

על שימוש בקווי תקשורת, יחול האמור בפרק זה להלן. מבלי לגרוע מן האמור, ההצטרפות והשימוש בקווי תקשורת עשויים להיות כפופים לתנאים פרטניים עבור כל אחד מקווי התקשורת.

הוראות פרק זה תחולנה, לפי העניין, על שירותים בנקאיים שיינתנו בקווי תקשורת שיאושרו לשימוש בעלי החשבון לצורך קבלת השירותים הבנקאיים, ויראו פרק זה כמתייחס אך ורק לקווי התקשורת הנ"ל.

## 55. הגדרות

בפרק זה תהיה למונחים הבאים המשמעות שלהלן:

**"אמצעי זיהוי"** - לרבות מספר סודי ו/או קוד סודי ו/או סיסמא ו/או צופן או צפנים ו/או אמצעי זיהוי אחרים (לרבות אמצעי זיהוי ביומטרי) לפי קביעת הבנק, באמצעותם מתבצע זיהוי לצורך ביצוע פעילות בקווי תקשורת.

**"אינטרנט"** - רשת האינטרנט הכלל עולמית, כפי שהיא פועלת כיום וכפי שהיא עשויה לפעול בעתיד, לרבות אתר הבנק והאפליקציה.

**"הוראות בקווי תקשורת"** - הוראות או בקשות לביצוע פעולות בנקאיות שונות ו/או לקבלת מידע, הנמסרות באמצעות קווי תקשורת, ו/או מתן מידע ו/או ייעוץ ו/או הודעות בקשר לחשבון, באמצעות קווי תקשורת.

**"הרשאות בקווי תקשורת"** - הרשאות שהבנק יאפשר מעת לעת לקבוע לעניין פעילות בחשבון הנעשית באמצעות קווי תקשורת, כגון הרכבי חתימות, הרשאות לפעול בתחומי פעילות ספציפיים וכו'.

**"חברת התקשורת"** - כל גוף המספק שירותים המאפשרים התקשרות בין המשתמש לבין הבנק באמצעות קווי תקשורת, לרבות בכל הנוגע לציוד קצה העשוי לשמש או לסייע בהתקשרות באמצעות קווי תקשורת. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בהגדרת חברת התקשורת יכלל גוף אשר בעלי החשבון מקבלים ישירות ממנו ו/או באמצעותו שירותי טלפון סלולארי (להלן: **"החברה הסלולארית"**) ו/או גוף אשר הבנק התקשר עמו לצורך העברת הודעות SMS או הודעות טקסט מסוג אחר (להלן: **"הספק"**).

**"טלפון סלולארי"** - טלפון סלולארי, המחובר לרשת התקשורת, שמספרו נמסר ו/או יימסר לבנק באופן שאושר על ידי הבנק.

**"מוקדי שירות"** - מוקדי שירות טלפוני ו/או מרכזי מידע ו/או חדר/י עסקות ו/או מערכת מענה קולי שהוקמו ו/או יוקמו על ידי הבנק.

**"מערכת מענה קולי"** - מענה קולי ממוחשב (לרבות טלרפקס).

**"מקבץ ערוצים"** - קובץ של ערוצי תקשורת הניתנים על ידי הבנק במקובץ.

**"מקבץ שירותים" או "רמת שירות"** - קובץ של שירותים הניתנים על ידי הבנק במקובץ.

**"משתמש"** - מי מבעלי החשבון או מורשה מטעמו, המבקש לקבל שירותים בקווי תקשורת.

**"ציוד קצה"** - מחשב, קו/מכשיר טלפון, טלפון סלולארי, וכל ציוד אחר בו נעשה שימוש לצורך קבלה או נתינה של שירותים בנקאיים באמצעות קווי תקשורת.

**"קווי תקשורת" או "ערוצי תקשורת"** - כל אמצעי שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע באמצעות תיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות אלקטרומגנטיות אחרות, לרבות טלפון, פקסימיליה, טלפון סלולארי, עמדות אוטומטיות לשירות עצמי ואינטרנט.

**"רשת התקשורת"** - רשת/ות התקשורת המופעלת/ות על ידי חברת התקשורת.

**"שירות"** - שירותים בנקאיים שהבנק יאפשר למשתמש לקבל או לבצע באמצעות שימוש בקווי תקשורת.

## 56. השירותים הבנקאיים

**56.1** מבלי לגרוע מהוראות הפרק הכללי לענין השירותים הבנקאיים ואופן ביצוע הוראות, הבנק יקבע מפעם לפעם, לפי שיקול דעתו הבלעדי, אילו פעולות בנקאיות ניתנות לביצוע באמצעות קווי תקשורת, לרבות סכומים מזעריים ומירביים וכל תנאי אחר, וכן איזה מידע והוראות ניתן לקבל באמצעות קווי תקשורת, סוגי ערוצי התקשורת בהם ניתן לקבל מידע ולתת הוראות כאמור וכו'. בכל מקרה תאפשר פעולה בקווי תקשורת רק ביחס לשירותים בנקאיים שניתן לקבל במסגרת החשבון מעת לעת.

**56.2** הבנק יהיה רשאי לאפשר לבעלי החשבון לפעול באמצעות קווי תקשורת, כולם או חלקם, באמצעות התקשרות או הצטרפות בהסכם או טופס נפרד. הבנק יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו והנחיותיו ובכפוף להוראות הדין המחייבות בנושא, לאפשר לבעלי החשבון לפעול באמצעות קווי תקשורת גם באמצעות הסכם מקוון.

בכל מקרה, מתן האפשרות לבעלי החשבון לפעול באמצעות קווי תקשורת, או כל חלק מהם, תהיה כפופה לשיקול דעתו הבלעדי של הבנק.

