

הודעה בדבר תיקונים בהסכם התנאים הכלליים לניהול חשבון - חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ועניינים נוספים

לקוחות יקרים,

ביום 14 באוקטובר 2020 צפוי להיכנס לתוקף חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ("חוק שירותי תשלום" או "החוק")¹. הוראות החוק יחולו על היחסים שביניכם לבין הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ ("הבנק") עם כניסתו לתוקף של החוק.

הבנק מתכבד בזה להודיעכם בדבר עדכונים ושינויים בחוברת התנאים הכלליים לניהול חשבון ("חוברת התנאים הכלליים" או "החברת"), חלקם עפ"י הקבוע בסעיף 78 לחוק שירותי תשלום, וכן שינויים נוספים הנובעים, בחלקם, מן החוק ("השינויים הנוספים"), שיתוארו בתמצית להלן.²

השינויים הנוספים המפורטים בסעיף ב' להלן יחולו עם כניסת החוק לתוקף. השינויים הנוספים המפורטים בסעיפים ג' ו-ד' להלן ייכנסו לתוקף ביום 14 באוקטובר 2020. הנוסח המלא והמחייב של העדכונים והשינויים בחוברת וכן תיאור תמציתי של עיקרי החוברת לעניין שירותי תשלום, יפורסמו באתר האינטרנט של הבנק בכתובת: www.bankotsar.co.il לקבלת החוברת המעודכנת או מסמך התמצית ניתן לפנות לסניףך או להתקשר למוקד אוצר ישיר 3390*.

א. פירוט הגילויים הנדרשים בהתאם לסעיף 78(ב) לחוק שירותי תשלום:

1. יום העסקים של הבנק לעניין שירותי התשלום של הבנק

- "יום העסקים" - כל יום למעט הימים שנקבעו על ידי המפקח על הבנקים כימים שאינם ימי עסקים בנקאיים, שהם: יום שבת, ימי שבתון שנקבעו בחיקוק, שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור, יום כיפור, ראשון של סוכות, שמיני עצרת, פורים, ראשון של פסח, שביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות, תשעה באב וכן כל יום אחר שייקבע על ידו כיום שאינו יום עסקים בנקאי. הגדרה זו לא תחול על שירותי תשלום שמעניק הבנק ללקוחותיו במטבע חוץ.
- "יום העסקים במט"ח" - יום עסקים בו מבצע הבנק בפועל עסקאות במטבע החוץ הרלבנטי, ללא הגבלה בסכומי העסקאות, והבנק מפרסם בו שערי העברות והמחאות, בכפוף להוראות מיוחדות ביחס לשירותים בנקאיים שונים.
- **סיום יום העסקים של הבנק**: בכל יום עסקים בשעה 18:30, או בשעה 14:00 בימי שישי ובערבי שני ימי ראש השנה, ראשון של סוכות ושמיני עצרת, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות וכן ערב כל יום אחר שייקבע על ידי המפקח על הבנקים כיום שאינו יום עסקים בנקאי.
- הבנק רשאי לקבוע מועד סיום יום עסקים השונה מהשעה הקבועה על פי דין בנוגע לסניף בנק הרלבנטי או במכשיר בנק ממון או באמצעי תקשורת רלבנטי, וכן את המועד האחרון, לפני שעת סיום יום העסקים או יום עסקים במט"ח, שבו יקבל מלקוחותיו בקשות או הוראות, לרבות הוראות תשלום ("המועד האחרון לקבלת הוראות"). מועדים שנקבעו ע"י הבנק כאמור יימסרו על ידו ללקוחות בכל דרך בה היא רשאי למסרן, לרבות באמצעות פרסום באתר האינטרנט של הבנק. הוראות שיתקבלו לאחר מועד סיום יום העסקים או לאחר המועד האחרון לקבלת הוראות, לפי המוקדם, יראו אותן כאילו התקבלו ביום העסקים הרלבנטי הראשון לאחריו.

