



## פרק ב'

# אמצעי תשלום ופעולות תשלום

### 51. אמצעי התשלום בחשבון

- כחלק מחשבון התשלום, מעמיד הבנק לרשות הלקוחות אמצעי תשלום שונים שהלקוחות יכולים לעשות בהם שימוש בכל עת:
- 51.1 **האפליקציה, לרבות מוקד הבנק באמצעות הצ'אט** – באמצעות האפליקציה ו/או הצ'אט, הלקוחות יכולים לבצע העברות לצדדים שלישיים.
- 51.2 **השירות הטלפוני של הבנק, לרבות פקס** – באמצעות מוקד הבנק, הלקוחות רשאים לתת הוראות בקשר לביצוע העברות לצדדים שלישיים.
- 51.3 **כרטיס חיוב** – בכל הנוגע לחיובים ומשיכות, לרבות משיכות מזומן ממכשירי ATM.
- 51.4 **הרשאה לחיוב** – הלקוחות רשאים להקים הרשאה לחיוב החשבון כמפורט בסעיף 53 להלן.

### 52. פירוט הרכיבים החיוניים של אמצעי התשלום

- 52.1 הלקוחות יהיו רשאים, בכל עת, להקפיא את השימוש באיזה מאמצעי התשלום שהונפקו ו/או יונפקו להם על ידי הבנק (לרבות הקפאה של מתן הרשאה לחיוב למוטב מסוים), לתקופה על פי בחירתם ובלבד שלא תעלה על 14 ימים. בקשת הלקוחות להקפיא את השימוש באמצעי תשלום תימסר על ידם לבנק באופן שבו יורה על כך הבנק, מעת לעת, בפרסומיו באתר האינטרנט של הבנק ו/או בכל דרך מקובלת אחרת שבה יהיה רשאי הבנק להורות כאמור.
- 52.2 **אפליקציה, לרבות מוקד הבנק באמצעות הצ'אט** - 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.
- 52.3 **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.
- 52.4 **שירות הטלפוני של הבנק, לרבות פקס**- 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.
- 52.5 **הרשאה לחיוב** – תיעשה באמצעות כניסה לאפליקציה ו/או באמצעות השירות הטלפוני של הבנק.

### 53. הרשאה לחיוב חשבון

- 53.1 הלקוחות יהיו רשאים, בכל עת, להקפיא את השימוש באיזה מאמצעי התשלום שהונפקו ו/או יונפקו להם על ידי הבנק (לרבות הקפאה של מתן הרשאה לחיוב למוטב מסוים), לתקופה על פי בחירתם ובלבד שלא תעלה על 14 ימים. בקשת הלקוחות להקפיא את השימוש באמצעי תשלום תימסר על ידם לבנק באופן שבו יורה על כך הבנק, מעת לעת, בפרסומיו באתר האינטרנט של הבנק ו/או בכל דרך מקובלת אחרת שבה יהיה רשאי הבנק להורות כאמור.
- על הרשאה לחיוב שניתנה על ידי הלקוחות, יחולו ההוראות שלהלן:
- 53.2 חשבונם של הלקוחות יחויב וחשבונם של המוטב יזוכה בהתאם לחיוב שיוצג על ידי מוטב מכוח הרשאה לחיוב שהוקמה על ידי הלקוחות. סכום ומועדו של החיוב יהיו כפי שיוצג על ידי המוטב.
- 53.3 הקמת הרשאה לחיוב תוגש לבנק על ידי הלקוחות ישירות באמצעות האפליקציה ו/או המוקד הטלפוני או באמצעות מוטב ההרשאה, באופן ובדרך שיקבע על ידי הבנק והכל בהתאם ובכפוף לדין ולנהלי הבנק. הבנק יהא רשאי לדחות בקשה להקמת הרשאה לחיוב.