**56.3.** קבלת הוראה בקווי תקשורת לביצוע פעולות בנקאיות ו/או למסירת מידע שלא הותרו על ידי הבנק במפורש כאמור לעיל, לא תחייבנה את הבנק, והבנק רשאי להתייחס להוראות כאמור, או חלקן, כבטלות ומבוטלות מלכתחילה.

**56.4.** הבנק יהיה רשאי בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לסרב מכל סיבה שהיא לקבל מאת בעלי החשבון הוראות בקווי תקשורת או חלק מהן, או להגביל את מתן השירותים הבנקאיים, כולם או חלקם, בין לכלל הלקוחות ובין לבעלי החשבון, בכל דרך שתיראה לבנק, או לבצע את הוראות בעלי החשבון למתן השירותים הבנקאיים באופן חלקי.

**56.5.** הבנק יהיה רשאי להתנות מתן שירותים בנקאיים מסוימים באמצעות קווי תקשורת בכל תנאי שהוא, לרבות בקבלת הבהרות, פרטים ומידע מבעלי החשבון, וכן בחתימה על בקשה מתאימה בכתב ו/או על הסכמי מסגרת מתאימים ו/או בהמצאת בטוחות ו/או בהמצאת מסמכים כלשהם. בלי לגרוע מהאמור לעיל, הבנק יהיה רשאי להתנות מתן שירותים בנקאיים מסוימים באמצעות קווי תקשורת, בהמצאת בטוחות ובקיומן בכל עת, להבטחת מלוא גובה המסגרת לאותם שירותים בנקאיים, אם תאושר כזו לבעלי החשבון, וזאת אף אם תנוצל המסגרת רק בחלקה, וכן להבטחת מלוא ההפסדים הנובעים מביצוע עסקאות לרבות הפסדים וודאיים והפסדים משוערים. אין באמור לעיל משום הטלת חובה כלשהי על הבנק להעמיד לבעלי החשבון מסגרת כלשהי על פי פרק זה.

**56.6.** בלי לגרוע מן האמור, השירותים הבנקאיים באמצעות קווי תקשורת יינתנו לבעלי החשבון בהתאם לרמות השירות ולהרשאות בקווי תקשורת כפי שיתבקשו על ידי בעלי החשבון מפעם לפעם.

**56.7.** הבנק יהיה רשאי לקבוע מפעם לפעם אילו שירותים או מקבצי שירותים ניתן לקבל בכל אחד מערוצי התקשורת, לקבוע כי שירותים יינתנו במקבץ ערוצים, ולשנות מפעם לפעם בהודעה שתינתן לבעלי החשבון ובכפוף לכל דין, את רמות השירות ו/או ערוצי התקשורת (או מקבצי הערוצים) ו/או את ההרשאות האפשריות בקווי תקשורת. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הבנק יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לאפשר את השימוש בקווי התקשורת באופן חלקי בלבד, כך שלדוגמה, יוכלו בעלי החשבון לקבל מידע אך לא לבצע פעולות או לחלופין, לבצע רק פעולות מסוימות וכיוצא בזה והכל בין באופן קבוע ובין באופן זמני.

**56.8.** חלק מן המידע הניתן בקווי תקשורת הינו מידע המסופק על ידי צדדים שלישיים ו/או המתפרסם לציבור, ומובהר כי אין לבנק כל אחריות לתוכנו של מידע זה וכי אין בכך לגרוע מאחריות בעלי החשבון לפעול בהתאם להוראות פרק זה ולהוראות שאר ההסכמים בינם לבין הבנק.

**56.9.** יובהר כי הוראות פרק זה יחולו גם על מסירת מידע בקווי תקשורת שלא בקשר לחשבון, כגון מידע המתקבל מצדדים שלישיים, מידע בנוגע לקופות גמל ו/או משכנתאות ככל שהבנק יאפשר קבלת מידע כאמור.

**56.10.** מבלי לגרוע מהאמור בתנאים אלו ובכל מסמך אחר עליו חתמו או יחתמו בעלי החשבון עם הבנק, מובהר כי כל אחד מערוצי התקשורת עשוי להיות כפוף לתנאים פרטניים וייחודיים והשימוש באותו ערוץ תקשורת מהווה הסכמת בעלי החשבון לאותם תנאים. מבלי לגרוע מכלליות האמור, בעלי החשבון מסכימים כי קבלת שירותים בנקאיים באמצעות קווי תקשורת עשויה להיות כפופה לתשלום עמלות בהתאם לתעריפון הבנק.

**56.11.** הבנק יהיה רשאי לקבוע, מעת לעת ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כללים והנחיות הנוגעים לאופן השימוש בקווי התקשורת, לרבות כללים והנחיות הנוגעים לאבטחת מידע והגנת הסייבר (להלן "הנחיות הבנק"). המשתמשים מתחייבים לפעול בהתאם להנחיות הבנק. הנחיות הבנק יובאו מעת לעת לידיעת בעלי החשבון באתר הבנק, באמצעות דפי מידע, בקווי תקשורת או בכל אופן אחר לפי בחירת הבנק מעת לעת.

## **57. שימוש באמצעי זיהוי**

**57.1.** לשם זיהוי המשתמש, יעשה שימוש באמצעי זיהוי. בלי לגרוע מהאמור לעיל, יהיה הבנק רשאי, אך לא חייב, לנקוט בפעולות נוספות, לפי שיקול דעתו, לזיהוי נותן ההוראות בקווי תקשורת, לרבות הפקת קוד אימות חד פעמי אשר יישלח לטלפון הסלולארי של המשתמש. בחשבון בו נמסרות הוראות בהרכב חתימות, ייתכן וקוד אימות חד פעמי כאמור יישלח רק לאחד המשתמשים. השימוש בקוד אימות חד פעמי אינו מייתר את אמצעי הזיהוי האחרים. אמצעי הזיהוי הינם אישיים ומיועדים למשתמש בלבד, ואין להעבירם לאחר.

