

לתשומת ליבך, הפרטים המופיעים להלן מהווים תמצית בלבד. לנוסח המלא של התנאים הכלליים להצטרפות לכרטיסי חיוב, ראו את חוברת תנאים כללים להסכם כרטיס חיוב שזמינה לעיון באתר האינטרנט של הבנק: [www.bankhapoalim.co.il](http://www.bankhapoalim.co.il)

## תמצית של עיקרי השימוש בכרטיסי אשראי וכרטיסי חיוב מידי (דיירקט) בנקאיים

### כללי

בנק הפועלים בשיתוף עם אחת מחברות כרטיסי האשראי (כגון, כאל, מקס וישראלכרט) מציע ללקוחותיו מגוון של כרטיסי חיוב, וביניהם כרטיסי אשראי וכרטיסי חיוב מידי (דיירקט). באמצעות כרטיסי החיוב הבנקאיים ניתן לבצע פעולות שונות כמו תשלום עסקאות בבתי עסק, העברות כספים, משיכת מזומנים במכשירי הכספומט, ביצוע פעולות וקבלת מידע במכשירים ממוכנים. חלק מהפעולות ניתן לבצע ישירות באמצעות הכרטיס, ואת חלקן באמצעות קישור הכרטיס לאפליקציית bit או לאפליקציית תשלום אחרת<sup>1</sup> (להלן - "אפליקציית תשלומים").

### כרטיסי אשראי

- ✓ כרטיסי האשראי של הבנק הינם כרטיסים בינלאומיים שמאפשרים ביצוע של פעולות תשלום בשקלים ובמט"ח (בכפוף לתנאי ההצטרפות), גם באמצעות טכנולוגיית ה-Contactless.
- ✓ אלא אם צוין במפורש אחרת, כרטיסי האשראי של הבנק ניתנים לצירוף ושימוש באפליקציית התשלומים השונות שמאפשרות מגוון של פתרונות תשלום מתקדמים ונוחים<sup>2</sup>.
- ✓ בנוסף, כרטיסי האשראי של הבנק מאפשרים ביצוע תשלומים בבתי עסק (באמצעות גיהוץ של הפס המגנטי או קריאה של השבב החכם בתוך הכרטיס), משיכת/הפקדת מזומן וקבלת מידע במכשירי הכספומט והמידע השונים (בהתאם לתנאי השימוש במכשירים השונים). כמו כן, ניתן להקים הרשאות קבועות לחיוב כרטיסי האשראי לצורך ביצוע תשלומים שוטפים (לדוגמה, תשלומים לחברת החשמל, ולקופת החולים).
- ✓ העסקאות שניתן לבצע באמצעות כרטיסי האשראי מוגבלות בסכום שנקבע על ידי הבנק<sup>3</sup>. במידה והפעולות מתבצעות באמצעות אפליקציית התשלומים, ייתכן כי סכום הפעילות יהיה מוגבל גם בהתאם לתנאי השימוש של האפליקציה.
- ✓ ככלל, בגין השימוש בכרטיסי אשראי בבתי עסק בישראל, חשבונוך יחויב אחת לחודש בתאריך קבוע.
- ✓ בגין שימוש במכשירי כספומט בישראל חשבונוך יחויב, ביום העסקים<sup>4</sup> העוקב ליום העסקים שחל במועד בו ביצעת את פעולת התשלום באמצעות המכשיר הממוכן.
- ✓ עסקאות שבוצעו מחוץ לישראל יחויבו כפי שיקבע בהסדר לעניין זה על ידי הבנק. **ככלל עסקאות מחוץ לישראל יחויבו ביום העסקים העוקב ליום העסקים שבו נקלטו החיובים בישראל, וזאת על אף קיום מועד חיוב אחר לגבי כלל העסקאות.**
- ✓ תוקף הכרטיס הוא עד למועד שצוין עליו או עד לביטולו בין אם על ידכם ובין אם על ידי הבנק.
- ✓ כאשר תוקף כרטיסך הגיע לסיומו, הבנק יהיה רשאי להנפיק לך כרטיס חליפי, ללא צורך בקבלת בקשה מפורשת או הסכמה פרטנית לכך.

<sup>1</sup> או לאפליקציית תשלום אחרת.

<sup>2</sup> השימוש בשירותי ארנק דיגיטלי באמצעות כרטיסים מאושרים, בבתי עסק ומכשירים תומכים. כפוף לתנאי השימוש של מפעילת הארנק, תנאי הכרטיס ולכל דין.