2. הפעולות הדרושות לביצוע ע"י הלקוחות לצורך סגירת החשבון

בהתאם לסעיף 6(א)(2) לחוק, לצורך סיום חוזה בכל הנוגע למתן שירות של ניהול חשבון תשלום על ידי הבנק, לפי בקשת הלקוחות, על לקוחות הבנק לפעול על פי הוראות כל דין, כפי שתהיינה מעת לעת, ובכלל זה לבצע את הפעולות המפורטות להלן:

- א. פירעון כל ההתחייבויות בגין אמצעי תשלום (לרבות כרטיסי אשראי) שהבנק הנפיק ללקוחות, ככל שהונפקו;
- ב. הסדרת ההתחייבויות לצד שלישי, שהבנק קיבל על עצמו בגין החשבון;
- ג. מסירת הודעה לבנק על ידי כל אחד מהלקוחות (ללא יוצא מן הכלל), שתינתן בכל אחד מאמצעי ההתקשרות כהגדרתם בחוברת התנאים הכלליים, במסגרתה תיכלל התחייבות שלא יעשה על-ידם שימוש בטפסי שיקים שהונפקו אך טרם נמשכו, ככל שישנם כאלה ברשות מי מהלקוחות;
- ד. כיסוי כל התחייבויות הלקוחות כלפי הבנק;

¹ יובהר כי קיימת אפשרות שכניסתו לתוקף של החוק תדחה במספר חודשים למועד מאוחר יותר.
² המונחים הבאים בכתב זה: "הוראת תשלום", "נותן שירותי תשלום", "פעולת תשלום", "אמצעי תשלום", "רכיב חיוני" ו-"קוד זיהוי ייחודי", הינם כפי הגדרתם בחוק שירותי תשלום.

ה. במקרים בהם עלה חשש סביר בנוגע לזהות מגיש הבקשה לסגירת החשבון - חתימת הלקוחות, כולם או חלקם, על מסמך זהוי.

3. הרכיבים החיוניים באמצעי התשלום העיקריים אותם מעמיד הבנק לרשות הלקוחות

| אמצעי התשלום | הרכיבים החיוניים |
|--|--|
| כרטיס חיוב (לרבות כרטיס מידע המשמש גם להפקדת מזומן) | <ul style="list-style-type: none"> לצורך משיכת מזומנים או הפקדת מזומנים במכשירים ממוכנים יש לעשות שימוש בכרטיס החיוב וכן להקיש את הקוד הסודי. לצורך ביצוע עסקה פרונטלית בבית העסק – על הלקוח להציג את כרטיס החיוב והוא עשוי בנוסף להידרש להזין את הקוד הסודי ו/או להציג מסמך מזהה. בעסקה טלפונית/אינטרנטית - הלקוח יידרש למסור את פרטי הכרטיס ועשוי להידרש בנוסף להזין את מספר הזהוי של בעל הכרטיס. |
| שירות טלפוני בסניף | הוראת תשלום שנמסרת בשיחת טלפון לסניף תינתן לאחר הזדהות בקוד זהוי טלפוני או מענה לשאלות זהוי. |
| פקס | הוראת תשלום שנמסרת באמצעות פקסימיליה מחייבת חתימה ושליחתה לסניף בו מתנהל החשבון. |
| מוקד טלפוני הבינלאומי call | הוראת תשלום שנמסרת בשיחת טלפון למוקד הטלפוני של הבנק, תינתן לאחר הזדהות באמצעות מספר זהוי וקוד הזהוי הטלפוני האישי. |
| אתר האינטרנט/ אפליקציית הבנק | הוראת תשלום שתימסר באתר מחייבת הזדהות באמצעות שם משתמש וכן סיסמא. הוראת תשלום שתימסר באפליקציה – שם משתמש וכן סיסמא/תבנית/טביעת אצבע לפי בחירת הלקוח. |
| הרשאה לחיוב חשבון | הקמת הרשאה לחיוב חשבון תיעשה על ידי אישור כתב הרשאה מתאים שיינתן לבנק או למוטב לאחר זהוי הלקוח. |
| סניף | הוראת תשלום שנמסרת לסניף תינתן באמצעות חתימה על טופס רלוונטי וכן הצגת מסמך מזהה כאשר ההוראה נמסרת מול פקיד. |

• ביחס לאמצעי תשלום נוספים יהיו הרכיבים חיוניים כפי שיוסכם מעת לעת בין הבנק ובין הלקוחות.

4. המועד האחרון לביטול הוראת תשלום ע"י הלקוחות

לקוחות הבנק יהיו רשאים לבטל או לשנות הוראת תשלום באמצעות מתן הודעה לבנק עד למועד סיום יום העסקים כהגדרתו בסעיף 1 לעיל, או עד מועד מוקדם יותר כפי שימסור הבנק לרבות באמצעות פרסום באתר האינטרנט של הבנק ו/או בכל דרך בה יהיה רשאי לפרסם ו/או למסור מידע כאמור, ובלבד שהביטול ו/או השינוי ניתנים לביצוע בהתאם למגבלות הטכנולוגיות הסבירות שיחולו בנסיבות העניין.