**57.2.** בעלי החשבון מתחייבים לשנות ו/או להחליף את אמצעי הזיהוי מפעם לפעם, אם נדרש לעשות כן על ידי הבנק, בהתאם להנחיות הבנק.

**57.3.** בעלי החשבון מתחייבים לנקוט באמצעים סבירים לשמירת אמצעי הזיהוי ולהימנע מגילויים ו/או מסירתם לגורם כלשהו, ובין היתר לפעול על פי הוראות פרק זה ועל פי ההנחיות שיימסרו להם מפעם לפעם על ידי הבנק לעניין.

**57.4.** המשתמשים יודיעו לבנק, מייד כשייוודע להם, על אובדן אמצעי הזיהוי ו/או על הגעתם לאחר בדרך כלשהי ללא הסכמתם ו/או על כל מקרה של חשש לשימוש בלתי מורשה בקווי תקשורת. סמוך ככל האפשר למועד קבלת הודעה כאמור, יבטל הבנק את השימוש באמצעי הזיהוי שאבדו, ולא יבצע כל פעולה בנקאית על פיהם. ההודעה תוכל להתבצע בכל דרך שתאושר על ידי הבנק מעת לעת ואשר תובא לידיעת בעלי החשבון.

בלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה בו ייוודע לבעלי החשבון על אובדן אמצעי הזיהוי ו/או הגעתם לאחר, מתחייבים בעלי החשבון לשנות מיידית את אמצעי הזיהוי, ככל שהם ניתנים לשינוי על ידם, באמצעות האינטרנט ו/או מערכת המענה הקולי ו/או ערוץ תקשורת רלבנטי אחר, לפי העניין.

**57.5.** באמצעות אמצעי הזיהוי שנקבעו, ובכפוף לרמות השירות ולהרשאות בקווי תקשורת שהוגדרו בחשבון, יוכל כל משתמש לקבל את כל המידע ביחס לחשבון, וכן לבצע כל פעולה בחשבון, לרבות חיוב החשבון, ולרבות העברת כספים לזכות צד ג' כלשהו ו/או לזכות המשתמש.

מובהר כי מידע כאמור יכול שיקלול מידע בדבר שימושים בכל כרטיסי החיוב אשר הונפקו במסגרת החשבון.

## **58. ציוד הקצה ושימוש בתוכנות ורכיבי צד שלישי**

**58.1.** לצורך קבלת שירותים בנקאיים באמצעות קווי תקשורת, צריך שיימצא ברשות בעלי החשבון ציוד הקצה הדרוש לשם כך.

בעלי החשבון מתחייבים לדאוג לכך שציוד הקצה וכל ציוד אחר בו יעשו שימוש לשם קבלת שירותים בקווי תקשורת יהיו מוגנים באמצעי אבטחה וטיפול בפני תוכנות זדוניות, ויעשו מאמצים סבירים לוודא כי קבצים המועברים על ידם לבנק לא יכללו כל קוד זדוני לרבות וירוסי מחשב, "סוס טרויאני" וכיוצא בזה.

**58.2.** הבנק יהיה רשאי להתנות מתן שירותים בנקאים מסוימים באמצעות קווי תקשורת בהתקנת ציוד קצה מסוג או מפרט מסוים. יובהר כי אין בהתניה זו משום אישור מטעם הבנק ביחס לתקינותו או איכותו של אותו ציוד קצה והאחריות על ציוד קצה זה תהיה מוטלת על היצרן או המשווק של אותו הציוד, לפי העניין. בנוסף, יובהר כי אין בעצם התקנת ציוד הקצה מצד בעלי החשבון משום התחייבות של הבנק לאשר את מתן השירותים הבנקאיים באמצעות קווי תקשורת או התחייבות להמשיך ולתיתם לתקופה מסוימת או כלל.

**58.3.** ההתקנה, השימוש והתחזוקה של ציוד הקצה יעשה על ידי בעלי החשבון, על חשבונם ועל אחריותם.

**58.4.** חלק מהשירותים הבנקאיים יינתנו לבעלי החשבון באמצעות שימוש בתוכנות, קבצים ו/או רכיבים הכפופים לתנאי הרישיון של אותן תוכנות לרבות רישיונות צד שלישי ובכלל זה גם רישיונות קוד פתוח של צדדים שלישיים (להלן: "התוכנות"), אשר זכויות הבעלות ו/או הזכויות הקנייניות בהן (לרבות זכויות יוצרים, פטנט, סימן מסחרי וכיו"ב) (להלן: "זכויות קניין") הן של הבנק ו/או של צד ג' כלשהו, ממנו רכש הבנק זכות שימוש בתוכנה.

בכל מקרה בו ייתן הבנק לבעלי החשבון זכות שימוש בתוכנות, מתחייבים בעלי החשבון בזה שלא לעשות כל שימוש בתוכנות אלא בהתאם ובכפוף להרשאות שקיבלו לשם כך מהבנק. כן מתחייבים בעלי החשבון שלא להפר את זכויות קניין של הבנק ו/או צד ג' כלשהו כאמור בתוכנות, לרבות לא על ידי העתקה של התוכנות ו/או איזה מהן לכל צורך שהוא ו/או עשיית פעולה כלשהי בהן בניגוד לתנאי רישיון השימוש שניתן להם על ידי הבנק.

בעלי החשבון מתחייבים בזה כי השימוש בתוכנות יעשה על ידם בהתאם ובכפוף להרשאות שקיבלו לשם כך מהבנק והם לא יאפשרו לכל אדם ו/או גוף ו/או גורם אחר, אשר לא קיבל הרשאה מפורשת לכך מהבנק, לעשות שימוש בתוכנות.

