



תאריך: \_\_\_\_\_  
 מס' תיק הלוואה/חשבון: \_\_\_\_\_  
 שם הלקוח: \_\_\_\_\_  
 כתובת דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_

## בקשה להצטרפות לשירות מתן הוראות באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת:

הואיל ואנו הח"מ (להלן: "הלקוחות") מקבלים מבנק ירושלים בע"מ (להלן "הבנק"), מעת לעת, שירותים בנקאיים שונים, לרבות הלוואות ואשראים אחרים, ועל שמנו מתנהל בבנק החשבון/התיק המפורט בכותרת בקשה זו, הכל בהתאם להסכמים ולמסמכים אחרים שנחתמו ו/או ייחתמו ביננו לבין הבנק;

והואיל ואנו מעוניינים לקבל מהבנק, בקשר לחשבון/תיק המפורט בכותרת זו ובקשר לכל חשבון/תיק אחר שנפתח/יפתח על שמנו או חשבון אשר בו אנו מורשים לפעול, גם את השירותים הבנקאיים, כהגדרתם בבקשה זו, (להלן: "נספח שירותים בנקאיים");

והואיל ואנו מסכימים כי במידה והבנק ייענה לבקשתנו, יינתנו לנו על ידי הבנק השירותים הבנקאיים כהגדרתם להלן, בהסתמך על התחייבויותינו ובכפוף לתנאים אשר יפורטו להלן;

## לפיכך אנו מבקשים לקבל מהבנק את השירותים הבנקאיים המפורטים להלן בהתאם לתנאים שלהלן:

### א. הגדרות

- (1) "מערכות הבנקאות בתקשורת" - מערכות המאפשרות יצירת קשר בין הלקוח למחשבי הבנק ו/או מי מטעמו, ו/או לנציגי הבנק ו/או למוקדים הייעודיים של הבנק, לרבות מערכות תקשורת מחשבים ישירה כגון ATM, תקשורת באמצעות אינטרנט, שידורי קבצים/מסרים, לרבות מערכות מענה קולי אוטומטי IVR ומערכות סלולאריות לרבות SMS, פקס, טלויזיה אינטראקטיבית, מחשבי כף יד, מערכות שהבנק יפתח מפעם לפעם וכיו"ב. הצטרפות הלקוח למערכת מסוימת תיעשה באמצעות מסמכי ההצטרפות לאותה מערכת בדרך שיאפשר הבנק.
- (2) "מערכות צד ג'" - מערכות ו/או תשתיות שאינן שייכות לבנק (כגון מערכת EDI-ELECTRONIC DATA INTERCHANGE או מערכת SWIFT MESSAGING SERVICES SCORE).
- (3) "בנקאות בתקשורת" - אחזור מידע על חשבונותיו של לקוח הבנק או ביצוע פעולות או מתן הוראות לביצוע פעולות ביוזמת הלקוח או מי מטעמו באמצעות מערכות תקשורת.
- (4) "הוראות" - הוראות באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת.
- (5) "פעולות מידע" - שירותים של קבלת והעברת מידע באמצעות מערכות הבנקאות בתקשורת.
- (6) "פעולות תוך-בנקאיות" - מתן הוראות ו/או העברת בקשות לביצוע פעולות על ידי הלקוח בתוך חשבונות או בין חשבונות הלקוח בבנק באמצעות מערכות הבנקאות בתקשורת.
- (7) "פעולות נוספות" - מתן תמיכה טכנית ו/או פעולות אחרות מכל סוג לרבות הצטרפות למערכות חדשות, אשר הבנק יאפשר מפעם לפעם לבצע באמצעות מערכות הבנקאות בתקשורת.
- (8) "החשבונות" - כל חשבון של הלקוח בבנק בין לבד ובין ביחד עם אחרים.
- (9) "המכשיר" - המחשב, ציוד התקשורת, קורא כרטיסים, כרטיסים חכמים, אמצעי זיהוי וכל ציוד, חומרה ותוכנה שבשימוש הלקוח לצורך ביצוע ההתקשרות וכל הפונקציות הנלוות, לרבות אבטחת-מידע.
- (10) "העברת בקשות" - שימוש במערכות לצורך העברת בקשות לביצוע פעולות באמצעות בנקאי לבנק. הבנק יחליט, על פי קריטריונים שיקבע מפעם לפעם, אילו סוגי פעולות יטופלו במתכונת של העברת בקשות.
- (11) "ביצוע פעולה במערכות על ידי הלקוח" - מתן הוראות כאמור או העברת בקשות, ככל שאושרו על ידי הבנק ובתנאים שאושרו.

### ב. הצטרפות הלקוח לערוץ בנקאות בתקשורת:

ההצטרפות תיעשה באופן שיאפשר הבנק ובכפוף לכל דין. לצורך הצטרפות לשירותים המפורטים מטה, יש לבחור את ערוץ התקשורת ואת היקף הפעולות בו.