על אף האמור לעיל:

הוראות תשלום שזמן ביצוען עתידי (כלומר – לביצוע לאחר יום העסקים בו נמסרו), ניתנות לביטול או לשינוי בכל עת, בהודעה שתימסר לבנק עד יום עסקים אחד לפני המועד שנקבע לביצועה, ובלבד שלא נקבע אחרת ע"י הבנק והכל בכפוף לדין.

הוראות תשלום שנמסר ללקוחות שזמן ביצוען מיידי, או שניתנו במסגרת פעולת תשלום מובטחת כהגדרתה בחוק שירותי תשלום, אינן ניתנות לביטול או לשינוי.

ב. גילויים נוספים ביחס לשינויים בחוברת התנאים הכלליים לאור כניסתו לתוקף של חוק שירותי תשלום

1. בהתאם לקבוע בסעיף 14(ב) לחוק שירותי תשלום הבנק יהיה רשאי לנכות עמלות, הוצאות וסכומים אחרים מכספים המועברים לחשבון.

2. במקרה שיקבל הבנק כספים במסגרת פעולת תשלום המגיעים או שגיעו ללקוחות, יזכה חשבון הלקוחות באותו יום העסקים שבו נתקבלו הכספים בבנק, או במועד מאוחר יותר עליו הוסכם בין הלקוחות לבין הבנק ("מועד הזיכוי"). על אף האמור, מוסכם כי בנסיבות סבירות שיצדיקו זאת, מועד הזיכוי יכול שיחול במועד מאוחר יותר, והכל ובלבד שהבנק יזכה את החשבון במועד המוקדם ביותר האפשרי לאחר שחדלו להתקיים הנסיבות האמורות לעיל.

3. לקוחות הבנק יהיו רשאים להקפיא את השימוש באיזה מאמצעי התשלום שהונפקו להם ע"י הבנק על פי הדין וכמפורט בחוברת התנאים הכלליים. ביקשו הלקוחות להקפיא אמצעי תשלום כלשהו, מיד בתום תקופת ההקפאה לפי בקשת הלקוחות, תסתיים הקפאת השימוש באמצעי התשלום, והבנק לא יישא באחריות בקשר עם סיום ההקפאה בתום תקופת ההקפאה כאמור, והכל ובלבד שהבנק לא נהג ברשלנות.

הבנק יהיה 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, לפי שיקול דעתו, להעמיד לרשות בעלי החשבון אמצעי תשלום חלופי לאיזה מאמצעי התשלום כאמור.

מובהר, כי אין ולא יהיה בהקפאת השימוש באמצעי תשלום כשלעצמה (בין על פי בקשת הלקוחות ובין ביוזמת הבנק) כדי לגרוע מתוקפם של חיובים וזיכויים קיימים ו/או עתידיים של הלקוחות באמצעי התשלום המוקפא, אשר הוראות התשלום המתייחסות אליהם ניתנו לפני מועד הקפאת השימוש באמצעי התשלום. עוד מובהר כי הקפאת השימוש באמצעי תשלום כאמור בסעיף זה לעיל, עשויה, בהתחשב, בין היתר, בסוג אמצעי התשלום המוקפא ונסיבות העניין, להביא להקפאה של שירותים נוספים הניתנים ללקוחות, שאינם שירותי תשלום, באמצעות אמצעי התשלום המוקפא כאמור.

4. הבנק יהיה רשאי לבטל הרשאה לחיוב או שלא לבצע פעולת תשלום לפי דרישת מוטב מכוח ההרשאה לחיוב, וזאת מטעמים סבירים.
5. הבנק יהיה רשאי לסרב לבצע פעולת תשלום, ובלבד שהסירוב נעשה מטעמים סבירים. במקרה של סירוב לבצע פעולת תשלום, יודיע הבנק על כך ללקוחותיו בתוך זמן סביר בנסיבות העניין, וכן יפרט את הטעמים לסירוב, למעט אם פירוט כאמור עלול לסכל את מטרת הסירוב.
6. הבנק לא יהיה אחראי לכל נזק או הוצאה שייגרמו, ככל שייגרמו ללקוחותיו 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. בנוסף, פעולת תשלום שבוצעה על סמך קוד זיהוי ייחודי של מוטב שמסרו הלקוחות לבנק, בין שנמסר לבדו ובין שנמסר עם פרטים נוספים, תיחשב כפעולה שבוצעה על ידי הבנק כנדרש לעניין זהות המוטב, והבנק לא יישא באחריות כלשהי לנזק או הוצאה שייגרמו, ככל שייגרמו, ללקוחות ו/או לצדדים שלישיים בגינה.
7. במקרה של חשש לגניבה או אובדן של רכיב חיוני באמצעי תשלום שהונפק ללקוחות ע"י הבנק (להלן: "האובדן") או שימוש לרעה באמצעי תשלום ע"י מי שאינו זכאי לכך, יודיעו על כך הלקוחות לבנק מיד בכל דרך כפי שיאפשר הבנק מעת לעת. הלקוחות ימסרו לבנק את הפרטים שיידרשו לגבי נסיבות האובדן או השימוש לרעה, לפי העניין, ולגבי פעולות התשלום שנעשו תוך שימוש לרעה באמצעי תשלום וכן ינקטו בכל צעד סביר לסייע בהקטנת הנזקים. מובהר, כי במקרה בו פעלו הלקוחות בכוונת מרמה, הם יהיו האחראים הבלעדיים לשימוש לרעה באמצעי התשלום, ולא תחול עליהם כל הגבלת אחריות.
8. הבנק יהיה רשאי לסגור את החשבון או לשלול מלקוחותיו את הזכות לפעול בחשבונם, וכן, להפסיק או להגביל פעילות מסוג כלשהו בחשבון או לבטל אמצעי תשלום שהועמד לרשותם, באופן מיידי, בנסיבות חריגות המצדיקות זאת.

