון מערכת ההפעלה כאמור, עשוי הבנק לבצע חסימה של האפליקציה.

6.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הבנק לא יהיה אחראי למזקים אשר ייגרמו לך כתוצאה מאי עדכון מערכת ההפעלה כאמור.

7. היעדר מצגים

7.1. הבנק מספק את האפליקציה וכן כל מוצר, מידע, תוכן ושירות המסופקים באמצעות האפליקציה כמות שהם ("AS IS"), ועל בסיס זמינות (AS AVAILABLE), לרבות מחירי ניירות ערך ונתונים נוספים בקשר עם ניירות ערך שנסחרים באפליקציה.

7.2. הבנק אינו מתחייב לכך שהשימוש באפליקציה (לרבות השירותים המוצעים בה) יהיה בלתי נתון להפרעות ו/או יהיה חסין מפני גישה לא חוקית למערכות הבנק, זמין בכל עת, נקי משגיאות ו/או ווירוסים או שיתאים לדרישותיך, או שכל פגם או ליקוי באפליקציה יתוקן.

7.3. הבנק שומר לעצמו את הזכות לשנות מעת לעת את המבנה, המראה והשירותים שהאפליקציה מציעה, היקפם וזמינותם וכל היבט אחר הכרוך בהם.

8. קניין רוחני

8.1. תנאי השימוש מקנים למשתמש רישיון שימוש בלבד באפליקציה, אשר אינו מהווה מכירה של האפליקציה בשום דרך ואופן. מובהר ומודגש כי כל זכויות הבעלות והקניין הרוחני (ובכלל זה כל זכויות היוצרים, הפטנטים, הזכויות, הסודות המסחריים והסימנים המסחריים) באפליקציה (ובכלל זה עיצוב האפליקציה, סימניה המסחריים, התכנים שבאפליקציה) ובכל עותקה וביחס אליהם שייכות אך ורק לבנק, חברות קשורות של הבנק ו/או לשותפי הבנק.

8.2. אין להעתיק או לפרסם את דפי האפליקציה ו/או לעשות בהם או במידע ובתכנים שבתוכם שימוש כלשהו, לרבות שימוש מסחרי, ללא הסכמתו המפורשת מראש ובכתב של הבנק.

8.3. האפליקציה עשויה לכלול תוכנות קוד פתוח ותוכנות של צד שלישי ("תוכנות צד שלישי"). רשימת תוכנות צד שלישי ורשימות השימוש לתוכנות צד שלישי אלו, כפי שיעודכנו מעת לעת ע"י הבנק. מובהר כי תוכנות צד שלישי מסוג זה מסופקות AS-IS, ללא כל אחריות מכל סוג שהוא, ובכפוף לתנאי הרישיון



המצורפים לתוכנה של צד שלישי זה. במקרה של חוסר עקביות או הוראות סותרות בין רישיונות תוכנות צד שלישי לבין הוראות תנאי שימוש אלו, יחולו הוראות הרישיון של תוכנות צד שלישי כאמור.

9. מדיניות פרטיות

הבנק מתייחס בכבוד לפרטיות המשתמשים. המידע שאתה מוסר במסגרת השימוש באפליקציה נאסף, מטופל ונשמר בהתאם **למדיניות הפרטיות** של הבנק המופיעה באפליקציה ("**מדיניות הפרטיות**"). מדיניות הפרטיות מהווה חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש, אנא קרא אותה בעיון.