בנוסף למפורט בכל הסכם שנחתם בין הלקוח לבנק, נבקש לקבל מידע ולתת הוראות בכל אחד מהאופנים הבאים :  
 נא בחרו את ערוץ קבלת השירותים מהבנק וכן רמת השירות בה הנכם מעוניינים (מובהר כי כל רמת שירות כוללת את כל הקודמות לה):  
 עליכם לסמן בכל ערוץ את בחירתכם גם אם אינכם מעוניין בו. אין להותיר ערוץ ללא בחירה.

רמות שירות			הסכמה לפעילות בערוץ		ערוץ תקשורת
פעולות כולל צד ג' (4)	ביצוע פעולות בין חשבונותיי (2)	מידע (1)	לא	כן	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>חבילת ערוצים</b> כוללת ערוצי אינטרנט לרבות אתר האינטרנט של הבנק, ערוץ טלפון קווי וסלולרי לרבות מענה אנושי ומענה קולי אינטראקטיבי, קבלת הודעות מטעם הבנק בערוצים השונים לרבות מסרונים (SMS), פקס או אמצעים דיגיטליים שהבנק יוסיף מעת לעת.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>אינטרנט</b> ערוצי האינטרנט השונים כוללים בין היתר אתר האינטרנט של הבנק, קבלת הודעות מטעם הבנק בערוצים השונים לרבות מסרונים (SMS) או אמצעים דיגיטליים שהבנק יוסיף מעת לעת.
<input type="checkbox"/>	לא ניתן	לא ניתן	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>טלפון קווי וסלולרי ומענה קולי אינטראקטיבי (IVR)</b> ערוץ טלפון קווי וסלולרי ומענה קולי אינטראקטיבי (IVR), יאפשר קבלת הודעות מטעם הבנק בערוצים השונים לרבות מסרונים (SMS), פקס או אמצעים דיגיטליים שהבנק יוסיף מעת לעת.

1. **מידע בלבד** : העברת כל מידע מהבנק אלי ולמורשים בחשבון על חשבונותינו, לרבות בנוגע לתנועות ויתרות בכל אחד מחשבונותינו (**רמת הרשאה 1**).
2. **ביצוע פעולות בין חשבונות הלקוח בלבד** : הרשאה לבצע עסקאות ופעולות בחשבונותינו בבנק, ללא העברות לצד ג' (**רמת הרשאה 2**).
4. **ביצוע פעולות בחשבונות כולל פעולות לטובת צד ג'** : עסקאות לטובת חשבונות אשר אינם כלולים באחת מרמות השרות שלעיל, לרבות העברות לחשבונות של צדדי ג'. יובהר כי התקשרות באמצעות ערוצי הטלפוניה הינה ברמת הרשאה לביצוע פעולות לטובת צד ג' (**רמת הרשאה 4**).

#### 1. ההוראות שיחולו על קבלת הוראות באמצעות בנקאות בתקשורת:

- 1.1 ידוע לנו כי הבנק רשאי אך לא חייב להיענות לכל אחת מהבקשות שלנו ויכול להיענות רק למקצת הבקשות ו/או ההוראות הן לגבי סוג הערוצים בהם נוכל לקבל מידע ו/או לתת הוראות והן לגבי סוג ההוראות שנוכל לתת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הבנק יהיה רשאי להתנות קבלת הוראות בתנאים שיקבע הבנק לפי שיקול דעתו ו/או לבטל את הסכמתו לקבל ו/או להעביר הוראות בכפוף למתן הודעה כדן בטרם ביצוע הנ"ל.
- 1.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור, הבנק רשאי להחליט מפעם לפעם על סוג שירותים שניתן לבצעם באמצעות בנקאות בתקשורת (להלן: "שירותים מאושרים"). הבנק רשאי להפריד לצורך זה בין הסוגים השונים של ההוראות ולא יהיה חייב

לבצע כל הוראה הנוגעת לשירותים שאינם בגדר השירותים המאושרים כאמור וזאת בכפוף למתן הודעה כדין בטרם ביצע הנ"ל.

1.3 בכל פעם שהבנק יענה לבקשתנו, יהיה זה בכפוף לתנאי בקשתנו זו.

1.4 כל הוראה תבוצע ע"י הבנק בהתאם להליכים הרגילים התקפים בבנק באותה עת והנוגעים להוראות מאותו סוג, ותהיה כפופה לכל דין ו/או נוהל פנימי החל או שיחול על אותה הוראה מעת לעת.

1.5 הבנק יהא רשאי, לפי שיקול דעתו, שלא לבצע הוראה או לבצעה חלקית, או בקירוב, אם התעורר ספק לגבי זהות נותן ההוראה או לגבי תוכנה, אם ניתנה בניגוד להוראות סעיף זה, אם נתנה שלא על פי נהלי הבנק או הוראותיו, אם נתנה ללא שימוש בקוד התקשרות (בין טלפוני, בין מחשבוני או כל קוד אחר שנועד לזיהוי בעל החשבון) שהוקצה ללקוח על ידי הבנק, ומכל סיבה אחרת על פי דין או על פי נהלי הבנק. בכל מקרה שהבנק יבצע הוראה כלשהי, לרבות ביצוע חלקי או ביצוע בקירוב, יחולו כל התנאים שהיו חלים אילו מסרנו לבנק הוראה זהה בתוכנה בכתב; ואם באותה עת יהיה נהוג אצל הבנק שהוראה כנ"ל נמסרת לבנק על פי טופס או נוסח שנקבעים על ידו, יחול על כל הוראה כאמור כל האמור בטופס כאמור, כאילו ההוראה הנ"ל ניתנה על ידי הלקוח לבנק בכתב על פי טופס כאמור, חתום על ידי הלקוח.

