

תמצית גילוי לפי חוק שירותי תשלום

תיאור תמציתי של עיקרי התנאים הכלליים לניהול חשבון ותקנון חשבון Pepper

לתשומת ליבכם, הפרטים המופיעים להלן מהווים תמצית בלבד. לנוסח המלא של התנאים הכלליים לניהול חשבון ותקנון חשבון Pepper, ראו את כתב התנאים הכלליים לניהול חשבון ואת תקנון חשבון Pepper אותם ניתן למצוא באפליקציה תחת פרופיל -> אודות

עיקרי השירות

כללי

חשבון Pepper מקבוצת בנק לאומי לישראל בע"מ ("Pepper" ו"הבנק", בהתאמה) הוא חשבון בנק דיגיטלי המבוסס על בנקאות בתקשורת, כשהפעילות בו תבוצע בעיקרה באמצעות ערוצי בנקאות הכוללים, בין היתר, אפליקציה סלולארית, טלפון ו/או מערכות נוספות אשר הבנק יציע לשימוש לקוחותיו מעת לעת ("ערוצי בנקאות בתקשורת" או "הערוצים"). בשלב זה, השירותים יינתנו ב-Pepper באמצעות אפליקציה סלולארית בלבד ("האפליקציה"), אולם בעתיד, השירותים עשויים להינתן גם באמצעים אחרים אשר הבנק ייבחר מעת לעת.

החשבון ב-Pepper יתנהל בהתאם להוראות הדין, לתקנון Pepper, לתנאים הכלליים לניהול חשבון ולהיבטים המשפטיים באפליקציה ובערוצים הרלוונטיים (כולם ביחד יכנונו להלן: "התנאים הכלליים").

שירותי התשלום העיקריים ב-Pepper

שירותי התשלום העיקריים ש-Pepper מציע ללקוחותיו הם ניהול חשבון עו"ש, כרטיסי חיוב, העברות כספים והרשאות לחיוב חשבון.

המועדים הרלוונטיים לשירותי התשלום העיקריים הניתנים על ידי הבנק

1. "יום עסקים" – כל יום למעט יום שבת, ימי שבתון, שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור ויום כיפור, ראשון של סוכות ושמיני עצרת, פורים, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות, תשעה באב וכן כל יום אחר שיקבע על ידי המפקח על הבנקים כיום שאינו יום עסקים בנקאי וככל שמדובר על עסקה (לרבות פקדונות ואשראי) במטבע חוץ, יום עסקים יהיה יום עסקים במט"ח. "יום עסקים במט"ח" – יום עסקים שהוא גם יום שבו הבנק מבצע בפועל עסקאות במטבע החוץ הרלוונטי ללא הגבלה בסכומי העסקאות, אולם לענין אשראי במט"ח או צמוד מט"ח, משמעות המונח יהיה יום עסקים שבו הבנקים בלונדון עושים ביניהם עסקאות בפקדונות במטבע הרלוונטי בשוק הבינבנקאי בלונדון, שהוא גם יום שבו הבנק מבצע בפועל עסקאות במטבע הרלוונטי ללא הגבלה בסכום העסקאות, ואשר לגביו נוהגים תאגידים בנקאיים לקיים סליקה של הממסרים הבנקאיים.

הבנק רשאי לקבוע את המועד האחרון לקבלת הוראות ביום עסקים ביחס לשירותים השונים וקביעתו כאמור יכול שתהיה לפי נסיבות העניין, ובכלל זה מועדים שונים לימים שונים, לדרכי התקשרות שונות, וכן לפי תחומי פעילות, סוגי שירותים, מערכות או ערוצי שירות שונים.