<sup>3</sup> "מסגרת הכרטיס" מסגרת אשראי שנקבעת עבור כלל השימושים בכרטיס בישראל ומחוץ לישראל, ובכלל זה עבור עסקאות הנכללות בהסדרי האשראי ועבור משיכת מזומנים מחוץ לישראל, למעט ריביות (אלא אם נכללות במסגרת הכרטיס כמפורט בבקשה לקבלת כרטיס חיוב) ולמעט משיכות מזומנים ממכשירים ממוכנים בישראל. מסגרת הכרטיס היא לתקופה של עד 3 חודשים. תקופת מסגרת הכרטיס וסכומה מפורטים בדף ריכוז החיובים. הודעה על חידוש מסגרת הכרטיס וסכומה (אם תחודש) או הודעה על אי חידוש מסגרת הכרטיס תפורט בדף ריכוז החיובים או בכל הודעה אחרת.

<sup>4</sup> כל יום למעט הימים שנקבעו על-ידי המפקח על הבנקים כימים שאינם ימי עסקים בנקאיים והם: יום שבת, ימי שבתון, שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור ויום כיפור, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, פורים, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות ותשעה באב, וכן למעט כל יום אחר שייקבע על-ידי המפקח על הבנקים, או על פי כל דין, כיום שאינו יום עסקים בנקאי.

✓ ככלל, הוראת חיוב שניתנת באמצעות כרטיס האשראי של הבנק היא סופית ואינה ניתנת לביטול.

### כרטיסי דיירקט (כרטיס חיוב מיידי)

- ✓ כרטיסי דיירקט מונפקים בשיתוף עם חברת ישראלכרט בלבד.
- ✓ כרטיסי דיירקט הינם כרטיסים שהעסקאות שמתבצעות בהם מחויבות בחשבון הבנק שלכם בדרך כלל תוך יום עסקים אחד ממועד ביצוע בעסקה. החיוב בכרטיס מבוצע מול יתרה בחשבוןך.
- ✓ כרטיסי הדיירקט של הבנק הינם כרטיסים בינלאומיים שמאפשרים ביצוע של פעולות תשלום בשקלים ובמט"ח (בכפוף לתנאי ההצטרפות), גם באמצעות טכנולוגיית ה-Contactless.
- ✓ אלא אם צוין במפורש אחרת, כרטיסי הדיירקט של הבנק ניתנים לצירוף ושימוש באפליקציות תשלומים שמאפשרות מגוון של פתרונות תשלום מתקדמים ונוחים<sup>5</sup>.
- במידה והפעילות מתבצעת באמצעות אפליקציות התשלומים השונות, ייתכן כי סכום הפעילות יהיה מוגבל גם בהתאם לתנאי השימוש של האפליקציה.
- ✓ כרטיסי הדיירקט של הבנק מאפשרים ביצוע תשלום בבתי עסק (באמצעות גיהוץ של הפס המגנטי או קריאה של השבב החכם בתוך הכרטיס) וכן משיכת/הפקדת מזומן וקבלת מידע במכשירי הכספומט והמידע השונים (בהתאם לתנאי השימוש במכשירים השונים).
- ✓ תשומת הלב כי **לא** ניתן להשתמש בכרטיס דיירקט לביצוע עסקה בתשלומים מכל סוג שהוא לבתי עסק; **לא** ניתן להקים הרשאות קבועות לחיוב כרטיסי הדיירקט ('הוראות קבע') לצורך ביצוע של תשלומים שוטפים (לדוגמה, תשלומים לחברת החשמל ולקופת החולים וכד') **ולא** ניתן לבצע באמצעות כרטיס דיירקט עסקאות "גיהוץ" במכשיר ידני.
- ✓ העסקאות שניתן לבצע באמצעות כרטיסי הדיירקט מוגבלות בסכום שנקבע על ידי הבנק ושמתעדכן מעת לעת<sup>6</sup>. בכפוף להגבלות השימוש שנקבעו בכרטיס, ניתן לבקש מהבנק לקבוע הגבלות נוספות (הגבלת סכום והגבלת תקופה) בהתאם לאפשרויות שתוצענה מעת לעת לבחירה על ידי הבנק<sup>7</sup>.

### ביטול של הוראת תשלום שניתנה באמצעות כרטיסי חיוב

ככלל, הוראת תשלום שניתנת באמצעות כרטיסי החיוב של הבנק היא סופית ואינה ניתנת לביטול.