## **59. אופן ביצוע הוראות בקווי תקשורת**

**59.1.** כל הוראה בקווי תקשורת, שתתקבל מאת בעלי החשבון, תבוצע על ידי הבנק בהתאם לנהלים, ההסדרים וההוראות הנהוגים ושיהיו נהוגים בבנק במועד ביצוע ההוראה הנ"ל, ביחס לסוג ההוראה המבוקשת. בעלי החשבון מתחייבים להמציא לבנק את כל האישורים הנדרשים ו/או שיידרשו, אם יידרשו, לביצוע כל פעולה כאמור.

- 59.2.** הבנק יהיה רשאי לזכות ו/או לחייב את החשבון, לפי העניין, בתמורת הפעולות שיבוצעו בחשבון על פי הוראה בקווי תקשורת שתינתן על ידי בעלי החשבון ובכל העמלות וההוצאות הכרוכות בהן.
- 59.3.** בלי לגרוע מהאמור לעיל, בעלי החשבון מסכימים כי בכפוף להוראות כל דין הבנק יהיה רשאי לכבד כל הוראה בקווי תקשורת שתימסר לבנק מטעמם, תוך שימוש באמצעי הזיהוי (למעט באמצעות פקסימיליה, ככל שנקבע בפרק זה כי אינה מחייבת שימוש באמצעי זיהוי) ובהתאם להרשאות בקווי תקשורת, ככל שיהיו, וזאת על אף כל הוראה אחרת בעניין זכויות חתימה שניתנה ו/או שתינתן לבנק בקשר לחשבון.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות הבנק לדרוש, לפי שיקול דעתו הבלעדי, כי הוראות למתן שירותים בנקאיים מסוימים באמצעות קווי תקשורת, או מתן שירותים בנקאיים בסכומים מסוימים, תאושרנה בהתאם לזכויות החתימה שניתנו בקשר עם החשבון ו/או על ידי כל בעלי החשבון או מי מהם כפי שיקבע הבנק, ו/או לדרוש כי הוראות כאמור יתקבלו על ידי הבנק רק בכתב, לרבות באמצעות הפקסימיליה ו/או לדרוש כי הוראות למתן שירותים בנקאיים מסוימים תחייבנה זיהוי נוסף.
- 59.4.** מובהר לבעלי החשבון כי יתכן שלא יוכלו לבטל כל הוראה בקווי תקשורת שניתנה על ידם, ככל שזו כבר בוצעה על ידי הבנק לאחר העברתה ו/או מכל סיבה אחרת, שתימנע ביטולה, לפי שיקול דעתו של הבנק.
- 59.5.** נבצר מבעלי החשבון, מסיבה כלשהי, מלמסור לבנק הוראה בקווי תקשורת, יודיעו על כך לבנק בהקדם האפשרי ויפעלו למסירת ההוראה בכל דרך אחרת העומדת לרשותם, לרבות על ידי פניה לסניף ו/או למוקדי השירות וכיו"ב.
- 59.6.** על בעלי החשבון לוודא כי הוראה שנמסרה לבנק בקווי תקשורת נקלטה בבנק.

## **60. מועדי מתן שירותים בנקאיים בקווי תקשורת**

השירותים הבנקאיים באמצעות קווי תקשורת יינתנו לבעלי החשבון בימים ובשעות שייקבעו על ידי הבנק מפעם לפעם, לפי שיקול דעתו, לגבי כל אחד מאמצעי התקשורת המנויים בכתב זה ו/או שיופעלו בעתיד על ידי הבנק ויודעו לבעלי החשבון, אף אם באופן רגיל מעניק הבנק שירותים בנקאיים אלה בימים ובשעות אחרות. מבלי לגרוע מן האמור, מובהר כי ייתכנו מקרים של הפסקת השירותים הבנקאיים לצורך ביצוע עבודות תחזוקה או שדרוג, וזאת אף ללא הודעה מראש לבעלי החשבון.

אלא אם צוין אחרת על ידי הבנק במפורש, פעילות באמצעות קווי תקשורת תהיה כפופה למגבלות השונות הנוגעות למועד ביצוע פעולות ו/או שירותים, כמפורט, בין היתר, בתנאים כלליים אלו ו/או בכל מסמך אחר בו יתקשרו בעלי החשבון עם הבנק.

## **61. מסירת הודעות**

- 61.1.** על אף כל הוראה אחרת בפרק זה ו/או בפרק הכללי, בקשר עם מתן הודעות בכתב ו/או המען להמצאת דברי דואר, בעלי החשבון מסכימים כי הבנק יהיה רשאי, בכפוף להוראות כל דין, למסור להם באמצעות קווי תקשורת הן הודעות ביחס לפעילות בקווי תקשורת באופן כללי והן הודעות ביחס לפעולות שבוצעו לבקשתם באמצעות קווי תקשורת, והם מסכימים כי הודעה שניתנה כאמור תחשב כאילו נמסרה להם ביום העסקים בו ניתנה ההודעה, ורישומי הבנק על דבר מתן ההודעה, מועדה ותוכנה, ישמשו הוכחה לכאורה כלפיהם ביחס לאותה הודעה.
- 61.2.** אם בחרו בעלי החשבון לפנות לבנק באמצעות אחד מערוצי התקשורת בו מקבלים בעלי החשבון שירותים בקווי תקשורת, יהיה רשאי הבנק להשיב לבעלי החשבון, לרבות מסירת מידע מכל סוג שהוא, דרך אותו ערוץ תקשורת באמצעות פנו בעלי החשבון ו/או בכל ערוץ תקשורת אחר בו מקבלים בעלי החשבון שירותים בקווי תקשורת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של הבנק ובכפוף להוראות כל דין.
- 61.3.** ייתכן והמענה שיינתן לבעלי החשבון באמצעות קווי תקשורת יהיה מענה תמציתי או חלקי, בהתאם לאופיים של ערוצי התקשורת הנבחרים. במקרה כזה, יפנה הבנק את בעלי החשבון לאפשרויות המתאימות לקבלת מלוא המידע.

