



אמנת שירות - בנק ONE ZERO

בנק ONE ZERO הוקם במטרה להעניק ללקוחותיו שירותי בנקאות פרטית דיגיטלית פרואקטיבית ומומחיות בניהול כספים, תוך שימוש בטכנולוגיות חדשניות ומתקדמות.

ערכי הבנק מושתתים על שקיפות, אמינות, איכות ומקצועיות, פשטות, נוחות וזמינות במטרה להעניק מענה שלם לצרכי הלקוחות שלנו, כמפורט להלן:

שקיפות ✓

אנו דוגלים בשקיפות והוגנות ולכן פיתחנו מודל תשלום חדש, ONE+ ו-ONE, המבוסס על תשלום חודשי קבוע שמטרתו להחליף מגוון רחב של עמלות תעריפון, וזאת על מנת שהלקוחות שלנו ידעו בדיוק כמה עמלות הם משלמים עבור השירותים ובכדי שנוכל להעניק להם ייעוץ וליווי נטולי ניגודי עניינים (והכל בכפוף לשימוש סביר כמפורט בתעריפון הבנק ובכפוף לתשלום הוצאות צד ג'). ללקוחותינו שמורה האפשרות לפעול במודל הישן, ZERO, המבוסס על תשלום פר פעולה, קרי חיוב ע"פ תעריפון הבנק, במידה שמסלולי התשלום הקבוע אינם תואמים את צרכיהם.

אמינות ✓

אנו שומרים בהקפדה רבה על חיסיון וסודיות המידע של לקוחותינו. יושרה, אמינות ושקיפות הינם ערכים המנחים אותנו במתן השירות ללקוחותינו.

איכות ומקצועיות ✓

אנו שמים דגש מרכזי בגיוס אנשי מקצוע מהשורה הראשונה, הכשרתם והדרכתם כדי שיוכלו להעניק שירות מקצועי ללקוחותינו ברמה הגבוהה ביותר תוך הפעלת מומחיות בתחומים פיננסיים שונים. אנו מבצעים מעת לעת סקרי שביעות רצון בקרב לקוחותינו, וזאת על מנת לבדוק את עצמנו וחותרים לשיפור מתמיד באיכות השירות הניתן ללקוחותינו.

פשטות ונוחות ✓

אנו מספקים מידע, ביצוע פעולות והסברים פשוטים ובהירים ככל שניתן בכל פניה (הן פניה יזומה של הלקוחות והן פניה פרואקטיבית של הבנקאים) תוך טיפול מקיף ויסודי בפניה, מתחילתה ועד לסגירת מעגל השירות. המטרה שלנו היא להנגיש את המידע הפיננסי בצורה פשוטה ונוחה ללקוחות, במטרה למקסם את היכולת שלנו לנהל עבורם את הכסף בצורה מיטבית.

זמינות ✓

אנו מעניקים את השירות הבנקאי ללקוחותינו (במגוון של ערוצי שירות - אפליקציה/צ'אט/מוקד טלפוני) תוך חתירה לזמני מענה מהירים ככל הניתן בשילוב בנקאים, מנהלי כספים וטכנולוגיה חדשנית.

אנו זמינים ללקוחותינו במגוון ערוצים:

- אפליקציה מתקדמת - המאפשרת קבלת מידע וביצוע פעולות. זמינות 24/7.
- בנקאית דיגיטלית (צ'אט בוט) - "אלה" הבנקאית הדיגיטלית מעניקה מענה למגוון רחב של שאלות אינפורמטיביות וכן מסייעת באיסוף מידע ראשוני במטרה לקצר את זמני הטיפול וסיווג מתאים ויעיל של הפניות והפנייתן לגורמים הרלוונטיים. זמינות 24/7.

- **מוקד שירות אנושי** - מתן שירות וביצוע פעולות באמצעות בנקאים מיומנים הזמינים 24/6 בהתכתבות מבוססת צ'אט וכן בערוץ טלפוני אנושי בימים א'-ה' בשעות 08:00-17:00, ובימי שישי וערבי חג בשעות 08:00-13:00 במספר *8821. בימי שבתון המוקד סגור.
- **מוקד שירות ייעודי לניירות ערך זרים** - מתן שירות בצ'אט או במספר טלפון ייעודי שמספרו *6700 בימים ב'-ה' בשעות 16:30-23:00 (בימים בהם מתקיים מסחר). המוקד סגור בערבי חג, בחגי ישראל, שבתון ובמועדים בהם אין מסחר במט"ח בישראל.
- **מוקד שירות ללקוחות פוטנציאליים** - מתן מענה מקצועי ללקוחות המתעניינים בפתיחת חשבון. זמינות בימים א'-ה' בשעות 09:30-21:00. ימי שישי וערבי חג בשעות 09:00-14:00. בימי שבתון המוקד סגור.
- **מייל** - לפניות כלליות: talk2us@onezerobank.com
- **פניות הציבור** - מתן מענה באמצעות [טופס מקוון](#) באתר הבנק: **ONE ZERO** - [בנקאות דיגיטלית פרטית \(onezerobank.com\)](#).
- **נגישות** - מתן מענה לפניות של לקוחות עם מוגבלויות באמצעות תיבת הנגישות של הבנק בכתובת - negishut@onezerobank.com