### הרכיבים החיוניים לשימוש בכרטיס

מתן הוראות תשלום באמצעות כרטיס חיוב דורש שימוש ברכיבים חיוניים, לרבות אמצעי זיהוי שונים שיקבע על ידי הבנק ו/או חברות כרטיסי האשראי, לעיתים לפי בחירתם של הלקוחות לפי סוגי פעולות התשלום השונות.

נכון למועד זה, הרכיב החיוני בכרטיס כולל את צירוף כל או חלק מבין הרכיבים הבאים: הכרטיס עצמו, רכיב EMV המותקן בכרטיס, מספר הכרטיס, תוקף הכרטיס, הקוד הסודי, מספר ה-CVV בגב הכרטיס, מספר הזיהוי של הלקוח. בנוסף, הרכיב החיוני יכול לכלול מכשיר טלפון נייד או אמצעי תקשורת אחר, אשר הלקוח מסר לצורך קבלת סיסמא חד פעמית או קישור, המשמשים לאישור עסקאות, וכן את הקישור או הסיסמא האמורים.

**חשוב מאוד להקפיד לשמור את כרטיס החיוב ואת הרכיב החיוני (לרבות הקוד הסודי) של כרטיס החיוב בסודיות מוחלטת, בנפרד ובאופן שהוא בלתי נגיש לאחרים, לדוגמה לא לרשום את הקוד הסודי על גבי הכרטיס או בצמוד למקום שמירתו של הכרטיס. עוד אנחנו מזכירים שיש לפעול בכל עת בהתאם להנחיות שימסרו על ידי הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי, בכל הנוגע להפקת רכיבים חיוניים כאמור, החלפתם ושמירתם.**

במידת הצורך, תוכלו לשחזר את הקוד הסודי, בכל זמן, באחת הדרכים הבאות:

1. באמצעות אתר ו/או באפליקציית הבנק לניהול חשבון.
2. באמצעות פנייה למוקד פועלים בטלפון \*2407

<sup>5</sup> השימוש בשירותי ארנק דיגיטלי באמצעות כרטיסים מאושרים, בבתי עסק ומכשירים תומכים. כפוף לתנאי השימוש של מפעילת הארנק, תנאי הכרטיס ולכל דין.

<sup>6</sup> נכון ליוני 2024 הסכום המרבי לעסקה בודדת בכרטיס חיוב מיידי הוא 3,000 ₪ (גם אם קיימת יתרה פנויה נוספת בחשבון).

<sup>7</sup> בהתאם למסמכי הבנק המסדירים הגבלת שימוש בכרטיס חיוב ועל פי דין.

3. באמצעות פנייה ישירה לסניף.
4. באמצעות פנייה לחברת כרטיסי האשראי המתפעלת את כרטיסך.
5. באמצעות שחזור קוד סודי באתר/אפליקציה של חברת כרטיסי האשראי המתפעלת את כרטיסך.

### **הסיכונים שכרוכים בשימוש בכרטיס**

שימוש בכרטיסי החיוב של הבנק כרוך בסיכונים שונים הנובעים, בין היתר, מאופיו של אמצעי התשלום שהוא כרטיס חיוב ואופן השימוש בו (למשל הסיכון שבמסירת פרטי הכרטיס ו/או מסירת סיסמא חד פעמית לזיהוי לצד שלישי בלתי מורשה בשגגה (Fishing)). לפרטים אודות הסיכונים הכרוכים בשימוש בכרטיסי החיוב של הבנק, ראו את חוברת תנאים כללים להסכם כרטיס חיוב שזמינה באתר הבנק בכתובת: [www.bankhapoalim.co.il](http://www.bankhapoalim.co.il).

### **ביטול והקפאה של כרטיס חיוב**

#### **ביטול**

**ביטול כרטיס על ידי הלקוחות:** הלקוחות רשאים לבקש לבטל את כרטיסי החיוב שברשותם בכל עת במתן הודעה לבנק. הבנק יבטל את הכרטיס לאחר קבלת הודעת הביטול, וזאת עד לא יאוחר מתום יום עסקים אחד ממועד מסירת הודעת ביטול כאמור.

**ביטול כרטיס ביוזמת הבנק:** ככלל, הבנק יהיה רשאי, בכל עת, לאחר מתן הודעה בכתב של 45 ימים מראש לבטל כל כרטיס חיוב. על אף פרק הזמן האמור, הבנק יהא רשאי לבטל את הכרטיסים באופן מידי בנסיבות חריגות שמצדיקות ביטול כאמור. הודיעו הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי ללקוחות על ביטול הכרטיס או סירוב לחדש את הכרטיס, לפי העניין, הלקוחות יחזירו את הכרטיסים לבנק מיד עם קבלת ההודעה. לאחר ביטול הכרטיס מכל סיבה שהיא, יש להשמיד את הכרטיס.