## **62. פטור מוגבל מאחריות**

בעלי החשבון פוטרים את הבנק מאחריות לכל נזק הפסד, הוצאה ו/או תשלום (להלן בסעיף זה: "**נזקים**") העלולים להיגרם להם, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מתקלות (בקווי תקשורת ו/או אחרות, לרבות בציוד הקצה), ושיבושים (במידע ו/או בתנאים, לרבות שיבושים בנתוני מידע כללי, בהעברה או בקליטה של הוראות בקווי תקשורת, או בכל

דבר אחר הקשור לשירות, לרבות גורמים הנובעים מכוח עליון), ובלבד שהשיבוש או התקלה כאמור אינם בשליטת הבנק והבנק עשה מאמץ סביר למנוע אותם. בכל מקרה אחר של נזקים עקב תקלות ושיבושים ו/או נזקים עקב שימוש לא מורשה בקווי תקשורת ו/או אירוע סייבר, תיקבע אחריות הצדדים על פי הדין.

על אף האמור, הבנק לא יהיה אחראי לכל נזק, הפסד או הוצאה העלול להיגרם לבעלי החשבון כתוצאה משימוש של בעלי החשבון בקווי תקשורת שלא כדין ו/או שלא בהתאם להנחיות הבנק.

למען הסר ספק, מובהר כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מתחולת הוראות הפרק הכללי לענין פטור מאחריות בנסיבות מסוימות ו/או הוראות כל דין, על נזקים במקרים אחרים מהאמור לעיל.

לענין הוראות בטלפון ובפקסימיליה, יחולו ההוראות המיוחדות לערוצים אלה שבפרק זה להלן.

## **63. הפסקת מתן שירותים בקווי תקשורת**

- 63.1.** הבנק יהיה רשאי לבטל, בכל עת, את השימוש בקווי תקשורת או בחלקם, בהודעה בכתב שתינתן לבעלי החשבון. בעלי החשבון יהיו רשאים לבטל, בכל עת, את השימוש בקווי תקשורת או בחלקם בהודעה בכתב, או בכל דרך אחרת שתאושר על ידי הבנק, שתינתן לבנק.
- 63.2.** הפסקת השירותים הבנקאיים הניתנים לבעלי החשבון באמצעות קווי תקשורת או הקטנת היקפם על ידי הבנק תיעשה בהודעה של 14 ימים מראש, או כל מועד אחר שיותר על פי הדין. על אף האמור לעיל, ייתכנו מקרים בהם רשאי יהיה הבנק להפסיק או להקטין את היקף השירות באופן מיידי וללא מתן הודעה לבעלי החשבון, באופן זמני או קבוע. מקרים אלו עשויים לכלול היענות לצו שיפוטי או צו של רשות מוסמכת אחרת, וכל מקרה בו קיים חשש כי המשך מתן השירותים עלול להעמיד את הבנק או את בעלי החשבון בסיכון או בפגיעה בזכויות המוקנות להם.
- 63.3.** הודעת ביטול מטעם בעלי החשבון תיכנס לתוקף עד לתום יום העסקים הסמוך לאחר מתן ההודעה.
- 63.4.** בכל מקרה בו סופקו לבעלי החשבון על ידי הבנק ציוד קצה ו/או תוכנה ו/או כל פריט או ציוד אחר לצורך קבלת השירותים הבנקאיים (להלן ביחד: "פריטי הציוד"), בעלי החשבון מתחייבים בזה כי עם הפסקת מתן השירותים הבנקאיים בקווי תקשורת ו/או איזה מהם יחזירו לבנק את פריטי הציוד ו/או איזה מהם אשר לא ישמשו אותם עוד לקבלת השירותים הבנקאיים.

## **64. הגנת סייבר ואבטחת מידע**

- מתן השירותים הבנקאיים באמצעות קווי תקשורת, לרבות ערוצי תקשורת שאינם מוצפנים, כרוך, מעצם טיבו, בסיכונים שונים, לרבות חדירה למערכות המחשב לשם גניבת מידע, שינוי או מחיקתו, השתלטות על המערכות של הבנק, הקמת אתרים מתחזים, הונאה מקוונת, התחזות לבעלי החשבון, גניבת פרטי זיהוי, פעילות בשם בעלי החשבון, חשיפת מידע ועוד. הבנק נוקט ו/או ינקוט באמצעים שונים, לפי שיקול דעתו, לצמצום הסיכונים האמורים. מתן השירותים הבנקאיים באמצעות קווי תקשורת ובפרט באמצעות טלפון ו/או פקסימיליה כרוך, מעצם טיבו, בסיכונים שונים שדורשים את זיהוי הלקוח, על פי שייקבע על ידי הבנק.
- בנוסף, הבנק ממליץ לבעלי החשבון להכיר את הסיכונים הגלומים בשירותים הבנקאיים באמצעות קווי תקשורת ואת האמצעים הנדרשים על מנת להגן מפני סיכונים אלו, ולפעול לצמצומם, ובין היתר לפעול על פי הוראות פרק זה ועל פי הנחיות הבנק.
- למען הסר ספק יובהר כי אין באמור בסעיף זה, בכדי לגרוע מאחריות בעלי החשבון ו/או מאחריותו של הבנק לפי פרק זה ו/או על פי דין.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, להלן אמצעים בהם נוקט הבנק לצמצום הסיכונים האמורים והמלצות על דרכים לצמצומם:
- 64.1.** לצורך צמצום הסיכונים הגלומים, הבנק מקיים מערך כולל להגנת הסייבר ואבטחת מידע, לרבות ביצוע בדיקות שוטפות על ידי מומחים לאבטחת מידע ושימוש באמצעי אבטחה, ביצוע מעקב ובקרה שוטפת אחר השימוש בערוצי התקשורת על ידי גורמים חיצוניים ואחר ניסיונות חדירה, ניטור וזיהוי אנומליות, קיום מערך הגנה (לוגי ופיזי) על השרתים, קיום מערך לניהול הזדהות ואמצעי הזיהוי של המשתמשים, לרבות חסימת אפשרות השימוש באתר הבנק ובאפליקציה לאחר מספר פעמים של שימוש באמצעי זיהוי שגוי והפעלת גורמי זיהוי נוספים בעת הצורך, ניתוק הערוץ באופן אוטומטי אם לא נעשתה כל פעילות במשך פרק זמן מסוים, אשר ייקבע על ידי הבנק.
- 64.2.** הבנק מבצע ניתוק אוטומטי של מערכת המענה הקולי והעברת השיחה לנציג שירות מטעם הבנק, לפי סוג הפעילות.