2. המועד האחרון לקבלת הוראות תשלום באמצעי התשלום השונים

כל הוראת תשלום שתתקבל בבנק (א) לאחר השעה שנקבעה לסיום יום העסקים או לאחר שעה מוקדמת יותר שתיקבע על ידי הבנק מפעם לפעם כשעה המאוחרת ביותר לקבלת הוראות ("המועד האחרון לקבלת הוראות"), או (ב) ביום שאינו יום עסקים (ולגבי פעולות הקשורות למטבע חוץ, ביום שאינו יום עסקים במט"ח), תיחשב כאילו התקבלה בבנק ביום העסקים (או ביום העסקים במט"ח, לפי המקרה) הראשון שלאחר מכן.

קביעת הבנק לעניין המועד האחרון לקבלת הוראות יכול שתהיה שונה לפי נסיבות העניין (ובכלל זה לפי תחומי פעילות, סוגי שירותים, מערכות או ערוצי שירות שונים) והיא תפורסם בדף המידע באפליקציה ו/או בכל דרך אחרת שמותר יהיה לבנק להציגה.

3. מועדים צפויים להשלמת פעולת תשלום

משך הזמן הנדרש לבנק להשלים את ביצוע ההוראות של הלקוחות (ובכלל זה הוראות תשלום) משתנה לפי המאפיינים הייחודיים של כל הוראה ולפי המועד האחרון לקבלת הוראות הרלבנטי לאותה פעולת תשלום. במועד קבלת הוראת התשלום ימסור הבנק ללקוח את המועד בו יעביר את הכספים על פי הוראת התשלום ואת המועד שבו צפוי שהכספים יתקבלו לזכות המוטב (כפי שידוע לבנק ובהתאם למקובל באותה פעולת תשלום או באותו באמצעי תשלום).

המועד הצפוי לחיוב החשבון בהעברת כספים (מט"י) בתוך הבנק ומחוץ לבנק – יחול במועד ביצוע פעולת העברת הכספים ובלבד שהוא יום עסקים. המועד הצפוי לזיכוי חשבון המוטב – (1) בהעברת כספים בתוך Pepper – ביום העסקים שחל במועד ביצוע פעולת העברת הכספים; (2) בהעברת כספים מחוץ ל Pepper – (לרבות לחשבון המתנהל בבנק) – ביום העסקים העוקב ליום העסקים שחל במועד ביצוע פעולת העברת הכספים, למעט חריגים ככל שיהיו כאלה ויפורטו בדף המידע באפליקציה.

4. המועד שעד אליו ניתן להודיע לבנק על ביטול הוראות תשלום

הלקוחות יהיו רשאים לבטל או לשנות הוראת תשלום באמצעות מתן הודעה לבנק עד השעה הקבועה על פי דין לסיום יום העסקים או עד מועד מוקדם יותר כפי שיימסר ללקוחות באמצעות פרסום בדף המידע באפליקציה או בכל דרך אחרת, ובכפוף לכך שבאפשרות הבנק לשנות או להפסיק את ביצוע הוראת התשלום בהתאם למגבלות הטכנולוגיות הסבירות שיחולו בניסיונות העניין.

על אף האמור לעיל ובכפוף להוראות הדין:

(1) הוראות תשלום שזמן ביצוען עתידי ניתנות לביטול בכל עת על ידי הודעה מוקדמת מהלקוחות שנמסרה לבנק, ככל שלא נקבע אחרת על ידי הבנק או על פי הוראות כל דין;

(2) הוראות תשלום שזמן ביצוען מיידי או שניתנו במסגרת פעולת תשלום מובטחת, כמשמעות מונח זה בחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ("חוק שירותי תשלום"), אינן ניתנות לביטול.