- 53.4 הרשאה לחיוב תהיה בתוקף עד למועד שנקבע על ידי הלקוחות (ככל שנקבע) או עד לביטולה או פקיעת תוקפה מחמת אי שימוש כמפורט להלן.
- 53.5 הבנק יהיה רשאי לבטל הרשאה לחיוב או שלא לבצע פעולת תשלום לפי דרישת מוטב מכוח הרשאה לחיוב, מטעמים סבירים שהודעה לגביהם תימסר ללקוחות.
- 53.6 ההרשאה ניתנת לביטול באמצעות האפליקציה ו/או באמצעות פניה למוקד הבנק, שתיכנס לתוקף יום עסקים אחד לאחר קבלתה בבנק, וכן ניתנת לביטול עפ"י הוראת כל דין.
- 53.7 הלקוחות יהיו רשאים לבטל הרשאה לחיוב בהודעה שתימסר לבנק או למוטב ההרשאה, ויראו הודעה כאמור ממוטב ההרשאה לבנק כהודעה שניתנה על ידי הלקוחות והבנק יהיה רשאי להסתמך על הודעה שניתנה לו מאת מוטב ההרשאה כאמור ובמקרה כזה לא יהיו ללקוחות כל טענות כלפי הבנק עקב ביטול הרשאה לחיוב.
- 53.8 הלקוחות יהיו רשאים לבטל חיוב מסוים שחויבו בו מכוח הרשאה לחיוב, בהודעה שתימסר למוקד הבנק לא יאוחר משלושה ימי עסקים ממועד החיוב. זיכוי החשבון בגין החיוב שבוטל ייעשה בערך יום החיוב, בתוך יום עסקים אחד ממועד קבלת ההודעה על הביטול. האמור בסעיף קטן זה לעיל, לא יחול לגבי סוגי הרשאות לחיוב שייקבעו, ככל שייקבעו, על ידי שר האוצר, ו/או בהתקיים תנאים שנקבעו על ידי שר האוצר שבהתקיימם לא ניתן יהיה לבטל חיוב מסוים מכוח הרשאה לחיוב.
- 53.9 הלקוחות יהיו רשאים לדרוש בהודעה, לבטל חיוב, אם החיוב אינו תואם את מועד פקיעת התוקף שנקבע בהרשאה או שהחיוב היה במועד שונה מהמועד שנקבע בהרשאה; או את השבת סכום ההפרש אם החיוב היה בחריגה מהסכומים שנקבעו בהרשאה, אם נקבעו. הזיכוי בסכום ההפרש ייעשה בערך יום החיוב, בתוך יום עסקים אחד ממועד הדרישה מהבנק.
- 53.10 הרשאה שלא יעשה בה שימוש במשך תקופה של 24 חודשים רצופים ממועד אישורה על ידי הבנק או ממועד החיוב האחרון, לפי המאוחר - בטלה.
- 53.11 הבנק לא יחוב באחריות כלשהי כלפי הלקוחות ו/או המוטב בקשר עם העסקה או ההסכם אשר בגינם הלקוחות נתנו את ההרשאה לחיוב.
- 53.12 הבנק רשאי לבטל הרשאה לחיוב, או שלא לבצע פעולת תשלום לפי דרישת מוטב מכוחה, אם תהיה לו סיבה סבירה לכך, ויודיע לנו על כך מיד לאחר קבלת החלטתו תוך ציון הסיבה.
- 53.13 הבנק יפעל בהתאם להוראות הרשאה, בכפוף להוראות כל דין והסכם שבין הלקוחות לבין הבנק.