1.6 הוראות שתתקבלנה לאחר השעה שתקבע מעת לעת על ידי הבנק לסיום יום העסקים אצל הגורם הרלבנטי, או לאחר השעה שתקבע מעת לעת על ידי הבנק כמועד אחרון לקבלת הוראות לביצוע הפעולה הבנקאית הרלבנטית באותו יום עסקים, לפי המוקדם שבין השניים, או ביום שאינו יום עסקים בבנק, תחשבנה כאילו נתקבלו ביום העסקים הראשון הבא אחריו ולגבי הוראות הנוגעות למטבע חוץ - יחשב האמור בסעיף זה כחל לגבי יום העסקים במטבע חוץ, בשינויים המחויבים.

## 2. מתן הוראות בחשבון משותף וחשבון של תאגיד:

2.1 למרות האמור בבקשה זו או בכל מסמך אחר הקובע את המוסמכים לחייב שותפות או תאגיד, יהיה הבנק רשאי, אך לא חייב, לקבל הוראה אף אם תתקבל מאחד מבעלי החשבון המשותף או מאחד המוסמכים לחייב תאגיד, לפי העניין.

2.2 במקרה של בקשה לביצוע פעולה חריגה בחשבון, כפי שתוגדר מעת לעת על ידי הבנק ובהתאם לרגולציה, תשלח הודעה לכלל השותפים בחשבון.

2.3 חתימת בעל חשבון משותף או חתימת תאגיד על בקשה זו, משמעה הרשאה של כל אחד מהשותפים ו/או כל אחד מהמוסמכים לחתום ולהתחייב בשם התאגיד לתת הוראות באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת מבלי להידרש לחתימת יתר הבעלים או המורשים בחשבון. ככל שמדובר בתאגיד, חתימת התאגיד על בקשה זו, מאשרת כי התקבלו בתאגיד כל ההחלטות הדרושות כדי לתת תוקף להוראות המבוקשות ובכפוף לקבלת אישור מאומת מהגורם המוסמך לכך בתאגיד.

## 3. יחס בין מסמכים

הוראות כל ההסכמים והמסמכים עליהם חתמו/נחתום עם הבנק (להלן: "ההסכמים") יחולו על כל הוראה לביצוע פעולה ובלבד שבמקרה של סתירה בין הוראות בקשה זו לבין הוראות ההסכמים הנובעת מכך שהפעולה מבוצעת שלא בכתב ו/או באמצעות בנקאות בתקשורת, יגברו הוראות בקשה זו.

כמו כן, מובהר בזה כי בקשה זו מבטלת כל בקשה קודמת שנחתמה על ידינו (אם נחתמה) בקשר למתן הוראות ו/או למתן שירותים בנקאיים במערכות בנקאות בתקשורת והוראות בקשה זו יגברו.

## 4. כללי

4.1 האמור בבקשה זו, יחול בכל מקרה שהבנק יאפשר ללקוח לקבל שירותים הניתנים באמצעות מערכות בנקאות בתקשורת בנוסף לתנאי ההסכם עליהם חתם הלקוח. בנוסף, הצטרפות למערכות צד ג עשויה להיות כפופה להסכמים שהבנק אינו צד להם, בין הלקוח לבין צדדים שלישיים, ומובהר כי אין בהם כדי לגרוע מהתחייבויות הלקוח.

4.2 השירותים עשויים להיות בדרגות שונות, בהתאם לבחירת הלקוח ו/או אישור הבנק ו/או סוג המערכת, ועשויים לכלול: פעולות מידע, פעולות תוך-בנקאיות, פעולות לטובת צד שלישי, פעולות נוספות (להלן ביחד: "סוגי השירותים" או "השירותים"). אם הבנק יאשר את הצטרפות הלקוח למערכות או לחלק מהן, יינתנו לו השירותים באופן מלא או חלקי בכפוף לתנאים הנקובים בבקשה זו.

## 5. קבלת השירותים

5.1 לקוח יהיה רשאי לבצע את הפעולות אשר הבנק יאפשר מפעם לפעם לבצע באמצעות המערכות אליהן הצטרף, על פי סוגי השירותים אותם בחר ואושרו על ידי הבנק.

5.2 הלקוח מתחייב ללמוד ולהכיר את המערכות, אופן הפעלתן ואפשרויות הפעולה באמצעותן, לפני תחילת השימוש בהן. קבלת השירותים על ידי הלקוח תתבצע בהתאם להנחיות הבנק, כפי שימסרו מידי פעם לפעם. בנוסף לאמור לעיל, על לקוח המשתמש במערכות צד ג' לקבל מספקיהן הנחיות נוספות לגבי אופן ותנאי השימוש בהם.