5. מועד זיכוי החשבון מכוח הוראת תשלום שניתנה על ידי צד שלישי בעבור הלקוחות

ככלל, במקרה שהלקוחות יהיו זכאים לקבל כספים לחשבונם מכוח הוראת תשלום שניתנה על ידי צד שלישי כלשהו, חשבונם יזוכה באותו יום עסקים שבו התקבלו הכספים בבנק או במועד מאוחר יותר שיוסכם עם הלקוחות. עם זאת, בניסיונות מסוימות זיכוי החשבון יכול שיחול במועד מאוחר יותר, כגון: (א) אם חלה מניעה חוקית לביצוע הזיכוי במועד בו התקבלו הכספים בבנק; (ב) כתוצאה מאילוצים הקשורים במאפיינים מיוחדים הקשורים בטיב ההוראה שניתנה לזיכוי החשבון; (ג) אם ההוראה לזיכוי אינה ברורה או אינה מובנת דיה לבנק או אם נפלו שיבוש, אי-התאמה או טעות בהוראה שהתקבלה בבנק לזיכוי החשבון. ככל שחדלו להתקיים נסיבות מיוחדות כאמור, יזוכה חשבון הלקוחות במועד המוקדם האפשרי ביותר לכך.

הוראות כלליות לעניין אופן השימוש באמצעי התשלום

(1) מתן הוראות תשלום באמצעות האפליקציה או באמצעות כרטיסי החיוב המשויכים לחשבון Pepper, עשוי לדרוש שימוש ברכיבים חיוניים כהגדרתם בחוק שירותי תשלום, שיקבעו על ידי הבנק מעת לעת או לפי בחירת הלקוחות.

לפירוט הרכיבים החיוניים ביחס לאמצעי התשלום השונים ב Pepper – ראו דף המידע ביחס לשירותי התשלום, אשר יהיה זמין באפליקציה.

יש לשמור את אמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום (כגון: כרטיס האשראי, קוד, צופן, סיסמה וכו') בסודיות מוחלטת, בנפרד ובאופן שהוא בלתי נגיש לאחרים. יש לפעול בהתאם להנחיות שימסרו על ידי הבנק, מעת לעת, בכל הנוגע להפקת רכיבים חיוניים כאמור, החלפתם ושמירתם. כמו כן, יש לשמור על הטלפון הסלולארי עליו מותקנת האפליקציה ועל כרטיסי החיוב מידי מי שאינו מורשה לעשות בהם שימוש.

(2) השימוש באמצעי התשלום כרוך בסיכונים שונים הנובעים, בין היתר, מאופי אמצעי התשלום ואופן השימוש בו, כגון הסיכונים הייחודיים שנובעים מהמערכת שבאמצעותה מופעל הטלפון הנייד על גביו מותקנת האפליקציה. לפרטים אודות הסיכונים הכרוכים באמצעי התשלום השונים, ראו פירוט בחוברת התנאים הכלליים.

(3) על מנת לבצע פעולת תשלום לזכותו של צד שלישי, על הלקוחות למלא את הפרטים הנדרשים לכך, ובכלל זה פרט מזהה שהבנק יקבע שעל הלקוחות למסור כדי לזהות באופן ודאי את אותו צד שלישי (כגון, בנק המוטב; מספר חשבון; מספר סניף). על הלקוחות לוודא שהפרטים המזהים כאמור של המוטב הוזנו באופן תקין. מובהר כי במקרה שהבנק ביצע פעולת תשלום על סמך פרטים מזהים אלו, תיחשב פעולת התשלום כפעולה שבוצעה על ידי הבנק באופן תקין לעניין זהות המוטב.