## 54. הקפאת השימוש באמצעי תשלום

- 54.1 הלקוחות יהיו רשאים, בכל עת, להקפיא את השימוש באיזה מאמצעי התשלום שהונפקו ו/או יונפקו להם על ידי הבנק (לרבות הקפאה של מתן הרשאה לחיוב למוטב מסוים), לתקופה על פי בחירתם ובלבד שלא תעלה על 14 ימים. בקשת הלקוחות להקפיא את השימוש באמצעי תשלום תימסר על ידם לבנק באופן שבו יורה על כך הבנק, מעת לעת, בפרסומיו באתר האינטרנט של הבנק ו/או בכל דרך מקובלת אחרת שבה יהיה רשאי הבנק להורות כאמור.
- 54.2 על אף האמור, הבנק יהיה רשאי לאפשר ללקוחות, על פי שיקול דעתו הבלעדי ולרבות לעניין סוגים מסוימים של אמצעי תשלום, הקפאה של אמצעי תשלום לתקופה העולה על 14 ימים. איפשר הבנק כאמור, ונתבקשה על ידי הלקוחות הקפאה לתקופה העולה על 14 ימים, יהיה רשאי הבנק לקבוע, כי ההקפאה תמשיך לעמוד בתוקפה עד לקבלת הוראה אחרת מהלקוחות.
- 54.3 הלקוחות מתחייבים שלא לעשות שימוש באמצעי התשלום המוקפא בתקופת ההקפאה.
- 54.4 בתום תקופת ההקפאה, שתסתיים בהתאם לבקשת הלקוחות כאמור לעיל, תסתיים הקפאת השימוש באמצעי התשלום הרלוונטי. יובהר, כי הבנק לא יישא באחריות כלשהי בקשר עם סיום ההקפאה בתום תקופת ההקפאה כאמור, ובלבד שהבנק לא נקט ברשלנות.
- 54.5 הבנק יהיה רשאי להקפיא, בהודעה מראש, את זכותם של הלקוחות לעשות שימוש באיזה מאמצעי התשלום שהונפקו ו/או יונפקו להם על ידי הבנק, אם הדבר נדרש בהתאם להוראות כל דין או מטעמים סבירים אחרים. לחלופין, יהיה רשאי הבנק, אך לא חייב, להעמיד לרשות הלקוחות אמצעי תשלום חלופי לאיזה מאמצעי התשלום כאמור.



- 54.6 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יראו, בין היתר, את הטעמים שלהלן כטעמים סבירים להקפאת זכותם של הלקוחות לעשות שימוש באיזה מאמצעי התשלום:
- 54.6.1 קיומו של חשש סביר לפגיעה באבטחת אמצעי התשלום, חשש לשימוש לרעה באמצעי התשלום או מרמה;
- 54.6.2 קיומו של חשש סביר לכך שאמצעי התשלום עלול לשמש לצורך ביצוע עבירה או לגרום לבנק להפר הוראת דין כלשהי;
- 54.6.3 קיומו של חשש ממשי כי הלקוחות לא יקיימו את התחייבויותיהם כלפי הבנק;
- 54.6.4 בכל מקרה של תקלה, שיבוש, קלקול או בירור הקשורים בשימוש באמצעי התשלום, לפי נסיבות העניין ו/או סוג אמצעי התשלום;
- 54.6.5 בכל מקרה אחר שבו לפי שיקול דעת הבנק, המשך השימוש באמצעי התשלום עלול לגרום נזק ללקוחות או לבנק.
- 54.7 במידה שהבנק הקפיא את אמצעי התשלום בהתאם לסעיף 54.6 לעיל, ישלח הבנק הודעה ללקוחות שתפרט את הטעמים להקפאה, טרם ביצועה.
- 54.8 על אף האמור לעיל, הבנק יהיה רשאי להקפיא את אמצעי התשלום הרלוונטי, ללא מתן הודעה מראש או פירוט הטעמים להקפאה, אם הבנק סבר כי מתן ההודעה או פירוט הטעמים כאמור, עלולים לסכל את המטרה שלשמה נדרשת ההקפאה ו/או הדבר אסור ע"פ הדין ו/או התקיים חשש סביר לכך שהלקוחות מבצעים הונאה, והכל בלבד שתינתן הודעה או יפורטו הטעמים להקפאה, בהקדם האפשרי לאחר מכן.
- 54.9 הבנק יסיר את ההקפאה כאמור בסעיף 54.8 לעיל, במידה שלא התקיימו עוד הטעמים להקפאה ויודיע על כך ללקוחות. במידה שניתן להסיר את ההקפאה בדרך של העמדת אמצעי תשלום חלופי לרשות הלקוחות, הבנק יעשה כן, בהקדם האפשרי, ויודיע ללקוחות על כך.
- 54.10 מובהר, כי אין ולא יהיה בהקפאת השימוש באמצעי תשלום כאמור בסעיף זה לעיל (בין על פי בקשת הלקוחות כאמור לעיל ובין ביוזמת הבנק כאמור לעיל), כדי לגרוע מתוקפם של חיובים וזיכויים קיימים ו/או עתידיים של הלקוחות באמצעי התשלום המוקפא, אשר הוראות התשלום המתייחסות אליהם ניתנו טרם מועד הקפאת השימוש באמצעי התשלום.
- 54.11 הקפאת השימוש באמצעי תשלום כאמור בסעיף זה לעיל, עשויה, בשים לב, בין היתר, לסוג אמצעי התשלום המוקפא ונסיבות העניין, להביא להקפאה של שירותים נוספים הניתנים ללקוחות, שאינם שירותי תשלום (למשל, צפייה במידע, מתן הוראות שאינן הוראות תשלום וכיוצ"ב), באמצעות אמצעי התשלום המוקפא כאמור.
- 54.12 יובהר, כי ככל שהלקוחות יבקשו להקפיא את אמצעי התשלום שהינו האפליקציה, יוקפא השימוש של כל אמצעי התשלום ו/או פעולות התשלום האפשריות לביצוע באמצעות האפליקציה ובין היתר, ביצוע העברות (לרבות הוראות קבע והעברות עתידיות), הקמת הרשאות לחיוב חשבון וגם בקשה להזמנת פנקסי שיקים נוספים. עם זאת, הלקוחות יהיו רשאים לצפות בכל מידע המופיע באפליקציה ויורשו לתת הוראות שאינן הוראות תשלום (למעט כמפורט בסעיף זה).