**64.3.** הבנק מצפין, בין היתר, את המידע המועבר באמצעות אתר הבנק והאפליקציה ואת התקשורת בין מחשב הבנק לבין חברת התקשורת. יובהר כי האמור מתייחס לנושא אבטחת המידע מבחינת הבנק ולא חברת התקשורת.

**64.4.** הבנק ממליץ לבעלי החשבון לפעול על פי הנחיות הבנק לענין אבטחת מידע, ובין היתר:

א. באינטרנט, לרבות אתר הבנק והאפליקציה, הבנק ממליץ לבעלי החשבון, לוודא בעת ההתקשרות לאתר הבנק כי הקישו נכון את כתובת האתר, כי צורתו הכללית וחזותו החיצונית מוכרים להם, כי מופיעים בכל עת סימני זיהוי ייחודיים ככל שידועים להם, לבדוק בעת מתן הוראות באמצעות האינטרנט כי מופיע סימון שהנתונים מוצפנים ולבצע יציאה מסודרת מאתר הבנק בגמר השימוש בו וכן לעשות שימוש רק באפליקציה הרשמית של הבנק אותה יש להוריד מהחנויות המקוונות הרשמיות בלבד. בנוסף, הבנק ממליץ לבעלי החשבון שלא להשתמש בצידוד קצה המחובר לרשת ציבורית ולא להשתמש באתר האינטרנט באמצעות צידוד קצה שאינו מכיל אמצעי אבטחה וטיפול כנגד תוכנות זדוניות או ניסיונות פריצה והתחזות.

הבנק ממליץ לבעלי החשבון להימנע מכניסה לקישורים ולהימנע מפתיחת צרופות, המגיעים ממקור לא ידוע או כאשר ההודעה חשודה.

אין הבנק אחראי לפעילות או שימוש של בעלי החשבון באתרים או באפליקציות מתחזים, ובכלל זה אפליקציות אשר הורדו מאתרים שאינם החנויות המקוונות הרשמיות.

ב. הבנק ממליץ לבעלי החשבון לבדוק, באופן שוטף, את חשבונותיהם השונים. בכל מקרה של חשד יש להודיע לבנק מיידית.

ג. במכשיר טלפון סלולארי, הבנק ממליץ לבעלי החשבון לנקוט בכל האמצעים לשמירה על המכשיר הנייד, בין היתר, לנעול את מכשיר הטלפון הנייד, למשל באמצעות קוד גישה אישי, סיסמא, או תבנית ולוודא כי אמצעים אלו ידועים לבעל המכשיר בלבד.

בנוסף, הבנק ממליץ לבעלי החשבון בכל מקרה בו הטלפון הסלולארי יצא מרשותם לפעול מיידית לחסימת כרטיס ה-SIM, ולהודיע לבנק מיידית על מנת שהבנק יוכל להפסיק העברת הודעות SMS/ טקסט לטלפון הסלולארי.

בעת קבלת הודעה מהבנק, הבנק ממליץ לבעלי החשבון לוודא כי תוכן ההודעה מתאים להודעות הנשלחות על ידי הבנק, בכל ספק על בעלי החשבון להודיע לבנק מיידית.

ד. הבנק לעולם לא יפנה ביוזמתו לבעלי החשבון בבקשה למסור את אמצעי הזיהוי. בכל מקרה של קבלת בקשה כאמור יש להודיע לבנק מיידית.

## **65. הוראות נוספות לענין מתן שירותים בנקאיים באמצעות הטלפון**

על מתן שירותים בנקאיים באמצעות הטלפון, תחולנה גם ההוראות הבאות:

**65.1.** הוראה טלפונית לבנק על ידי אדם שיציג עצמו במהלכה כאחד מבעלי החשבון או כמורשה מטעמם תוך שימוש באמצעי הזיהוי, יראוה כהוראה של בעלי החשבון או מורשה מטעמם, לפי המקרה, גם אם יתברר כי אותו אדם לא היה אחד מבעלי החשבון או מורשה מטעמם, ובלבד שהבנק פעל בהתאם להוראות בנק ישראל ולנהלי הבנק, כפי שיהיו מעת לעת.

**65.2.** על אף האמור בסעיף פטור מוגבל מאחריות בפרק זה לעיל, בעלי החשבון פוטרים את הבנק מאחריות לכל נזק, הפסד, הוצאה ו/או תשלום העלולים להיגרם להם, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מביצוע (לרבות ביצוע חלקי או ביצוע בקירוב) ו/או אי ביצוע של כל הוראה טלפונית של בעלי החשבון ו/או של מורשה מטעמם וכן של כל אדם שיציג עצמו כאחד מאלה כאמור בס"ק הקודם לעיל, ובלבד שהבנק לא יהיה פטור אם הנזק, ההפסד, הוצאה ו/או התשלום נגרמו כתוצאה מרשלנות הבנק. למען הסר ספק, מובהר כי אין באמור בס"ק זה כדי לגרוע מהפטור הניתן לבנק בהתאם לאמור בסעיף פטור מאחריות בנסיבות מסוימות בפרק הכללי לעיל.