10. בינה מלאכותית

- 10.1. הבנק מיישם כלים מתקדמים למתן שירות ללקוחותיו, ובין היתר, מאפשר ללקוחותיו שיבחרו בכך לקבל מידע באמצעות צ'אט-בוט המבוסס בינה מלאכותית, ללא מעורבות של נציג אנושי ("צ'אט-בוט"). כלי זה יאפשר ללקוחות להציג שאלות לצ'אט-בוט ולקבל מידע לגבי שירותי הבנק, מידע פרטני ביחס לחשבון הלקוח, תובנות בעניין באשר להתנהלותו הפיננסית של הלקוח ועוד. עם זאת, הצ'אט-בוט הינו כלי עזר בלבד, לכן המידע שיספק הצ'אט-בוט הנו בגדר מידע כללי ואינדיקטיבי בלבד. התנאים או הנתונים שיחייבו אותך ואת הבנק הם כפי שהיו בעת מתן השירות בפועל על-ידי הבנק ו/או כפי יוסכמו בינך לבין הבנק.
- 10.2. במסגרת השימוש בצ'אט-בוט, הנך מתבקש שלא למסור מידע אישי, מידע מזהה או מידע רגיש (כמו שמך, מספר תעודת זהות, מספר חשבון בנק או מידע פיננסי ונתונים רגילים עליך או על כל אדם אחר). עליך להשתמש בשירות באופן אחראי ושקול, בשים לב לכך שמדובר בכלי מבוסס בינה מלאכותית, ללא מעורבות נציג אנושי. בהתאם, השימוש בצ'אט-בוט הינו על אחריותך הבלעדית, ומומלץ לבחון כל מידע שיימסר על ידו ולא להסתמך עליו ללא בחינתו. בעת השימוש בצ'אט-בוט, בכפוף לשעות הפעילות של המענה האנושי בבנק, תוכל לבקש לקבל שירות מנציג אנושי במקום הצ'אט-בוט. חל איסור מוחלט לעשות שימוש לרעה ו/או לנסות לתמרן את הצ'אט-בוט בכל אופן.

11. מקורות צד ג'

- 11.1. האפליקציה מאפשרת לך להיכנס, לעבור, ולהשתמש בתוכן ושירותים מאתרי צד ג' שאינם בשליטתנו או בבעלותנו ("**מקורות צד ג'**"). הבנק אינו אחראי לתוכן, לשירותים, לתנאי השימוש, למדיניות הפרטיות, למעשים או לנהלים של מקורות צד ג'. נא קרא את הסכם השימוש ומדיניות הפרטיות של כל מקור צד ג' עמו תבוא במגע לפני ביצוע כל פעולה כאמור. אלא אם צוין אחרת, איננו מאשרים או מממנים כל פרסומים, קידום מכירות, מבצעים, מוצרים, שירותים או חומרים אחרים הכלולים בכל תוכן שנמסר לך או תכתובת הנמסרת לך על ידי מקורות צד ג' ("**תכני צד ג'**"). הנך אחראי באופן בלעדי לקשריך עם מקור צד ג'. בכל שאלה או תלונה בנוגע למקור צד ג' או כל תכני צד ג', עליך לפנות למקור צד ג' באופן ישיר.
- 11.2. בנוסף, במקרים מסוימים, הבנק עשוי לקבל ו/או להציג לך באפליקציה מידע אשר התקבל אצלו מצדדים שלישיים לבחירת הבנק ("**מידע מספקי מידע**"). מידע מצד שלישי מסופק AS-IS, ולכן הבנק לא יהיה אחראי לתוכן המידע אשר יתקבל מספקי מידע, אמינותו, נכונותו ודיוקו, ולא יהיה אחראי גם לכל טענה הנסמכת או המבוססת על הצגת או שימוש במידע מספקי מידע כאמור.