## 55. ניכוי עמלות או חיובים אחרים מכספים שמועברים כפעולת תשלום

- 55.1 הבנק יעביר את מלוא הכספים שלגביהם ניתנה הוראת תשלום, ולא ינכה מהם עמלה או כל חיוב אחר.
- 55.2 על אף האמור בסעיף 14(א) לחוק שירותי תשלום, מוסכם בזאת, כי הבנק יהיה רשאי לנכות כל חוב, חיוב, הוצאה, עלות או עמלה המגיעים או שיגיעו מהלקוחות, אחד או אחדים מהם לבנק, לרבות על פי כתב זה, מכספים המגיעים או שיגיעו ללקוחות כמוטבים בחשבון, מהבנק, בכל עת, לרבות מכוח הוראה להעברת כספים שניתנו על ידי צדדים שלישיים כלשהם (קורספונדנטים), בעבור הלקוחות, בין לבדם ובין עם אחרים.

## 56. אחריות לפגמים בביצוע פעולות תשלום

- 56.1 הבנק לא יהיה אחראי לכל נזק או הוצאה שייגרמו, ככל שייגרמו, ללקוחות ו/או לכל צד שלישי כלשהו, בשל פגם בביצוע פעולת תשלום, אשר נגרם בשל מעשה או מחדל של הלקוחות ו/או מי מטעם הלקוחות ו/או נותן שירותי תשלום אחר.



56.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, 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 העלול להיגרם ללקוחות, והלקוחות יפצו וישפו את הבנק בגין כל נזק, הפסד והוצאה, מכל מין ומכל סוג, בין ישירים ובין עקיפים, בין צפויים ובין בלתי צפויים, שייגרמו לבנק, כתוצאה מדרישה, טענה או תביעה של צד שלישי כלשהו, עקב אי-ביצוע פעולת תשלום על ידי הבנק או בשל פגם בביצועה, והכל ובלבד שאי-הביצוע או הפגם כאמור נגרמו בשל הסתמכות הבנק על קוד זיהוי ייחודי שגוי שמסרו הלקוחות לבנק.

56.3 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל להלן לעניין הסדרי האחריות במקרה של פגם בביצוע פעולות תשלום:

56.3.1 יובהר, כי האחריות למסירת נתונים תקינים, מלאים וברורים לצורך ביצוע ההעברות לזכות המוטב חלה על הלקוחות, ומובהר כי נתונים אלה אינם נבדקים על ידי הבנק וכי הבנק לא יהיה אחראי לכל נזק ו/או הפסד העלולים להיגרם להם עקב מסירת נתונים שגויים, לא מדויקים או לא ברורים. הלקוחות יודיעו לבנק על כל שינוי בפרטי המוטב. כל עוד לא נמסרה לבנק הודעה כאמור, יהיה הבנק רשאי להמשיך לבצע העברות כאמור, על פי הפרטים שבידיו.

56.3.2 הבנק רשאי למסור למוטב את פרטי הלקוחות וכן, היה והמוטב יורה, בכל עת, להשיב ללקוחות את הסכום שהועבר או חלקו, לזכות את החשבון בסכום שהוחזר.

