



## דף מידע – חוק שירותי תשלום

לקוחות יקרים,

דף מידע זה נערך לאור חוק שירותי תשלום, המפרט את הדרכים להקפא אמצעי תשלום שהנפיק הבנק הדיגיטלי הראשון בע"מ ("הבנק"), אופן מתן הודעה על גניבה, אובדן או שימוש לרעה באמצעי תשלום ורכיב חיוני של אמצעי תשלום והרכיבים החיוניים באמצעי התשלום.

המידע המפורט בדף זה עשוי להתעדכן מעת לעת.

1. ניתן ליצור קשר איתנו קשר:

באמצעות הצ'אט באפליקציה או באמצעות שליחת פרטי התקשרות באתר הבנק.

2. ניתן לבצע הקפאה ו/או להודיע על הקפאה של אמצעי התשלום וכן להודיע על גניבה, אובדן או שימוש לרעה באמצעי תשלום ורכיב חיוני של אמצעי תשלום, בדרכים הבאות:

אמצעי התשלום	דרכי התקשרות/הודעה
כרטיס חיוב	באפליקציית הבנק (דרך פעולות – כרטיסי חיוב – הקפאה) ו/או באמצעות הצ'אט באפליקציה. באמצעות פניה לחברת כרטיסי האשראי (ישראכרט - *6272 בשעות הפעילות). לפניה בדבר אובדן/גניבת כרטיס חיוב – מוקד ישראכרט 03-6364400
הרשאה לחיוב חשבון	באפליקציית הבנק (דרך פעולות - הרשאות לחיוב חשבון – הקפאה) ו/או באמצעות הצ'אט באפליקציה
אפליקציה	

3. פירוט הרכיבים החיוניים באמצעי התשלום השונים שמנפיק הבנק:

אמצעי התשלום	רכיבים חיוניים
כרטיס חיוב	הכרטיס, הפרטים המופיעים על גבי הכרטיס, ו/או הקוד הסודי ו/או סיסמה חד פעמית, בהתאם לסוג הפעולה המבוצעת בכרטיס. ביחס לארנק דיגיטלי, הרכיב החיוני יכלול גם את הטלפון הנייד, קוד נעילה במכשיר ו/או תבנית ו/או אמצעי זיהוי ביומטרי (טביעת אצבע או זיהוי פנים) ו/או סיסמה.
שירות הטלפוני של הבנק, לרבות פקסימיליה	ת.ז. ו/או שיחה חוזרת ו/או מידע על החשבון/לקוחות (כגון שאלות זיהוי, מס' זיהוי, מספר כרטיס חיוב) ו/או קוד סודי ו/או סיסמה חד פעמית. בפקסימיליה יידרשו גם חתימת לקוחות ושיחה חוזרת ללקוחות.
הרשאה לחיוב חשבון	תיעשה באמצעות כניסה לאפליקציה ו/או באמצעות השירות הטלפוני של הבנק.
אפליקציה	ת.ז. ו/או סיסמה ו/או תבנית ו/או אמצעי זיהוי ביומטרי (טביעת אצבע או זיהוי פנים) ו/או כתובת דוא"ל. במקרים מסוימים גם פרטי אימות אחרים שהבנק הנפיק ו/או סיסמה חד פעמית.

עודכן לאחרונה: פברואר 2021