- 5.3 ביצוע כל פעולה במערכות הבנקאות בתקשורת על ידי הלקוח יהיה בכפוף לכללים ולתנאים המקובלים בבנק לגבי אותו סוג חשבון ואותה פעולה, כפי שיהיו במועד מתן ההוראות או אישור בקשת הלקוח, כאילו התבצעה הפעולה בסניף הבנק. הלקוח מסכים בזאת כי הכללים והתנאים כאמור לעיל יחולו עליו ויחייבו אותו, ויראו את הלקוח כמי שחתם על הטפסים בנוסח המקובל בבנק באותה עת לצורך ביצוע אותה פעולה. באפשרות הלקוח לעיין בתנאים החלים על כל סוגי השירותים שנותן הבנק ותנאי כל פעולה ו/או עסקה בכל אחד מסניפי הבנק בזמנים בהם הם פתוחים לקבלת קהל ובאתר האינטרנט של הבנק. כמו כן הלקוח יכול לפנות למוקד הבנק שמספרו \*5727.
- 5.4 הלקוח מתחייב לוודא לפני בקשה לביצוע פעולה כי עמד בכל תנאי ההסכם וההסכמות עם הבנק בנוגע לאותה פעולה. הבנק יהיה רשאי – אך לא חייב – לבצע את הפעולה, אף אם הלקוח לא עמד בתנאי ההסכם בהסכמות כאמור אך בכפוף להתחייבות הלקוח לתקן מיידית כל הפרת הסכמה שניתנה על ידו. להסרת ספק מובהר, כי הסכמת הבנק לביצוע פעולה כלשהי בהעדר הנסיבות כאמור אין בה כדי לחייבו להסכים לביצוע פעולות נוספות במקרים כאמור ואין בה כדי לגרוע מחובות הלקוח כאמור. זה בסדר, אבל תודה על הסבת תשומת הלב.
- 5.5 ידוע ללקוח כי מתן הוראה ו/או העברת בקשה לביצוע פעולה אינם מבטיחים ביצוע בפועל. ביצוע בפועל תלוי בכל התנאים המנויים בבקשה זו ובכל הסכם אחר עם הלקוח (לרבות הצגת מסמכים ככל שהם נדרשים) וכפוף לכך שהפעולה אינה עלולה לחשוף את הבנק לסיכון ניכר או בלתי סביר, לפי שיקול דעתו של הבנק. במקרים המנויים לעיל יהיה הבנק רשאי שלא לבצע את הפעולה או לבצעה באופן מלא או חלקי או בקירוב.
- 5.6 מבלי לגרוע מכלליות האמור, בכל מקרה שהבנק יגיע למסקנה, כי הוראה ו/או בקשה כלשהי לוקה באי בהירות, או שלדעת הבנק לא ראוי לבצעה בשלמותה בלא לקבל מהלקוח פרטים נוספים, יהא הבנק רשאי שלא לפעול כלל על פי אותה הוראה ו/או בקשה או לבצעה באופן חלקי בלבד או לנהוג בדרך אחרת שיהיה בה, לפי שיקול דעת הבנק, משום מילוי אותה הוראה ו/או בקשה בקירוב.
- 5.7 "אי בהירות" לצורך סעיף זה – בין אם אי הבהירות הינה בתוכן ההוראה ו/או הבקשה ובין אם בצורה בה נקלטה ההוראה ו/או הבקשה.
- 5.8 הבנק יהיה רשאי לסרב לביצוע בקשה שהועברה באמצעות איזה מהמערכות, גם בהתחשב בנסיבות שתהיינה קיימות ביום בו היא תבוצע בפועל.
- 5.9 הלקוח מסכים כי בכל מקרה שתועבר לבנק הוראה ו/או בקשה לביצוע פעולה כלשהי, הבנק יהיה רשאי לנקוט בכל הפעולות שיתחייבו מכך, לפי שיקול דעתו, וכל פעולה שהבנק ינקוט כאמור, תחייב את הלקוח.
- 5.10 הלקוח נותן בזה לבנק הרשאה לחייב כל חשבון מבין חשבונותיו בכל הסכומים שיידרשו לצורך ביצוע הפעולות, כולל לצורך ביצוע העברות ותשלום היטלים ומיסים על פי כל דין.

## 6. סופיות הוראה ו/או בקשה

- 6.1 פעולות המבוצעות במתכונת של מתן הוראות במערכות אינן ניתנות לביטול.
- 6.2 בקשות לביצוע פעולות המועברות באמצעות המערכות ניתנות לביטול באותן מערכות המאפשרות זאת, כל עוד לא אושרו על ידי הבנק.