56.3.3 הלקוחות יהיו אחראים בלעדית לכל נזק, הפסד או הוצאה העלולים להיגרם להם, לבנק, למוטב ו/או לצד שלישי כלשהו, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מהעברות שיתבצעו על ידי הבנק בהתאם לבקשת הלקוחות כאמור.

56.4 אין באמור בסעיף זה, כדי לגרוע מהוראות כתב זה, לפיהן הבנק רשאי שלא לבצע פעולת תשלום, או לבצען באופן חלקי, לרבות סירוב לבצע פעולת תשלום מטעמים סבירים כאמור בסעיף 15 לעיל.

## 57 גניבה או אובדן של רכיב חיוני או שימוש לרעה באמצעי תשלום

במקרה של גניבה או אובדן של רכיב חיוני באמצעי תשלום שהונפק או שיונפק ללקוחות על ידי הבנק, או שימוש לרעה באמצעי תשלום על ידי מי שאינו זכאי לכך ("האובדן") יחול האמור להלן:

57.1 הלקוחות יודיעו על כך לבנק מיד, בכל דרך כפי שיאפשר הבנק מעת לעת ("ההודעה"). הלקוחות ימסרו בהודעה את הפרטים שידרשו על נסיבות האובדן, את פעולות התשלום שנעשו תוך שימוש לרעה באמצעי התשלום ואת פרטי הנזק שנגרם וכן ינקטו בכל צעד סביר לסייע בהקטנת הנזק. נמסרה ההודעה שלא בכתב, תימסר ההודעה, ככל שדרש זאת הבנק, גם בכתב, וזאת בתוך זמן סביר.

57.2 הלקוחות לא יהיו אחראים לשימוש לרעה באמצעי התשלום שנעשה לאחר מסירת ההודעה, והבנק לא יהיה אחראי לכל נזק, כלפי הלקוחות ו/או כלפי צד שלישי כלשהו, אם פעל בתום לב ובלא התרשלות על פי הודעת הלקוחות כאמור לעיל.

57.3 הבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולות תשלום באמצעי התשלום שלגביו ניתנה ההודעה, שנעשתה בתקופה שבין המועד שבו נודע ללקוחות על האובדן, ועד מועד מסירת ההודעה, לפי הסכום הנמוך מבין שני אלה:

57.3.1 סכום קבוע של 75 שקלים חדשים, בתוספת של 30 שקלים חדשים לכל יום שעבר בין המועד שבו נודע ללקוחות על האובדן עד מועד מסירת ההודעה. על אף האמור לעיל, אם נמסרה ההודעה בתוך 30 יום מיום שנעשה לראשונה שימוש לרעה באמצעי התשלום, לא יעלה סכום החיוב על 450 שקלים חדשים.

57.3.2 סכום פעולות התשלום שבוצעו בפועל תוך כדי השימוש לרעה.

57.4 יובהר, כי הסכומים המפורטים לעיל, ניתנים לשינוי על פי צו של שר המשפטים, שיתפרסם ברשומות.

57.5 הגבלת אחריות הלקוחות האמורה לסכומים הנקובים לעיל לא תחול, והבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולות תשלום שנעשתה באמצעי התשלום, לפני שנמסרה ההודעה על ידי הלקוחות כאמור, אם השימוש באמצעי התשלום נעשה לאחר שהלקוחות העמידו את הרכיב החיוני באמצעי התשלום לרשותו של אדם אחר, והכל בין שהש

57.6



- 57.7 ימוש נעשה בידיעת הלקוחות ובין שנעשה שלא בידיעתם. הוראות סעיף קטן זה לא יחולו בהתקיים אחד מאלה:  
57.7.1 הרכיב החיוני באמצעי התשלום הועמד לרשותו של האדם האחר בנסיבות סבירות למטרת שמירה בלבד או שהועמד לרשותו של מוטב לשם מתן הוראת תשלום באמצעות המוטב;  
57.7.2 השימוש לרעה נעשה לאחר שהרכיב החיוני באמצעי התשלום, שהועמד לרשות האדם האחר, נגנב מאותו אדם או אבד לו;  
57.8 מובהר, על אף כל האמור בסעיף זה לעיל, כי הגבלת אחריות הלקוחות לא תחול במקרה בו הלקוחות פעלו בכוונת מרמה, וכי במקרה כזה, יהיו הלקוחות האחראים הבלעדיים לשימוש לרעה באמצעי התשלום.  
57.9 יובהר, כי הוראות סעיף זה לא יחולו על הרשאה לחיוב חשבון.