12. תנאי השימוש של אפל

12.1. ההוראות שלהלן יחולו על כל אפליקציה שתרכוש מחנות האפליקציות של Apple Inc. ("אפל"): מבלי לגרוע מסעיפים הגבלת אחריות והיעדר מצגים המפורטים בתנאי שימוש אלו, אתה מאשר ומסכים כי: (א) תנאי שימוש אלו נכרתו אך ורק בינך לבין הבנק, ולא עם אפל; (ב) הבנק, ולא אפל, הינם האחראים הבלעדיים על האפליקציה והתוכן אשר נכלל בה; (ג) הבנק הוא האחראי הבלעדי לספק שירותי תמיכה ותחזוקה לאפליקציה בכפוף לאמור בתנאי שימוש אלו או כנדרש בהתאם לדין הרלוונטי; (ד) על אפל לא חלה כל אחריות חובה לספק שירותי תחזוקה או תמיכה כלשהם בקשר לאפליקציה; במידה המרבית המותרת על פי הדין החל, על אפל לא תחול כל אחריות אחרת בקשר לאפליקציה ועל כל אובדן, תביעות, התחייבויות, נזקים, עלויות או הוצאות אחרות אשר מתייחסים לאי העמידה בתנאי האחריות הרלוונטיים יחולו אך ורק הוראות תנאי שימוש אלו וכל דין אשר חל על הבנק כספק של האפליקציה; (ה) אתה מאשר כי הבנק ולא אפל יהיה אחראי לטפל בכל תביעה שלך או של צד שלישי בקשר לאפליקציה או בהחזקה ו/או בשימוש שלך באפליקציה לרבות, בין השאר, אך לא רק: (1) תביעות כי האפליקציה אינה מתאימה לכל דרישה חוקית או הסדר רלוונטי; ו - (2) תביעות אשר נובעות מחקיקה בקשר להגנה על הצרכן או מחקיקה דומה אחרת; (ו) במקרה של תביעה של צד שלישי שהאפליקציה או ההחזקה או השימוש מצדך באפליקציה מפירים את זכויות הקניין הרוחני של צד שלישי, אפל לא תהיה אחראית לחקור, להגן, להסדיר את התביעה ולסלק כל הפרה כזו של תביעה של הפרה של זכויות קניין רוחני; (ז) אפל והחברות הבנות של אפל, מהוות מוטב (כצד שלישי) של תנאי שימוש אלו, מעצם ההסכמה שלך לתנאים ולהוראות של תנאי השימוש, מוקנית לאפל זכות (ואפל תחשב כמי שקיבלה על עצמה זכות זו) לאכוף תנאי שימוש אלו נגדך, כצד שלישי שהוא מוטב של הסכם זה; (ח) השימוש באפליקציה יעשה גם בכפוף לכללי השימוש שנקבעו על ידי אפל, ובכלל זה הכללים שנקבעו בתנאי השימוש Apple App Store, הכללים כאמור ייכנסו לתוקף מהמועד בו אתה מסכים לתנאי השימוש של האפליקציה; (ט) רישיון השימוש המוענק כאן מוגבל לזכות בלתי ניתנת להעברה להשתמש באפליקציה על iPhone, iPod Touch, iPad או מוצר ממותג-Apple אחר שבבעלותך או בשליטתך, ושמפעיל את iOS.

12.2. אתה מצהיר ומתחייב כי: (א) אינך נמצא במדינה אשר כפופה לחרם אשר הוטל על ידי ממשלת ארצות הברית או אשר נקבעה על ידי ממשלת ארצות הברית כמדינה "תומכת טרור"; ו - (ב) אינך רשום ברשימה של ממשלת ארצות הברית של צדדים אסורים או מוגבלים.

12.3. בהסכמה לתנאי שימוש אלו, ככל שהחוק מתיר זאת, אתה מוותר על התחולה של כל חוק מתאים הדורש את התאמתם של תנאי שימוש אלו לשפה העברית ו/או לדרישות מקומיות נוספות. במידה והוויתור לעיל אינו מותר, אתה מסכים להיות מחויב בהסכם רישיון האפליקציה הסטנדרטי של



אפל בנוגע למשתמשי קצה, המהווה חלק מתנאי השימוש של שירות Apple App Store, כפי שיתוקנו מעת לעת, המופיעים בלינק הבא:
[/https://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/appstore/dev/stdeula](https://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/appstore/dev/stdeula)

13. שונות

13.1. אם יקבע בפסק דין או בהחלטה שיפוטית סופית/ וחלוט/ה כי אין תוקף לחלק כלשהו בתנאי שימוש, יהא בטל אותו חלק בלבד וכל שאר חלקי תנאי שימוש יעמדו בתוקפם וימשיכו לחייב אותך. אתה מסכים כי יש ליתן לתנאי השימוש את הפרשנות והתחולה הרחבים ביותר על מנת לקיימם או כל חלק מהם.