## **66. הוראות נוספות לענין מתן שירותים בנקאיים באמצעות הפקסימיליה**

על מתן שירותים בנקאיים באמצעות הפקסימיליה תחולנה גם ההוראות הבאות:

**66.1.** כל הוראה בפקסימיליה שתימסר לבנק על ידי בעלי החשבון תהא חתומה על ידי בעלי זכות החתימה באופן ובדרך כרשום בבנק. בראש ההוראה יופיעו באופן בולט ובאותיות נוחות לקריאה שם בעלי החשבון ומספר החשבון, וכל סכום שיהיה נקוב בהוראה ייכתב הן במילים והן בספרות. הוראה בפקסימיליה שלא תמלא אחר התנאים האמורים בסעיף זה לעיל, יהיה הבנק רשאי שלא לבצע ו/או לבצע באופן חלקי.

בלי לגרוע מהאמור, בכל מקרה שיבקשו בעלי החשבון לקבל מידע בפקסימיליה, יימסר לבנק מספר המכשיר לקבלת השידור.

בעלי החשבון מתחייבים להודיע לבנק על כל החלפה של מספר מכשיר הפקסימיליה אליו ביקשו מהבנק לשלוח את המידע (בין אם במסגרת שירותי הטלרפס, יזום או רגיל, בין אם במסגרת שירותי פקס ממוכן ובין אם במסגרת כל שימוש אחר בפקסימיליה).

לשם מסירת ו/או קבלת הוראות בפקסימיליה, שלא באמצעות הטלרפס, אין צורך באמצעי זיהוי.

**66.2.** כמועד קבלת הוראה בקווי תקשורת בפקסימיליה בבנק ייחשב יום העסקים בו נתקבלה הבקשה באמצעות מכשיר הבנק במצב קריא וברור, וזאת בתנאי שנתקבלה במכשיר הסניף/המחלקה בבנק שבו מתנהל החשבון אליו מתייחסת הוראת הפקסימיליה ו/או אצל כל גורם אחר לו אישר הבנק מראש לבעלי החשבון לפנות באמצעות פקסימיליה באותו עניין, ובשעות העבודה המקובלות בבנק באותו סניף/מחלקה כאמור.

**66.3.** על אף האמור בסעיף פטור מוגבל מאחריות בפרק זה לעיל, בעלי החשבון פוטרים את הבנק מאחריות לכל נזק, הפסד, הוצאה ו/או תשלום העלולים להיגרם להם, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מביצוע (לרבות ביצוע חלקי או ביצוע בקירוב) ו/או אי ביצוע של כל הוראה בפקסימיליה של בעלי החשבון ו/או של מורשה מטעמם, ובלבד שהבנק לא יהיה פטור אם הנזק, ההפסד, ההוצאה ו/או התשלום נגרמו כתוצאה מרשלנות הבנק. למען הסר ספק, מובהר כי אין באמור בס"ק זה כדי לגרוע מהפטור הניתן לבנק בהתאם לאמור בסעיף פטור מאחריות בנסיבות מסוימות בפרק הכללי לעיל.

**66.4.** אין האמור בסעיף זה מחייב את הבנק לקבל מסמכים ו/או בקשות ו/או הוראות כלשהם באמצעות פקסימיליה.

## **67. הוראות נוספות לעניין מתן שירותים בנקאיים באמצעות האינטרנט**

על מתן שירותים בנקאיים באמצעות האינטרנט תחולנה גם ההוראות הבאות:

**67.1.** מתן הוראות בקווי תקשורת באמצעות האינטרנט, כפוף לתנאי השימוש והגלישה כפי שמופיעים מעת לעת באתר הבנק ו/או באפליקציה.

**67.2.** הקשת מקש "אישור" לביצוע פעולה כלשהי באינטרנט, או כל מקש אחר המשמש לאישור מתן הוראה באינטרנט, אין ממנה חזרה, ועם הקשת מקש כאמור, יתכן שבעלי החשבון לא יוכלו לחזור ולבטל הוראה שניתנה על ידם, בין אם בוצעה כבר בפועל אותה עת ובין אם לאו.

**67.3.** ייתכן והשירותים הבנקאיים אותם ניתן לקבל באפליקציה יהיו שונים מהשירותים אותם ניתן לקבל בחיבור לאתר הבנק באמצעות מחשב.

**67.4.** אין הבנק אחראי לתוכנם, תקינותם, התאמתם לצרכי המשתמש וכו', של אתרים שאינם של הבנק, שניתן להגיע אליהם מקישור המופיע באתר הבנק.

## **68. הוראות נוספות לעניין מתן שירותי מידע והודעות טקסט באמצעות הטלפון הסלולארי (SMS/טקסט)**

על מתן שירותי מידע והודעות באמצעות הטלפון הסלולארי (SMS או הודעות טקסט) תחולנה גם ההוראות הבאות:

**68.1.** **הטלפון הסלולארי**  
לצורך קבלת הודעות SMS/טקסט יש צורך בטלפון סלולארי שיימצא ברשות בעלי החשבון ובבעלותם או בחזקתם (ברשות בעליו), אשר הם יכולים ורשאים לקבל הודעות SMS/טקסט באמצעותו. מובהר כי הבנק אינו צד להתקשרות בין בעלי החשבון ובין החברה הסלולארית ולא יהיה בהוראות פרק זה כדי לשנות את ההתקשרות האמורה, לרבות בכל הנוגע לתעריפים הנוגעים לקבלה או שליחה של הודעות SMS/טקסט ממכשיר הטלפון הסלולארי.

בעלי החשבון מתחייבים להודיע לבנק מיידית בכל מקרה בו יוחלף מספר הטלפון הסלולארי, ויהיו רשאים להודיע באופן שיאושר על ידי הבנק על מספר טלפון סלולארי נוסף באמצעותו הנם מבקשים לקבל הודעות SMS/טקסט. הוראות הסדר זה יחולו על כל טלפון סלולארי אחר או נוסף, לפי העניין.