## 58. סגירת החשבון/הפסקת פעילות החשבון

- 58.1 בלי לגרוע מהוראות כל דין, הבנק יהיה רשאי בכל עת לסגור את החשבון (על כל הכרוך בכך בקשר עם מסגרות אשראי ו/או פיקדונות ו/או ביטול אמצעי תשלום בחשבון) או להפסיק את אחד או יותר מתחומי הפעילות ו/או מערוצי התקשורת (כהגדרת מונח זה בפרק בנקאות בתקשורת להלן) הניתנים ללקוחות לפי כתב זה או לשלול מהלקוחות את זכותם לפעול בחשבון באמצעות שיקים או מסמכים דומים זאת לאחר מתן הודעה מוקדמת בכתב ללקוחות של 45 ימים, אלא אם כן התקיימו נסיבות חריגות המצדיקות את סגירת החשבון או הפסקת הפעילות כאמור באופן מיידי וללא מתן הודעה מוקדמת כאמור.  
58.2 הודיע הבנק ללקוחות על כוונתו לסגור את החשבון, והלקוחות לא טיפלו בכל התהליכים הרלוונטיים לסגירת החשבון כאמור בסעיף זה בתוך 45 יום מתאריך הודעת הבנק, ובמקרה של הודעה מיידיית על סגירת החשבון בתוך 15 יום מתאריך הודעת הבנק, הבנק יהיה רשאי לנהוג בכל דרך כפי שהוא ימצא לנכון בנסיבות המקרה ובכפוף לכל דין.  
58.3 הלקוחות יהיו רשאים לבקש מהבנק לסגור את חשבון התשלום בכל עת. במקרה כזה, יפעל הבנק לסגירת החשבון בתום 5 ימי עסקים מהמועד בו השלימו הלקוחות את הפעולות הדרושות לסגירת החשבון ובכלל זה ביצוע הפעולות כאמור וכמפורט בסעיף 58.4 להלן.  
58.4 הבנק רשאי להתנות את סגירת החשבון בכך שלא קיימת מניעה לעשות כן בדין, וכן בביצוע הפעולות הבאות:  
58.4.1 פירעון כל ההתחייבויות בגין כרטיסי חיוב שהבנק הנפיק ללקוחות, ככל שהונפקו;  
58.4.2 הסדרת ההתחייבויות לצד שלישי, שהבנק קיבל על עצמו בגין חשבון הלקוחות;  
58.4.3 קבלת הודעה מהלקוחות, שלא יעשו שימוש בטפסי שיקים שטרם נמשכו, ככל שישנם כאלה ברשות מי מהם;  
58.4.4 כיסוי כל ההתחייבויות הלקוחות כלפי הבנק או הסדרה לשביעות רצונו של הבנק;  
58.4.5 חתימת הלקוחות, כולם או חלקם, על מסמך זיהוי במקרים בהם עלה חשש סביר בנוגע לזהות מגיש הבקשה לסגירת החשבון.  
הפעולות המפורטות לעיל תתבצעה על פי הנהלים שנקבעו וייקבעו מעת לעת על ידי בנק ישראל.  
58.5 הלקוחות מתחייבים לגרוס את כל אמצעי התשלום, לרבות כרטיסי החיוב ואת כל פנקסי השיקים והכרטיסים, שברשותם, בעת סגירת החשבון וזאת לאור ההשלכות העולות מאי השמדתם.  
58.6 בכל מקרה של סגירת החשבון - בין ע"י הבנק ובין ע"י הלקוחות - תסולק על ידי הלקוחות כל יתרת חוב של הלקוחות, לרבות קרן, ריבית, ריבית פיגורים שהצטברה עד אז, טרם סגירת החשבון.  
58.7 לקוחות המבקשים מידע לשם בחינת האפשרות או הכדאיות של העברת פעילותם מהחשבון או סגירתו יכולים להגיש את הבקשה לקבלת מידע וכן את הבקשה לסגירת חשבון באמצעות האפליקציה.  
58.8 יובהר, כי בעצם הסרת האפליקציה מהמכשיר על ידי הלקוחות לא תהיה ללקוחות גישה לחשבון הבנק ואין בהסרה כאמור, כדי להביא לסגירת החשבון ו/או כדי לשלוח בקשה לבנק בקשר עם סגירת החשבון. ככל שהלקוחות חפצים בסגירת החשבון בבנק, עליהם לשלוח בקשה לסגירת חשבון באמצעות האפליקציה ו/או לפנות למוקד הבנק.