ג. עדכון סעיף "מסירת פרטים ומאגרי מידע"

סעיף 5.2 בחוברת התנאים הכלליים, שעניינו מסירת פרטים ומאגרי מידע עודכן ויוחלף בסעיף 6.2 שנוסחו להלן. העדכון מתייחס, בין היתר, לסוגי המידע שייאספו ע"י הבנק, לשימושים שהבנק עושה במידע שנאסף (כגון התאמת מוצרים ושירותים לצרכיהם האישיים של הלקוחות), ולאפשרות לבצע פעולות דיוור ישיר. להלן הנוסח המלא והמחייב:

"6.2 מסירת פרטים ומאגרי מידע"

א. לצורך פתיחת החשבון וניהולו חובה על בעלי החשבון, בין היתר על פי חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א - 1981 וחוק איסור הלבנת הון, התש"ס - 2000, למסור לבנק פרטי זיהוי וכן פרטים נוספים הדרושים, לדעת הבנק, לקיום חובותיו על פי כל דין, לרבות פרטים בקשר עם בעלי החשבון וכל מי שהינם קשורים לחשבון בכל אופן שהוא ובכלל זה נהנים. מסירת פרטים אחרים, לרבות פרטים שנמסרו ו/או ימסרו על ידם, תלויה ברצונם ובהסכמתם.

בלי לגרוע מהאמור, בעלי החשבון ימסרו לבנק, לפי דרישתו, כל מידע או אישור שיידרש על ידו בקשר עם בעלי החשבון ו/או ניהול החשבון, וכן כל מידע הדרוש לו למילוי חובותיו לפי הוראות כל דין ו/או לצורך הסכם זה. בעלי החשבון מסכימים שהבנק יפנה ויקבל פרטים ונתונים כאמור, בין באמצעות תקשורת מחשבים ובין בדרך אחרת, מכל גוף המחזיק בידיו כדין מידע ונתונים כאמור. בעלי החשבון מודיעים כי קיבלו את הסכמתם של הקשורים לחשבון למסירת פרטיהם כאמור.

ב. הפרטים והנתונים אודות בעלי החשבון ואודות מי שהינם קשורים לחשבון (בין שנמסרו על ידם ובין ממקורות אחרים), לרבות נתונים ויתרות בקשר לחשבון וכל מידע נוסף שייאסף אודות בעלי החשבון מפעם לפעם במסגרת התקשורת עם הבנק, ביצוע פעולות בחשבון או שימוש בשירותים אחרים של הבנק (בהתאם לכתב מדיניות הפרטיות החל על שירות כאמור), יוחזקו כולם או חלקם במאגרי מידע של הבנק או מי מטעמו, או אצל גופים העוסקים בעיבוד הנתונים עבור הבנק, או במתן שירות אחר לבנק, בכל הנוגע לקיומו או ניהולו של החשבון או בנוגע לפעולות נוספות המנויות בסעיף זה.

מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר כי במסגרת המידע הנאסף על ידי הבנק עשויים להיות גם נתונים ביומטריים, פיזיים ואלקטרוניים, לרבות כאלו שאינם נמסרים באופן אקטיבי לבנק אלא נקלטים לגביהם באמצעים טכנולוגיים שונים המופעלים במסגרת מתן השירותים, הדרושים לבנק באופן סביר לזיהויים ו/או לצרכי מילוי איזה מהתחייבויות הבנק לפי הוראות כל דין ו/או הסכם זה, לרבות אבטחת מידע.