ככלל, במקרים בהם קיימת תקלה/השבתה, בהתאם למדיניות הבנק בנושא, אנו ניידע את לקוחותינו אודות התקלה, המועד המשוער לתיקונה (ככל שידוע בהתאם לנסיבות) וערוצי השירות התחליפיים.

ערוצי קבלת שירות

אנו מתחייבים לספק שירותי בנקאות פרטית דיגיטלית ברמת שירות גבוהה.

ללקוחותינו עומדת האפשרות לבצע את מרבית הפעולות המפורטות מטה באמצעות האפליקציה. הסכם תנאי שירות זה מגדיר את השירותים ואת ערוצי השירות ללקוחותינו:

ערוצי השירות והתמיכה באמצעותם ניתן לקבל שרות בנקאי	השירות המוצע ללקוח	נושא בנקאי
אפליקציה צ'אט מוקד טלפוני *8821	קבלת מידע בנקאי (כללי)/ פניות כלליות	קבלת מידע/ פניות כללית
	העברת מס"ב	עו"ש
	העברת זה"ב	
	הקמת/שינוי/ביטול הרשאה לחיוב חשבון	
	הקמת/שינוי/ביטול הוראת קבע	
	ניוד חשבון	
צ'אט מוקד טלפוני *8821	הגשת בקשה לסגירת חשבון	
צ'אט מוקד טלפוני *8821	הגשת בקשה לקבלת מידע על סגירת חשבון	
אפליקציה צ'אט מוקד טלפוני *8821	הפקדה לחיסכון (אוטומטי, חודשי, שנתי)	חסכונות
	משיכה מחיסכון (אוטומטי, חודשי) בתחנת היציאה הקרובה.	
	שבירת חיסכון (חודשי, שנתי)	
	שינויים בחיסכון (הקפאת הפקדה, עדכון סכום הפקדה)	
צ'אט מוקד טלפוני *8821	בקשה למתן הלוואה פירעון הלוואה (מלא/חלקי)	הלוואות
צ'אט, מוקד טלפוני *8821	שינוי מועד פירעון הלוואה	
אפליקציה צ'אט מוקד טלפוני *8821	העמדת מסגרת אשראי בחשבון שינוי/ ביטול מסגרת אשראי	מסגרת אשראי בחשבון עו"ש
	העמדת/שינוי/ ביטול מסגרת זמנית	
אפליקציה צ'אט מוקד טלפוני *8821	הזמנת כרטיס חיוב	כרטיסי חיוב
	צ'אט מוקד טלפוני *8821	
אפליקציה צ'אט	הקמת מסגרת בכרטיס אשראי	
	הגדלה/הקטנת מסגרת אשראי בכרטיס אשראי	

*8821 מוקד טלפוני		
צ'אט	שינוי מועד חיוב בכ"א	
*8821 מוקד טלפוני		
אפליקציה	המרת מט"ח (דולר/יורו בלבד)	מט"ח
צ'אט		
*8821 מוקד טלפוני		
צ'אט	העברת מט"ח יוצאת	
*8821 מוקד טלפוני	מידע ואישור העברת מט"ח נכנסת	
אפליקציה	קניית / מכירת ני"ע	ניירות ערך (זרים)
צ'אט	ביטול/עריכת הוראה עתידית	
*6700 מוקד טלפוני		
צ'אט	העברת תיק ני"ע למוסד פיננסי אחר	
*6700 מוקד טלפוני		
אפליקציה	הזמנת פנקס שיקים	שיקים
צ'אט		
*8821 מוקד טלפוני		
צ'אט	ביטול פנקס שיקים	
*8821 מוקד טלפוני		
אפליקציה	הפקדת שיק (עד 100,000 ש"ח כולל)	
	תיאום הפקדת שיק (מעל 100,000 ₪)	
צ'אט	ביטול שיקים	
*8821 מוקד טלפוני	הנפקת/ביטול שיק בנקאי	
אפליקציה	הפקדת שיק למשמרת	
צ'אט		
*8821 מוקד טלפוני	גריעת שיק למשמרת	
צ'אט	הקמת ערבות בנקאית	ערבות בנקאית
*8821 מוקד טלפוני	ביטול ערבות בנקאית	
	חידוש ערבות בנקאית	
צ'אט	ייעוץ פנסיוני	ייעוץ פנסיוני
	אמנת שירות - 29.11.2022.pdf (onezerobank.com)	