58.9. לאחר סגירת החשבון, הבנק יאפשר ללקוחות גישה למידע שנשלח אליהם בערוצי תקשורת במהלך ששת החודשים שקדמו לסגירת החשבון. מידע זה יהיה זמין עבור הלקוחות במהלך שישה חודשים לאחר סגירת החשבון ללא עמלה, באמצעות האפליקציה, לפי שיקול דעת הבנק.

## 59. **יתור של עסק על הגנות שונות מכוח חוק שירותי תשלום**

על אף כל האמור בכתב זה, היה הלקוח עסק שמחזור המכירות השנתי שלו עולה על 30 מיליון שקלים חדשים או על סכום אחר שייקבע מעת לעת לפי סעיף 51(ב) לחוק שירותי תשלום, לא יחולו ביחס לאותם הלקוחות, והלקוחות לא יהיו זכאים, לזכויות ולהגנות המוקנות ללקוחות, על פי הוראות סעיפים 14, 19 ו-24 - 32 לחוק שירותי תשלום וכן על פי הסעיפים בכתב זה הנוסעים מההוראות האלו.

לעניין זה, "מחזור מכירות שנתי" – סכום התקבולים מכל מקור וסוג של הלקוח, שהתקבל בשנת הכספים הקודמת, בהתאם לדו"ח הכספי השנתי של הלקוח שנערך לגבי אותה שנה, ואם לא נערך דו"ח כספי שנתי כאמור, ייקבע מחזור המכירות השנתי כאמור בהתאם לנהלים ולכללים הנהוגים ומקובלים או כפי שיהיו נהוגים ומקובלים מפעם בפעם ובכל עת בבנק.

בהתאם לאמור לעיל, היו הלקוחות עסק כמשמעותו לעיל, לא יהיה מוגנים הלקוחות לפי הזכויות וההגנות המוקנות להם בהוראות הסעיפים הבאים לחוק שירותי תשלום, וזאת על אף שייתכן שהגנות אלו היו עומדות ללקוחות אילולא הויתור הנזכר לעיל:

סעיף 14(א) לחוק שירותי תשלום, אשר קובע כי נותן שירותי תשלום יעביר את מלוא הכספים שלגביהם ניתנה הוראת תשלום ולא ינכה מהם עמלה או כל חיוב אחר;

סעיף 14(ב) לחוק שירותי תשלום, אשר קובע כי במקרה של התניה על הוראת סעיף קטן (א) יפרט נותן שירותי התשלום למוטב את סכום הכספים המועברים לטובת המוטב והסכומים שהוא מנכה מהם;

סעיף 19 לחוק שירותי תשלום, אשר מגדיר את האחריות המוטלת על נותן שירותי תשלום ללקוח בביצוע פעולת תשלום, וקובע, בין היתר, את: (א) אחריות נותן שירותי תשלום למשלם כלפי המשלם לביצוע הוראת תשלום במדויק עד קבלת הכספים המועברים במסגרת הוראת התשלום אצל נותן שירותי התשלום למוטב; (ב) אחריות נותן שירותי תשלום למוטב כלפי המוטב, עם קבלת הכספים כאמור, לביצוע העברת הכספים אליו במדויק; (ג) אחריות נותן שירותי תשלום למוטב כלפי המוטב להעברה של הוראת תשלום במדויק לנותן שירותי תשלום למשלם במקרה בו נתן המשלם הוראת תשלום באמצעות המוטב או במקרה בו דרש המוטב לבצע פעולת תשלום מכוח הרשאה לחיוב; (ד) אחריות נותן שירותי תשלום כלפי לקוח בעניין פגם בביצוע פעולת תשלום – בירורו ותיקונו; (ה) אחריות נותן שירותי תשלום כלפי לקוח לפיצוי או שיפוי בשל נזק או הוצאה שנגרמו ללקוח בשל פגם כאמור;