13.2. על תנאי השימוש הללו יחולו דיני מדינת ישראל. מקום השיפוט הבלעדי לכל עניין הנוגע לתנאי שימוש אלו והשימוש באפליקציה הינו בבתי המשפט המוסמכים באזור תל-אביב יפו. מובהר, כי במקרה של פעילות בניירות ערך הנסחרים, בין היתר, בשווקים זרים, יחולו הוראות הדין הרלוונטיות לשוק הזה, בנוסף לדיני מדינת ישראל.

14. סיכוני אבטחת מידע בקשר עם ערוצי התקשורת של הבנק

האפליקציה

רשת האינטרנט מספקת מידע ושירותים רבים ומגוונים, אך צופנת בחובה גם סכנות לא מעטות. יש חשיבות רבה בשמירה על כללים בסיסיים לגלישה בטוחה. באפליקציה ניתן לצפות במידע, להגיש בקשות לביצוע פעולות ולשוחח באמצעות הצ'אט באפליקציה עם שירות הלקוחות של הבנק.

בעת הכניסה לחשבון

- 14.1.1 המידע והרשאות הפעולה זמינים בעבור לקוחות הבנק בלבד, מרגע החיבור לאפליקציה ועד היציאה ממנה.
- 14.1.2 כדי להגן על החשבון מפני כניסה בלתי מורשית, הערוץ ייחסם לאחר כמה ניסיונות כניסה כושלים. במקרה שהשירות בערוץ נחסם, יש לפעול בהתאם להנחיות אשר יימסרו באמצעות הערוץ או לפנות לבנק באמצעות ערוץ תקשורת אחר.
- 14.1.3 בכל כניסה לחשבון יש לאמת את תאריך ושעת ההתחברות האחרונה לאחר ביצוע ההזדהות. נתוני הכניסה האחרונה לאפליקציה מוצגים מיד.
- 14.1.4 כעבור דקות אחדות של חוסר פעילות בערוץ, מתבצע ניתוק ממוכן של האפליקציה. אמצעי זה נועד למנוע שימוש בלתי מורשה בחשבון. מומלץ להקפיד דרך קבע לצאת מהשירות בערוץ באופן מסודר. יובהר, כי ניתוק ממוכן כאמור, יתבצע גם במקרה של חוסר פעילות



במהלך מתן הוראה כלשהי, ועל כן הניתוק יביא לאי השלמת ו/או ביצוע הפעולה.

טיפול בסיסמאות/אמצעי זיהוי

- 14.1.5 במעמד ההצטרפות תתבקש להעביר לבנק אמצעי זיהוי לצורך כניסה לאפליקציה.
- 14.1.6 על סיסמה לכלול לפחות שישה תווים, אותיות ומספרים (עם עדיפות גם לסימנים), תוך הימנעות מסיסמאות קלות לניחוש, רצפים על גבי המקלדת, שימוש בפרטי זיהוי גלויים כמו תאריכי לידה וכן שימוש בביטויים נפוצים.
- 14.1.7 ניתן להחליף את אמצעי הזיהוי לאפליקציה בכל עת.
- 14.1.8 מדי תקופה תתבקש כלקוח הבנק להחליף את סיסמתך לאפליקציה. הגדרת פרק הזמן עשויה להשתנות מעת לעת בהתאם לשיקולי אבטחת מידע.
- 14.1.9 אמצעי הזיהוי הינם אישיים ואינם ניתנים להעברה. יש להימנע מלשמור את אמצעי הזיהוי במקום החשוף לגורמים זרים. אין למסור את אמצעי הזיהוי לאיש, גם אם הוא מזדהה כעובד הבנק.
- 14.1.10 במקרה של חשד או במקרה שתתבקש למסור את אמצעי הזיהוי שלך לערוצי ההתקשרות לגורם המציג עצמו כנציג הבנק, יש לסרב ולדווח על כך מיידית לשירות הלקוחות של הבנק.
- 14.1.11 אין לשלוח בדוא"ל או בהודעת SMS את פרטי הזיהוי לכניסה לחשבוןך האישי, וכן את מספר כרטיס האשראי שלך.