#### **הקפאה**

**הקפאה זמנית של השימוש באמצעי תשלום ביוזמת הלקוחות:** הלקוחות רשאים להקפיא את השימוש בכרטיס החיוב, לתקופה על פי בחירתם ובלבד שלא תעלה על 14 ימים, אלא אם כן אפשר הבנק תקופה ארוכה יותר.

**הקפאה זמנית של השימוש באמצעי תשלום ביוזמת הבנק:** הבנק או חברת כרטיסי האשראי יהיו רשאים, בכל עת – על ידי מתן הודעה מוקדמת ללקוח, להקפיא את השימוש בכרטיס או להגביל אפשרות שימוש בשירותים כלשהם באמצעות הכרטיס, וזאת אם הדבר נדרש בהתאם להוראות כל דין או מטעמים סבירים אחרים.

הקפאת הכרטיס או הגבלת השימוש במקרה בו מסירת ההודעה אסורה על פי דין או במקרה בו מסירת ההודעה עלולה לסכל את המטרה שלשמה נדרשת ההקפאה או ההגבלה אינם טעונים הודעה מוקדמת.

**בכל מקרה של ביטול או הקפאת הכרטיס, בין אם על ידי הלקוח ובין אם על ידי הבנק (או חברת כרטיסי האשראי ששותפה להנפקה), על הלקוח להפסיק מיד את השימוש בכרטיס ולהשיבו לבנק או לחברת כרטיסי האשראי כשהוא גזור בפס המגנטי.**

הודעת הלקוחות בנושא ביטול/הקפאה של כרטיסי חיוב יכולה להימסר בכל אחד מאלה:

- בפנייה טלפונית לבנק או לחברת כרטיסי האשראי (כמפורט להלן);
- באמצעות בנקאי בסניף;
- באפליקציית הבנק לניהול חשבון / באתר האינטרנט של הבנק: [www.bankhapoalim.co.il](http://www.bankhapoalim.co.il);
- באתר חברת כרטיסי האשראי (כמפורט להלן).

### **עלות השירות**

הבנק גובה עמלות וחיובים שונים בגין השימוש בכרטיסי החיוב שהוא מעמיד לרשות לקוחותיו.

למידע המלא על אודות התנאים של עלות השימוש שבכרטיסי החיוב שהבנק מעמיד לרשות לקוחותיו ראו את הסכם התנאים הכלליים ואת תעריפון העמלות שזמין באתר האינטרנט של הבנק בכתובת: [www.bankhapoalim.co.il](http://www.bankhapoalim.co.il).

תשומת ליבכם ש"תעריפון מצומצם כרטיסי חיוב" מצורף לבקשה לקבלת כרטיס חיוב וזמין גם באתר האינטרנט של הבנק.

## זכות הבנק שלא לבצע הוראות מסוימות

הבנק רשאי שלא לכבד הוראה לביצוע פעולת תשלום באמצעות הכרטיס שהונפק על ידו, לדחות את ביצועה או לבצע באופן חלקי בלבד, זאת מטעמים סבירים, כגון, במקרה שבו ביצוע ההוראה כרוך בחיוב חשבון ומצב החשבון לא מאפשר את החיוב האמור או במקרה שבו המסגרת בכרטיס לא מאפשרת את ביצוע הפעולה.

### 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. כך, בין השאר קובע החוק את המסגרת הנורמטיבית לעניין האחריות בקשר עם ביצוע עסקאות באמצעות כרטיסי חיוב;

בכפוף לכל דין, הבנק לא יהיה אחראי לכל נזק או הוצאה שייגרמו, ככל שייגרמו ללקוחות ו/או לכל צד שלישי כלשהו, בשל פגם בביצוע עסקה באמצעות כרטיס חיוב שהנפיק הבנק, שנגרם בשל מעשה או מחדל של הלקוחות ו/או מי מטעמם ו/או של נותן שירותי תשלום אחר.

### ויתור של "עסק" על זכויות והגנות שונות מכוח חוק שירותי תשלום

בהתאם לקבוע בתנאים הכלליים להסכם כרטיס חיוב, הוראות סעיפים 14(א) ופרק ו' לחוק שירותי תשלום (לעניין שימוש לרעה באמצעי תשלום) וכן הסעיפים בתנאים הכלליים להסכם כרטיס חיוב הנובעים מההוראות הנ"ל לא יחולו בקשר עם מתן השירותים ללקוחות שמחזור המכירות השנתי שלהם עולה על 30 מיליון שקלים לחדשים.