סעיף 24 לחוק שירותי תשלום, אשר מגביל את אחריות הלקוח במקרה של גניבה או אבדן של רכיב חיוני באמצעי תשלום, כהגדרתו בחוק שירותי תשלום, או במקרה של שימוש לרעה באמצעי תשלום בידי מי שאינו זכאי לכך, וזאת, תחת התנאים המפורטים בחוק שירותי תשלום, עד לסכום של 450 ש"ח או סכום פעולות התשלום שבוצעו בפועל תוך כדי השימוש לרעה, לפי הנמוך;

סעיף 25 לחוק שירותי תשלום אשר מגביל את אחריות הלקוח בגין שימוש לרעה שנעשה באמצעי תשלום בתקופת הקפאת אמצעי התשלום, או לאחר סיום חוזה שירותי התשלום או החזרת אמצעי התשלום לרשותו של נותן שירותי התשלום;

סעיף 26 לחוק שירותי תשלום, אשר מסייג את הגבלת האחריות בשל שימוש לרעה באמצעי תשלום למקרה בו פעל הלקוח בכוונת מרמה;

סעיף 27 לחוק שירותי תשלום, אשר מורה לנותן שירותי תשלום למשלם להשיב ללקוח סכומים בהם חויב בשל שימוש לרעה באמצעי לתשלום, מעבר לסכומים הקבועים במגבלת האחריות;

סעיף 28 לחוק שירותי תשלום, אשר מורה לנותן שירותי תשלום למשלם להשיב ללקוח את ההפרש בין הסכום בו חויב בפעולת תשלום שבוצעה על פי הוראה שניתנה באמצעות המוטב, לבין הסכום שעליו הודיע הלקוח כי התחייב בו, וזאת במקרה של הגדלה בלא הרשאה של סכום החיוב;



סעיף 29 לחוק שירותי תשלום, אשר מורה לנותן שירותי תשלום למשלם להשיב ללקוח סכום חיוב או הפרש בין סכום חיוב בלא הרשאה לבין הסכום בו התחייב לקוח, וזאת במקרה בו חויב הלקוח בשל פעולת תשלום במסמך חסר, ולאחר מתן הודעת הלקוח כי לא הוא ביצע את פעולת התשלום או כי הסכום לחיוב הוגדל בלא הרשאת הלקוח;

סעיף 30 לחוק שירותי תשלום, אשר קובע כי פטור או הגבלת הלקוח מהאחריות בשל שימוש לרעה באמצעי תשלום, לא יהיה מותנה במסירת פרטים לנותן שירותי התשלום על נסיבות גניבה או אבדן של רכיב חיוני באמצעי תשלום, כהגדרתו בחוק שירותי תשלום, או במקרה של שימוש לרעה באמצעי תשלום בידי מי שאינו זכאי לכך;

סעיף 31 לחוק שירותי תשלום, אשר קובע כי לא תחול על הלקוח כל אחריות בשל שימוש לרעה באמצעי תשלום למעט האחריות המפורטת בפרק ו' לחוק שירותי תשלום;

סעיף 32 לחוק שירותי תשלום, אשר קובע כי נותן שירותי תשלום לא יהיה רשאי לחייב את הלקוח המוטב בשל כל סכום שהושב ללקוח המשלם לפי סעיף 27 לחוק שירותי תשלום או בשל הוצאות אחרות שנגרמו לו בשל כך, וזאת בהתקיים אחד מהתנאים המנויים בסעיף. עוד קובע הסעיף כי במקרה בו נותן שירותי התשלום למוטב רשאי לחייב את הלקוח המוטב בשל סכום שהושב לו לפי סעיף 27 לחוק שירותי תשלום או בשל הוצאות אחרות שנגרמו לו בשל כך, לא יבוצע החיוב בדרך של קיזוז כספים שהלקוח המוטב זכאי להם, אלא בהסכמת המוטב שתינתן בכתב.