## 7. הגבלת סכומים

הבנק רשאי לקבוע מפעם לפעם תקרת סכום לביצוע פעולה בודדת באמצעות המערכות ו/או תקרת סכום יומית ו/או חודשית ו/או אחרת (להלן: "התקרות"), בנוסף למגבלות המוטלות על ביצוען על פי תנאי בקשה זו ו/או הסכמות קודמות. הלקוח מתחייב לפעול אך ורק במסגרת התקרות המותרות כפי שיפרסם הבנק מפעם לפעם. אם יקבל הבנק הוראות או בקשות באמצעות המערכות לבצע פעולות החורגות מהתקרות שנקבעו על ידי הבנק, הבנק יהיה רשאי, אך לא חייב, לבצען, ופעולות כאמור, אם יבוצעו, יחייבו את הלקוח.

## 8. תנאים נוספים החלים על ביצוע כל פעולה

בנוסף לתחולת דיני מדינת ישראל כאמור להלן, על פעולות שיבוצעו באמצעות המערכות ו קשורות לשירותי סחר בינלאומי, יחולו הכללים הרלבנטיים לפי המקרה, המתפרסמים ע"י לשכת המסחר הבינלאומית בפריז (INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE), אשר יהיו בתוקף במועד מתן ההוראה לביצוע הפעולה על ידי הלקוח (ולגבי פעולות המבוצעות במתכונת של העברת בקשות – שיהיו בתוקף במועד שבו יבצע הבנק את הפעולה, אם יאשרה). הלקוח מתחייב להמציא לבנק את כל המסמכים והאישורים כנדרש על פי כל דין, לצורך ביצוע כל פעולה לגביה נתן הוראה או העביר בקשה לביצוע.

הפעולות אשר ניתנו בגינן הוראות ו/או הועברו בקשות לביצוען באמצעות המערכות, אם יבוצעו, יקבלו את ערך יום העסקים (במט"י או במט"ח או כפי שהוא מוגדר באופן ספציפי לגבי אותה פעולה, לפי העניין) לפי הנחיות שיפרסם הבנק מפעם לפעם. על הלקוח מוטלת החובה לוודא מהו המועד בו תבוצע בקשה המועברת באמצעות המערכות.

10. סיכונים, אחריות ואמצעי אבטחת מידע

10.1 המערכות, מעצם היותן מבוססות על תוכנות, חומרות ורשתות תקשורת, חשופות לסיכונים הטבועים במערכות מסוג זה, לרבות תוכנות מפגעות (וירוסים, סוסים טרויאנים וכד'), ציתות לקווי תקשורת, פריצה על ידי גורמים עוינים, התחזות לאתרי הבנק או לאיזה מהמערכות והונאות מקוונות אחרות, שיבושים בפעולת המערכות ו/או בזמני התגובה שלהן, חוסר זמינות של המערכות ו/או איזה משירותיהן (כאשר לא בכל המקרים יעמוד לרשות הלקוח ערוץ פעולה חליפי) וכד'. הבנק משקיע מאמצים רבים בהגנה מפני סיכונים אלה, אך למרות זאת, אין אפשרות לחסימה מוחלטת וייתכנו נזקים ו/או הפסדים עקב התממשות איזה מהסיכונים, לרבות גילוי ו/או שיבוש מידע הזורם ו/או מוצג במערכות ו/או אי עדכניותו, שיבוש בהוראות ו/או בקשות, פעולות לא מורשות בחשבונות, אי ביצוע, ביצוע שגוי ו/או ביצוע באיחור של הוראה ו/או בקשה. הדברים מודגשים, במיוחד, נוכח שימוש במערכות ו/או ברכיבים שאינם בשליטת הבנק. על מנת להקטין את הסיכון, על הלקוח להקפיד על אבטחת המידע, כמפורט להלן.

10.2 בכל שימוש במערכות, ובכל פניה למוקד תמיכה יהיה על הלקוח להפעיל שיטות הזדהות ואבטחת מידע כמפורט בהנחיות שהבנק יפרסם מפעם לפעם. הלקוח מתחייב לשמור קודים ו/או מספרי מנוי ו/או סיסמאות ו/או Pin (PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER) ו/או מפתחות פרטיים וכיוצ"ב, לרבות האמצעים הפיסיים עליהם הם רשומים וכן אמצעים המשמשים להזדהות ו/או אבטחת מידע במערכות (להלן: "אמצעי אבטחת מידע") בסודיות מוחלטת, ברשות הבלעדית ובלתי נגישים לאחרים.

10.3 אם הלקוח פועל במערכות באמצעות מורשים מטעמו הרשומים בבנק (להלן בסעיף זה – "המורשים"), אזי הלקוח מתחייב להביא את תוכן תנאים אלה לידיעת המורשים ולדאוג לכך שכל אחד מיחיד הלקוח ומהמורשים ינהגו באופן המפורט בסעיף זה. ככל שהלקוח יקבל אמצעי אבטחת מידע עבור המורשים, הלקוח מתחייב למסור מיידית לידי כל מורשה את אמצעי אבטחת המידע שלו כשהם סגורים ושלמים. אמצעי אבטחת המידע הינם אישיים והלקוח ער לחשיבות שמירתם על ידי כל מי מטעמו ומהמורשים באופן אישי, הואיל והם משמשים באופן בלעדי לזיהויים.