סגירה של חשבון Pepper, סיום והקפאה של אמצעי תשלום

1. **סגירת החשבון על ידי הלקוחות:** הלקוחות רשאים לבקש לסגור את החשבון בכל עת במתן הודעה לבנק. הבנק יסגור את החשבון לאחר קבלת הודעת הסגירה, וזאת עד לא יאחר מתום חמישה ימי עסקים מהמועד שבו השלימו הלקוחות את הפעולות הדרושות לסגירת החשבון כמפורט בכתב התנאים הכללים לניהול חשבון ובהוראות הדין.
2. **סיום שימוש באמצעי תשלום ביוזמת הלקוחות:** ככלל, הלקוחות רשאים לסיים את חוזה אמצעי התשלום בכל עת בהודעה לבנק. לאחר קבלת הודעת סיום החוזה בבנק, ולא יאחר מתום יום עסקים אחד ממועד מסירת ההודעה יבטל הבנק את אמצעי התשלום הרלוונטי.
- אמצעי התשלום בחשבון Pepper כוללים את השימוש באפליקציה ובלעדיה לא ניתן לנהל חשבון Pepper. בקשת לקוח לביטול השימוש באפליקציה תיחשב כבקשה לסגירת החשבון ויחול האמור בסעיף 1.
3. **סגירת חשבון או סיום שירותי אמצעי התשלום על ידי הבנק:** ככלל ובכפוף לכל דין, הבנק יהיה רשאי לסגור את חשבון Pepper או לסיים את חוזה אמצעי התשלום, ביוזמתו, וזאת לאחר מתן הודעה מוקדמת בכתב של 45 ימים ללקוח, למעט בנסיבות חריגות המצדיקות את סגירת החשבון או את סיום השירותים, באופן מיידי.
4. **הקפאה זמנית של השימוש באמצעי תשלום ביוזמת הלקוחות:** הלקוחות רשאים להקפא את השימוש באמצעי התשלום המשויכים לחשבון Pepper, לתקופה על פי בחירתם, ובלבד שלא תעלה על 14 ימים, אלא אם כן אפשר הבנק תקופה ארוכה יותר.
- לתשומת לב הלקוחות – לשם הקפאת השימוש באפליקציה יש להסיר את האפליקציה מהמכשיר הסלולארי; הפשרת הקפאת השימוש באפליקציה תוכל להיעשות על ידי הלקוח על ידי התקנת האפליקציה מחדש במכשיר הטלפון הסלולארי. יובהר כי משמעות הקפאת השימוש באפליקציה, היא שלא ניתן יהיה לבצע פעולות באמצעות האפליקציה במהלך תקופת ההקפאה. עם זאת, פעילות בכרטיס חיוב שהונפק בחשבון, ופעולות חיוב החשבון בגין תשלומי הלוואות שהועמדו ו/או הרשאות לחיוב חשבון שהוקמו בחשבון ימשיכו לחול.
- בקשת הלקוחות להקפא את השימוש באמצעי תשלום (למעט האפליקציה) תימסר על ידם לבנק באמצעות האפליקציה או בטלפון *8988, או בכל דרך אחרת כפי שיציין הבנק באפליקציה או באתר האינטרנט של הבנק.

5. הקפאה זמנית של השימוש באמצעי תשלום ביוזמת הבנק

הבנק רשאי להקפא את זכותם של הלקוחות לעשות שימוש באמצעי התשלום, אם הדבר נדרש בהתאם להוראות הדין או מטעמים סבירים אחרים.

עלות השירות

נכון למועד פרסום תמצית זו, השירות בחשבון Pepper אינו כולל עמלות עו"ש. הבנק גובה עמלות וחיובים שונים עבור רכישת מוצרים בנקאיים, שירותים מיוחדים, פעולות מיוחדות ואירועים חריגים בחשבון כמפורט בתעריפון העמלות של הבנק המופיע באפליקציה תחת פרופיל -> תעריפון עמלות.

שימוש לרעה באמצעי תשלום

הלקוחות יודיעו מיד לבנק על כל חשש לגניבה או אובדן של אמצעי התשלום שהונפק להם על ידי הבנק או במקרה שיסברו שנעשה שימוש לרעה באמצעי התשלום על ידי מי שאינו מורשה לכך. בכלל זה יודיע הלקוחות לבנק מיד על גניבה, אובדן או שימוש לרעה ברכיב החיוני של אמצעי התשלום, כגון במקרה של

גניבה, אובדן או שימוש לרעה של כרטיס האשראי או הטלפון עליו מותקנת האפליקציה, או של הקוד או הצופן שמאפשרים ללקוחות לעשות שימוש באפליקציה.

במקרה בו נודע ללקוחות על גניבה אובדן או שימוש לרעה כאמור, על הלקוחות להודיע על כך לבנק באמצעות צ'אט או בטלפון *8988.

הבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום באמצעי התשלום הרלוונטי, ואשר נעשתה בתקופה שבין המועד שבו נודע ללקוחות, מי מהם, או למי מטעמם, על השימוש לרעה, עד מועד מסירת ההודעה לפי הסכום הנמוך מבין שני אלה: (1) סכום קבוע של 75 שקלים חדשים, בתוספת של 30 שקלים חדשים לכל יום שעבר בין המועד שבו נודע ללקוחות או למחזיק באמצעי התשלום 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; (2) סכום פעולות התשלום שבוצעו בפועל תוך כדי השימוש לרעה.

הגבלת אחריות הלקוחות כאמור לא תחול, והבנק יהיה רשאי לחייב את החשבון בגין כל פעולת תשלום שנעשתה באמצעי התשלום לפני שנמסרה הודעה על ידי הלקוחות כאמור לעניין השימוש לרעה, אם השימוש באמצעי התשלום נעשה לאחר שהלקוחות, או מי מטעמם העמידו את אמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום לרשותו של אדם אחר, והכל בין שהשימוש נעשה בידיעתם ובין שנעשה שלא בידיעתם. עם זאת, האמור לא יחול במקרים הבאים: (1) אמצעי התשלום או 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 (כגון מסירת כרטיס האשראי בעת ביצוע תשלום בבית העסק); (2) השימוש לרעה נעשה לאחר שאמצעי התשלום או הרכיב החיוני באמצעי התשלום, שהועמד לרשות האדם האחר, נגנב מאותו אדם או אבד לו. כך גם, הגבלת האחריות לא תחול במקרה בו פעלו הלקוחות בכוונת מרמה בקשר עם השימוש לרעה.

זכות הבנק שלא לבצע הוראות מסוימות

הבנק רשאי שלא לכבד הוראה לביצוע פעולת תשלום, לדחות את ביצועה או לבצעה באופן חלקי בלבד, זאת מטעמים סבירים, כגון, במקרה שבו ביצוע ההוראה כרוך בחיוב חשבון כלשהו ומצב החשבון לא מאפשר את החיוב האמור; אם ההוראה הינה הוראה שעניינה פעולה שהבנק אינו נוהג לבצעה; אם ההוראה הגיעה לבנק לאחר המועד הקבוע למסירתה; אם הבנק מנוע על פי דין לבצע את ההוראה.

אחריות הבנק בגין פגם בביצוע פעולת תשלום

חוק שירותי תשלום קובע מסגרת נורמטיבית לעניין אחריות הבנק בעת ביצוע פעולת תשלום ביחס ללקוחות וביחס לנותני שירותי תשלום אחרים.

הבנק לא יהיה אחראי לכל נזק או הוצאה שייגרמו, ככל שייגרמו ללקוחות 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.

דרכי ההתקשרות

בהתאם להוראות הדין, הבנק מחויב להעביר ללקוחות הודעות ודיווחים שונים. בין השאר הבנק מחויב לדווח על חיובי הלקוחות שבוצעו באמצעות אמצעי התשלום שהבנק מעמיד לרשותם. הבנק יעביר את דיווחיו כאמור באפליקציית Pepper. מידע נוסף ניתן למצוא באפליקציה או בכתובת האינטרנט הבאה: <https://www.pepper.co.il:444/>. לבירורים נוספים ניתן ליצור קשר בטלפון *8988 בימים א'-ה' בשעות 20:00-8:00, ובימי ו' וערבי חג בשעות 14:00-8:00, או בצ'אט באפליקציה, בכל שעות היממה, למעט בשבתות.

ניכוי עמלות או חיובים אחרים מכספים המועברים לחשבון

בהתאם לתנאים הכלליים לניהול חשבון ולקבוע בסעיף 14(ב) לחוק שירותי תשלום, הבנק יהיה רשאי לנכות כל חוב, חיוב, הוצאה, עלות או עמלה המגיעים לו מאת הלקוחות מכספים המגיעים או שיגיעו ללקוחות, לרבות מכוח הוראה שניתנה על ידי צד שלישי כלשהו בעבור הלקוחות.