ג. הבנק יהיה רשאי לעשות שימוש בפרטים הנאגרים על ידו מכל מקור כאמור לכל צורך הנוגע לשירותים הניתנים לבעלי החשבון ושיינתנו על ידו מפעם לפעם, או לצרכים פנימיים של הבנק, לרבות, אך לא רק, לצורך השימושים שלהלן:

1. פעולות ופניות שיווקיות או פרסומיות הקשורות לשירותים שמעניק או שיעניק הבנק, שייכתן שיותאמו למאפייניהם הייחודיים של בעלי החשבון;
2. קבלת החלטות בכל הקשור למערכת היחסים עם בעלי החשבון, ו/או עם מי שהינם קשורים לחשבון, לרבות, אך לא רק, בקשר עם חובות המגיעים מהם לבנק בין כחייבים, בין כערבים ובין בגין שטרות בחתימתם, בהסבתם או בערבותם וכן בקשר עם הליכים משפטיים המתנהלים על ידי הבנק נגד מי מהנ"ל או להיפך;
- מובהר כי הבנק יהיה רשאי לעשות שימוש כאמור בסעיף זה, לרבות בפרטים אודות הגבלה כמשמעותה בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981 ובכפוף לכל דין, גם לאחר שבעלי החשבון יחדלו לנהל את החשבון בבנק.
3. לכל מטרה אחרת המפורטת בכתבי מדיניות פרטיות אחרים של הבנק להם הסכימו בעלי החשבון.
- ד. כפוף לחובת הגילוי המוטלת על הבנק על פי כל דין, ובכפוף לאמור בכתב זה, הבנק ישמור בסודיות את הפרטים והנתונים הנ"ל וכן מידע אחר שיהיה בידו בקשר לבעלי החשבון ו/או למי שהינם קשורים לחשבון (להלן: "מידע").
- ה. בעלי החשבון מסכימים כי הבנק יהיה רשאי להעביר מידע כאמור לכל גורם הנותן ו/או מתעתד לתת שירות בנקאי כלשהו לבעלי החשבון יחד עם הבנק ו/או מטעמו או הנותן לבנק שירות בקשר עם הפעלת החשבון או מתן שירותים אחרים לטובת פעילות הבנק, ככל הנדרש לצורך מתן השירות על ידי אותו גורם.
- ו. בלי לגרוע מהאמור, מסכימים בעלי החשבון כי הבנק ו/או חברות וגופים כאמור רשאים למסור מידע כאמור אם העברת המידע מתחייבת על פי דין ו/או דרושה לצורך קיום אינטרס ציבורי חיוני ו/או נחוצה לשם הגנה על אינטרס חיוני של הבנק ו/או נועדה לטובת בעלי החשבון ו/או מי מהם.
- ז. מובהר כי על פי הוראות בנק ישראל, נשמרים במאגרי המידע של הבנק רישומים של כל שאילתא ו/או פעולה שבוצעה בחשבון באמצעות מערכות המידע של הבנק, לתקופות שלא תפחתנה מהאמור בהוראות הנ"ל.

ד. עדכון הגדרת "ריבית הליבור המעוגל"

- נוכח הצפי להפסקת הפרסום והשימוש בריביות הליבור (LIBOR), עודכנה הגדרת "ריבית הליבור המעוגל" המופיעה בסעיף 2 בחוברת התנאים הכלליים והתווספה בה הפסקה הבאה:
- "במקרה בו איזה מהריביות שלעיל תחדל להתפרסם ו/או יופסק השימוש בה על ידי המערכת הפיננסית העולמית, יבוא במקומה השיעור כפי שיקבע ויהיה מקובל במערכת הפיננסית העולמית כחלופה לריבית האמורה (להלן: "הריבית החלופית"). בנוסף לכך, ייתכנו מקרים בהם בשל המעבר לשימוש בריבית החלופית תידרש לדעת הבנק התאמה של המרווח (למשל במקרה בו הריבית חלופית תשקף ריבית נטולת סיכון). הבנק יודיע על החלפת הריבית כאמור וכן על שינויים בשיעורי המרווח, ככל שיידרשו, בכפוף להוראות הדין. נקבעה ריבית חלופית, יראו את המונח ריבית הליבור המעוגל בכתב זה וביתר מסמכי הבנק הרלוונטיים, כמתייחס לשיעור הריבית החלופית, כשהוא מעוגל כלפי מעלה ל-1/8 (שמינית) הקרובה של אחוז אחד, לכל דבר ועניין".