10.4 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מודגש כי חל איסור מוחלט לשמור את אמצעי אבטחת המידע במחשב. הלקוח והמורשים יהיו חייבים להחליף את אמצעי אבטחת המידע עליהם יורה הבנק, לפחות בתדירות שיקבע הבנק. קודים, סיסמאות וכיוצ"ב הנקבעים על ידי הלקוח והמורשים יהיו אקראיים וקשים לניחוש ככל האפשר. הלקוח מסכים ומתחייב כדלקמן:

- (א) לא לשדר נתוני סרק, SPAM ודומים להם, ונתונים שגויים ו/או בלתי סבירים.
- (ב) לא לאפשר שינויים, העתקות, שימושים ללא רשות ו/או חבלה באמצעי אבטחת המידע, או בציוד הבנק.
- (ג) כי הוא יהיה אחראי בלעדית לשמירת כל מידע שהתקבל אצלו באמצעות המערכות.
- (ד) כל פניה או הוראה שתימסר לבנק טלפונית על ידי אדם שיציג עצמו במהלכה של אותה שיחה, כאילו הוא הלקוח או מי מטעמו או מי מהמורשים, יראוה כפניה או הוראה של אותו לקוח או מורשה, גם אם יתברר כי אותו אדם לא היה אותו לקוח או מורשה, ובלבד שהבנק נקט באמצעי הזהירות הנדרשים כדי למנוע שימוש לרעה בהוראות טלפוניות בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין ונהלי הבנק.
- (ה) לצורך ההתקשרות למערכות צד ג' העושות שימוש במפתח ציבורי (כגון מערכת EDI) או בנתונים אחרים הרלוונטיים להתקשרות עם הבנק וקבלת השירותים באמצעותן, על הלקוח למסור לבנק את המפתח הציבורי לפענוח שדריהם ו/או את הנתונים כאמור.
- (ו) במקרה של שינוי המפתחות הציבוריים ו/או איזה מהנתונים כאמור בסעיף קטן (5) לעיל ע"י הלקוח, על הלקוח למסרם לבנק לפני התחלת השימוש בהם.
- (ז) אין בהצגת הסיכונים כמפורט בסעיף זה כדי לגרוע מאחריותו של מי מהצדדים.

11. הודעה על תקלות ואירועים חריגים ומערכות לא שמישות

11.1 הלקוח מתחייב להודיע לבנק מיד כשייוודע לו על אודות כל מקרה של שימוש לרעה במערכות, או קיום חשש סביר לכך, לרבות חשיפה ו/או אבדן ו/או גניבה של אמצעי אבטחת מידע ו/או מקרה של מתן הוראה או העברת בקשה לביצוע פעולה

כלשהי בחשבונותיו ו/או מידע שנתקבל או הועבר שלא בהרשאתם, וכן על כל מקרה של שיבוש ו/או תקלה ו/או שגיאה ו/או קבלת מידע על צד ג' כלשהו ו/או על חשבונות המתנהלים על שם אחרים, באמצעות המערכות.

11.2 הלקוח מודע לכך שייכתנו מקרים בהם לא ניתן יהיה להשתמש במערכות, באופן מלא או חלקי, מכל סיבה שהיא. במקרים אלה יפעל הלקוח בסניפי הבנק ו/או במכשירים אוטומטיים ו/או בערוצי שירות אחרים עליו הוא מנוי (בכפוף לשעות הפעילות).

## 12. התקנת, הפעלת ותחזוקת המכשיר

12.1 האחריות להתקנת, הפעלת ותחזוקת המכשיר חלה על הלקוח בלבד.

12.2 לגבי ציוד הבנק הלקוח מסכים ומתחייב בזה כדלקמן:

(א) הבעלות על ציוד הבנק הינה ותהיה בכל עת של הבנק וללקוח תהיה אך ורק רשות אישית להשתמש בו לצורך עצמי, על פי הנחיות הבנק. הלקוח מתחייב שלא להתיר לצד שלישי כלשהו להשתמש בציוד הבנק ללא הסכמת הבנק מראש ובכתב. הלקוח מתחייב לנקוט בכל הצעדים הסבירים על מנת להגן על ציוד הבנק מפני שימוש לרעה ו/או שלא למטרה לשמה ניתן.

(ב) הלקוח מתחייב להחזיק את ציוד הבנק במצב תקין ובין היתר לפעול לשם כך לפי הוראות הבנק.

(ג) במקרה של הפסקת השירותים באופן סופי כמפורט להלן, יהיה על הלקוח להחזיר את ציוד הבנק לסניף הבנק, תוך 10 ימים מיום הפסקת השירותים, כשהוא במצב שלם ותקין. התוכנה תוחזר לבנק והלקוח ישמיד את כל עותקי התוכנה שברשותו. לא הוחזר ציוד הבנק לבנק תוך פרק זמן זה, או הוחזר כשהוא אינו שלם ו/או אינו תקין, יהיה על הלקוח לשלם לבנק את עלות ציוד הבנק, לפי התעריף הנהוג לכך בבנק והבנק יהיה רשאי לחייב את חשבון הלקוח בסכום הנ"ל.