כללי

- 14.1.12 יש להקפיד להתקין את האפליקציה מתוך חנויות מורשות בלבד.
- 14.1.13 יש לדווח ללא דיחוי על אובדן מכשיר טלפון נייד שעליו הותקנה האפליקציה.

הודעות SMS והתראות (PUSH)

- הבנק מספק שירותי מידע כללי ומידע על חשבונות הלקוחות בבנק ("**המידע**") באמצעות משלוח הודעות טקסט SMS ("**הודעת SMS**") למכשיר טלפון נייד ("**המכשיר**"), אשר פרטיו נמסרו לבנק ע"י הלקוחות ו/או באמצעות משלוח התראות PUSH לאפליקציה.
- 14.2.1 כל מי שיחזיק במכשיר או ייגש אליו, יהיה חשוף למידע, שישלח במסגרת השירות ולכן יש להקפיד שלא להעביר את המכשיר לגורמים זרים.
- 14.2.2 עליך להודיע מיידית לבנק בכל מקרה של גניבה או אובדן או הוצאת המכשיר משימושך, או בכל מקרה אחר, שימנע ממך לקבל את השירות בעצמך, בין ביוזמתך ובין ביוזמת צד ג' כלשהו.
- 14.2.3 עליך לעדכן מיידית את הבנק על כל שינוי במספר המכשיר מכל סיבה שהיא.



- 14.2.4 על מנת להגן על פרטי המידע ולצמצם במידת האפשר מקרי הונאה כתוצאה מהתחזות לגורם רשמי מצד הבנק, שליחת הודעות תיעשה אך ורק למכשיר שהוגדר בספרי הבנק.
- 14.2.5 אנא נהג באחריות ומנע גישה מאחרים למכשירך, להודעותיך והתראותיך והשתמש בהגדרות האבטחה והפרטיות שבמכשירך על מנת להגן על המידע שלך.

סימנים המעידים על הודעות תרמית

- 14.2.6 הודעות המבקשות במפורש שליחת פרטי הזדהות בדוא"ל או SMS.
- 14.2.7 הודעות שיש בהן נימה של דחיפות, המאיצות בך למסור או לעדכן את פרטיך ברישומי הבנק בדוא"ל, ב SMS או דרך אתר הבנק לכאורה (תוך איום בפגיעה בשירות במידה ולא תמלא את הדרישה).
- 14.2.8 הודעות שיש בהן שגיאות כתיב (שגיאות אלה עוזרות להודעות לעקוף מנגנוני סינון תכנים, הקיימים בדרך כלל בחברות גדולות).

שירות טלפוני

- הינך מוזמן ליצור קשר טלפוני עם מוקד השירות של הבנק בטלפון 8821*.
- הבנק יפרסם מידע מספר הטלפון, באמצעותו ניתן ליצור קשר עם מוקדי השירות של הבנק. בנקאים יוכלו לזהות את הלקוחות באמצעות שאלות זיהוי וכן באמצעות אמצעי זיהוי אחרים.
- 14.2.9 הינך מתבקש להקפיד ליצור קשר עם הבנק ממקום שקט ומוכר, אשר אינו מוקלט או מצולם, על מנת להימנע מאיסוף מידע על חשבונך או של דרכי יצירת הקשר שלך עם הבנק על ידי צדדים שלישיים מחשש להתחזות.
- 14.2.10 בשום מקרה אין לשלוח בדוא"ל פרטים אישיים (שם משתמש, סיסמאות, מס' חשבון, מס' כרטיס אשראי וכדומה) לאף גורם, גם אם הוא מזדהה כבנק או מזוהה עימו.
- 14.2.11 הבנק אינו שולח בקשות לעדכון פרטי הזדהות ופרטים אישיים לאתר או לאפליקציה.
- במידה שקיבלת הודעה שנראית חשודה, או שיש לך ספק לגבי מקור ההודעה, אין להשיב לה או ללחוץ על הקישורים המופיעים בה. יש להודיע על כך מיידית לבנק בטלפון 8821*.

עודכן לאחרונה: יולי 2025