מובהר לבעלי החשבון והם מסכימים לכך שעל חברת התקשורת לא חלה כל חובה להודיע לבנק על שינוי במספר הטלפון הסלולארי ו/או על הפסקת מתן שירות הודעות כתובות על ידי החברה הסלולארית לטלפון הסלולארי.

### **68.2. הודעות SMS/טקסט ואופן קבלתן**

א. במסגרת קבלת שירותי מידע באמצעות הטלפון הסלולארי, במקרים בהם יאפשר זאת הבנק יוכלו בעלי החשבון לבחור, בין אם בחתימתם על מסמך נפרד ובין אם בכל דרך אחרת שתאושר על ידי הבנק, אילו הודעות SMS/טקסט יקבלו מהבנק.



- ב. הודעות SMS/טקסט יועברו בהתאם להסדרים שיהיו נהוגים בחברת התקשורת מפעם לפעם לגבי מתן שירות משלוח הודעות כתובות (SMS/טקסט), ובכפוף למגבלות רשת התקשורת ותשתית העברת המידע כפי שתהיינה מפעם לפעם.
- ג. לצורך קבלת הודעות SMS/טקסט לא יידרשו אמצעי זיהוי כלשהם וכי הודעות SMS/טקסט יתקבלו על ידי כל מי שיחזיק באותה עת בטלפון הסלולארי, מבלי להזדקק לשימוש באמצעי זיהוי לאימות זהותו.
- ד. מספר הטלפון הסלולארי אשר יימסר לבנק לשם קבלת הודעות SMS/טקסט באמצעות המכשיר יהיה מספר הטלפון של המשתמש ששמו יימסר לבנק ואשר מכשיר הטלפון הסלולארי המשוויך לאותו מספר הינו ברשותו.

#### 68.3 מועדי משלוח הודעות SMS/טקסט

משלוח הודעות SMS/טקסט יהיה בזמנים ובתדירות כפי שייקבע על ידי הבנק. במקרה שיאפשר הבנק לבעלי החשבון לבחור לגבי סוגי הודעות SMS/טקסט את שעות/מועדי קבלת הודעות אלה, ישלחו אותן הודעות בסמוך לשעות ולמועדים שנתבקשו.

#### 68.4 פטור מאחריות הספק

- א. המידע נשוא הודעות SMS/טקסט, לרבות מידע בקשר לחשבון, מועבר על ידי הבנק לרשת התקשורת המופעלת על ידי הספק, ומשלוח המידע האמור לרשת התקשורת המופעלת על ידי הספק ותוכנו של המידע הנ"ל הינם באחריות הבנק (בכפוף לאמור לענין מידע המתפרסם לציבור ו/או מידע המסופק על ידי צדדים שלישיים, בסעיף השירותים הבנקאיים בפרק זה לעיל) ולא באחריות הספק.
- בלי לגרוע מהאמור, מובהר כי עלולות לחול תקלות שונות ו/או שיהיו בהעברת הודעות SMS/טקסט ובהצגת המידע, לרבות נכונותם ו/או עדכניותם של המידע והנתונים ובעלי החשבון פוטרים את הספק מאחריות כלשהי לתקלות אלו ו/או לתוצאות העלולות לנבוע מכך.
- ב. בלי לגרוע מהאמור בסעיף פטור מוגבל מאחריות בפרק זה, מובהר כי לבנק אין שליטה על תקלות או שיבושים ברשת התקשורת.

#### 68.5 הפסקת משלוח הודעות SMS/טקסט

- א. בעלי החשבון יודיעו לבנק מיידית על ביטול השירות, בכל מקרה של הפסקת שירותי החברה הסלולארית לטלפון הסלולארי (מבלי שהשירות יינתן על ידי חברה סלולארית אחרת) או על הפסקת שירות הודעות כתובות על ידי החברה הסלולארית לטלפון הסלולארי מכל סיבה שהיא או על העברת הטלפון הסלולארי לגורם אחר בהסכמתם או שלא בהסכמתם (לרבות עקב הוצאתו משימושם או העברת הבעלות בטלפון הסלולארי או גניבתו או אובדנו), ובמקרה כזה תופסק העברת הודעות SMS/טקסט באמצעות הטלפון הסלולארי סמוך ככל האפשר למועד מתן ההודעה על מקרה כאמור.
- כל עוד לא נמסרה לבנק הודעה על מקרה כאמור, יהיה הבנק רשאי להמשיך ולהעביר הודעות SMS/טקסט בהתאם להוראות פרק זה.
- יובהר שהחלפת החברה הסלולארית הנותנת שירותים לטלפון הסלולארי, בחברה סלולארית אחרת, תוך שמירת אותו מספר טלפון (ניוד מספר הטלפון) לא תגרום, כשלעצמה, להפסקת משלוח הודעות SMS/טקסט לטלפון הסלולארי, אלא אם הבנק יודיע אחרת.
- ב. על אף האמור בפרק זה בסעיף בדבר הפסקת מתן שירותים בנקאיים, במקרה בו חברת התקשורת תבצע שינויים ו/או תוספות לרשת התקשורת ו/או לתוכנה באמצעותה מועברות הודעות SMS/טקסט ו/או תפסיק ו/או תשעה לתקופה את שירותי הודעות הכתובות בכלל ו/או הודעות SMS/טקסט בפרט, בין אם לכלל לקוחותיה ובין אם לבעלי החשבון בלבד, יהיה הבנק רשאי להפסיק או להשעות לתקופה, הכל לפי שיקול דעתו, את העברת הודעות SMS/טקסט לבעלי החשבון, לאלתר וללא צורך במתן הודעה מוקדמת כלשהי.

#### 68.6 מסירת העתק מסמכי השירות

הבנק יהיה רשאי למסור לספק, לפי דרישתו, העתק פרק זה ומסמכים נוספים שנחתמו עם בעלי החשבון בקשר עם השירות.

שם	חתימה -
שם	חתימה -