## 13. תוכנת המערכות

13.1 ידוע ללקוח כי מלוא הזכויות מכל מין וסוג שהם, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור, זכויות היוצרים, כל פטנט, סוד מסחרי, סימן מסחרי וכל זכות קניינית בכל תוכנה אשר פותחה ו/או שתפותח ע"י או עבור הבנק במסגרת ו/או בקשר עם המערכות (לעיל ולהלן: "תוכנה"), תהיינה בבעלות הייחודית המלאה והמוחלטת של הבנק, או של צד שלישי ממנו רכש הבנק את הזכות להשתמש באותה תוכנה.

13.2 הלקוח מתחייב שלא להפר את זכויות הבנק ו/או צד שלישי כלשהו בכל תוכנה שתימסר לו (לרבות בדרך של הורדה בתקשורת – DOWNLOAD), ולנקוט בכל מאמץ ואמצעים למנוע הפרה כאמור ע"י צדדים שלישיים לרבות עובדיו וכל מי מטעמו.

13.3 הלקוח מתחייב בזה שלא לבצע כל העתקה של התוכנה אלא לצרכי גיבוי ולא לאפשר לכל אדם ו/או גוף זולתו לעשות שימוש כלשהו בתוכנה או בחלק ממנה.

## 14. שינוי, חסימת/הפסקת השירותים

14.1 הבנק יהיה רשאי בכל עת, לפי שיקול דעתו, לשנות את השירותים ו/או לחסום ו/או להפסיק באופן סופי או זמני, מלא או חלקי, את מתן השירותים ללקוח ו/או למורשים באמצעות המערכות, בהודעה בת 14 ימים מראש.

14.2 למרות האמור לעיל, הבנק יהיה רשאי לחסום ו/או להפסיק באופן סופי או זמני, מלא או חלקי, את מתן השירותים לפי שיקול דעתו, ללא הודעה מראש, במקרים חריגים הנובעים מצורך מיידי של הבנק להגן על לקוחותיו ו/או על עצמו ו/או על צדדי ג', לרבות בכל אחד מהמקרים הבאים:

(א) בכל מקרה שיוודע לבנק על מקרים מהסוגים המפורטים לעיל בקשר לתקלות ואירועים חריגים, ובכל מקרה אחר של תקלה, שיבוש, קלקול משמעותי ו/או בירור ו/או קיום חשש סביר של חדירה למערכות ו/או שימוש לרעה בהן.

(ב) בכל מקרה שהבנק קיבל הודעה על ביטול הרשאה של מי מהמורשים או על קרות אירוע אשר בקורותו מסתיימת ההרשאה.

(ג) בכל מקרה של ביצוע פעילות החורגת מהנחיות הבנק, באיזה מהמערכות.

(ד) בכל מקרה בו יהיה הבנק רשאי להפחית או לבטל את מסגרת האשראי של הלקוח או להעמיד אשראי כלשהו שנתן ללקוח, לפירעון מיידי.

(ה) בכל מקרה שהבנק יהיה מנוע מהמשך מתן השירותים מסיבה הקשורה בצד ג' כלשהו ו/או מסיבות טכניות ו/או עפ"י כל דין ו/או בהתאם להנחיות בנק ישראל כפי שיהיו מפעם לפעם.

- (ו) מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, מובהר כי ייתכנו מקרים של הפסקת השירותים לצורך ביצוע עבודות תחזוקה ו/או שדרוג אשר לא בהכרח תינתן בגינם הודעה מראש.
- (ז) הלקוח יהיה רשאי בכל עת להודיע לבנק בכתב על רצונו להפסיק לקבל את השירותים, כולם או חלקם, וההפסקה תכנס לתוקפה עד 7 ימים לאחר קבלת הודעת הלקוח בבנק. למרות האמור לעיל, במקרים חריגים, הלקוח יהיה רשאי להפסיק לקבל את השירותים ללא צורך בתקופת המתנה, וההפסקה תתבצע בהקדם האפשרי לאחר קבלת הבקשה בסניף בו מתנהל החשבון או במוקד התמיכה או בכל סניף אחר של הבנק לפי שיקול דעתו של הבנק.

#### 15. תוקף ההוראות

על אף האמור להלן ביחס למעמדם הראייתי של רישומי הבנק, מובהר כי בחירה על ידי הלקוח בסוג פעולה מסוים באיזה ממסכי המערכות ו/או שידור על ידי הלקוח של מסר שיש לו זיהוי פורמט מסוים, כפי שנרשמו במחשבי הבנק, מהווים ראייה קבילה כלפי הלקוח לגבי בחירת סוג הפעולה ו/או שידור המסר.

#### 16. מידע לגבי ביצוע פעולות באמצעות המערכות ומידע המשודר באמצעות המערכות

מידע לגבי פעולות שיבוצעו באמצעות המערכות יופיע בדפי החשבון הרלבנטיים של הלקוח. ידוע ללקוח כי למעט במקרים בהם קיימת חובה על פי דין לכך, לא יהיה הבנק חייב לשלוח ללקוח הודעות על ביצוע או אי ביצוע של פעולות לגביהן ניתנו הוראות, או הועברו בקשות באמצעות המערכות. לאחר כל העברת בקשה, על הלקוח לוודא את ביצועה או אי ביצועה, בין אם בדו"ח הסטטוס, אם קיים במערכות, ובין אם באמצעות יצירת קשר עם הבנק בכל אופן אחר.

#### 17. רישומי הבנק, שמירתם ומשלוח הודעות

- 17.1 הבנק ינהל רישום ממוכן של ביצוע פעולות באמצעות המערכות וישמור את הרישום למשך פרקי זמן עליהם יחליט, אשר לא יפחתו מ-6 חודשים. כמו כן יהיה הבנק רשאי אך לא חייב להקליט את התקשרויות הלקוח באמצעות המערכות ולאגור את ההקלטות. במקרה כזה ייחשבו הרישומים וההקלטות הני"ל חלק מרישומי הבנק.
- 17.2 כל הרישומים של הבנק ביחס לקיומה של הוראה ו/או בקשה לביצוע פעולה ו/או לקבלת או העברת מידע באמצעות המערכות, מועדה, תוכנה וביחס לשידור מידע על ידי הבנק ללקוח ו/או לתיבת הדואר האלקטרונית שלו – ישמשו כראיה קבילה לאמיתות תוכנם.
- 17.3 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הלקוח מסכים כי הבנק לא יהיה חייב לשלוח ללקוח פעם נוספת בכל אופן אחר את כל דברי הדואר, לרבות דפי החשבון, הודעות, מכתבים וכל מידע אחר, ששודרו אל הלקוח באמצעות המערכות לרבות מידע ששודר לתיבות דואר אלקטרוניות. האמור לעיל לא יחול על דברי דואר אשר לגביהם קיימת חובה על פי דין לשלחם ללקוח באופן אחר, אם לא נפתחו או הורדו על ידי הלקוח תוך פרק זמן סביר (לפי סוג דבר הדואר). מידע אשר שודר על ידי הבנק לתיבות דואר אלקטרונית, ייחשב כאילו הגיע לידי הלקוח בפועל יום עסקים אחד לאחר מועד השידור.
- 17.4 במקרה של סתירה בין הוראות סעיף זה לבין כל הוראה אחרת יגברו הוראות סעיף זה. במקרה של סתירה בין הוראות הסכם לבין הוראות הדין, הוראות הדין יגברו.

#### שימו לב:

תשומת לב בעל/י החשבון מופנית לכך כי מעצם טיבה, יש בכל הוראה שלא בכתב, קיים סיכון רב לטעות ו/או עיכוב בביצוע ההוראה ו/או שימוש לרעה, לרבות זיוף, מרמה, התחזות, שימוש בקוד ללא הרשאה וכיוצא באלה על ידי אנשים אחרים שאינם מוסמכים. חתימת הלקוח על הוראות בקשה זו משמעה שהלקוח מוכן לקחת על עצמו בודיעין, סיכונים אלה, ולשאת באחריות להם ולתוצאותיהם.

כמו כן, בהמשך לבקשתכם לקבלת שירותים בנקאיים בקווי תקשורת, הננו להביא לתשומת ליבכם, כדלקמן: קיימים סיכונים רבים הכרוכים בקבלת שירותים בנקאיים בקווי תקשורת. סיכונים אלה כוללים, בין השאר, אפשרויות של התחזות, זיוף, חוסר בהירות, אי הבנה, אמביוולנטיות, חוסר דיוק, מידע מקוטע או בלתי קריא, טעות בזיהוי, קשיי תקשורת וקליטה, שיבוש ותקלות בקווי תקשורת, ציטוט וכיו"ב.

אי לכך, ועל מנת לצמצם את הסיכונים הכרוכים בקבלת השירותים, עליכם יהיה לקיים את כל אמצעי האבטחה שפורטו בבקשה וכל הנחיה אחרת שתמסר לכם על ידי הבנק מעת לעת בקשר לכך, ולהודיע מיד לבנק על כל מקרה בו קיים חשש של שימוש לא מורשה בקוד שניתן לכם ו/או לבעלי הרשאת גישה ו/או למיופי כוח בחשבונכם.

הלקוח פוטר את הבנק מכל אחריות בגין נזק, הפסד, הוצאה או תשלום העלולים להיגרם לו, במישרין או בעקיפין כתוצאה מביצוע (לרבות ביצוע חלקי או ביצוע בקירוב) של כל הוראה שלהם ו/או מורשהו מטעמו ובלבד שהבנק לא יהיה פטור אם הנזק, ההפסד או ההוצאה נגרמו כתוצאה מרשלנות הבנק.

ולראיה באנו על החתום:

\_\_\_\_\_  
חתימה

\_\_\_\_\_  
שם הלקוח ותעודת זהות

\_\_\_\_\_  
חתימה

\_\_\_\_\_  
שם הלקוח ותעודת זהות

אישור הפקיד: הנני מאשר כי הנ"ל חתם/מו בפני על המסמך.

\_\_\_\_\_  
חתימת הפקיד