### גניבה או אובדן של הכרטיס או של רכיב חיוני אחר בו ושימוש לרעה בכרטיס

במקרה של גניבה או אובדן של רכיב חיוני בכרטיס, או שימוש לרעה בכרטיס על ידי מי שאינו מורשה לכך (להלן - "האובדן") יחול האמור בחוק שירותי תשלום, ובין היתר גם האמור להלן:

- ✓ על הלקוחות להודיע לבנק ו/או לחברת כרטיסי האשראי ששותפה עם הבנק להנפקת הכרטיס מיד כשייוודע להם על כך, בכל דרך כפי שיאפשר הבנק (להלן - "ההודעה");
  - ✓ על הלקוחות לפרט במסגרת ההודעה את הפרטים שיידרשו על נסיבות האובדן, לרבות פעולות התשלום שנעשו בתקופת האובדן ואת פרטי הנוק שנגרם;
  - ✓ לאחר שנמסרה ההודעה, הלקוחות לא יהיו אחראים לשימוש לרעה בכרטיסי החיוב שנעשה לאחר מסירת ההודעה;
  - ✓ הבנק 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;
  - ✓ הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי יהיו רשאים לחייב את הלקוחות בגין כל פעולת תשלום באמצעות כרטיס החיוב, שנעשתה לפני מועד מסירת ההודעה לבנק, לפי הסכום הנמוך מבין שני אלה: (1) סכום קבוע של 75 ש"ח, בתוספת של 30 ש"ח 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 ₪; (2) סכום פעולות התשלום שבוצעו בפועל בתקופת האובדן;
- הגבלת אחריות כאמור לעיל לא תחול במקרים הבאים:

- אם הלקוחות העמידו את כרטיס החיוב, את הקוד הסודי או רכיב חיוני אחר בכרטיס לרשותו של אדם אחר (פרט להעמדה בנסיבות סבירות למטרת שמירה בלבד או העמדה לרשות מוטב למטרת מתן הוראות תשלום באמצעות המוטב);
- הלקוחות פעלו בכוונת מרמה;

### הודעה לבנק או לחברת כרטיסי האשראי על גניבה / אובדן הכרטיס או חשש לשימוש לרעה בכרטיס

לתשומת ליבכם ועל מנת למנוע נזקים כתוצאה משימוש לא מורשה בכרטיסי החיוב - עליכם להודיע לבנק או לחברת כרטיסי האשראי ששותפה עם הבנק להנפקת כרטיס החיוב הרלוונטי, באופן מידי על כל אירוע של חשש לגניבה או אובדן של הכרטיס, הקוד הסודי שלו או רכיב חיוני אחר לשימוש בכרטיס או חשש לשימוש לרעה, באחת **מדרכי ההתקשרות הבאות**:

<p>כתובת אתר האינטרנט של הבנק - <a href="http://www.bankhapoalim.co.il">www.bankhapoalim.co.il</a> טלפון 03-6532407 ו/או בטלפון *2407 (מענה קולי 24 שעות ביממה).</p>
<p><b>ישראלכרט בע"מ</b> באמצעות הדואר: בר כוכבא 12, בני ברק באמצעות כתובת אתר האינטרנט: <a href="http://www.isracard.co.il">www.isracard.co.il</a> באמצעות מספרי טלפון: מרכזיה: 03-6364636 מוקד דיווח על אובדן/גניבת כרטיס: 03-6364400 (24 שעות ביממה). שירות לקוחות: 03-6364333 (ימים א'-ה' 08:00-16:00).</p>
<p><b>כרטיסי אשראי לישראל בע"מ</b> באמצעות הדואר: רחוב תפוצות ישראל 13, גבעתיים (שירות לקוחות) באמצעות כתובת אתר האינטרנט: <a href="http://cal-online.co.il">cal-online.co.il</a> באמצעות מספרי טלפון: שירות לקוחות: 03-5723838 בין השעות 08:30-16:00 דיווח על אובדן או גניבה: 03-5723666 (לאורך כל שעות היממה)</p>
<p><b>מקס איט פיננסיים בע"מ</b> באמצעות דואר: בן גוריון 9, בני ברק. ת.ד. 2205. באמצעות כתובת אתר האינטרנט: <a href="http://www.max.co.il">www.max.co.il</a> באמצעות מספרי טלפון: שירות לקוחות: 03-6176333 (08:30-16:00) באמצעות SMS: 055-7000154 (08:30-22:00) אובדן או גניבה: באמצעות SKYPE ל - "Max_Finance_support" באמצעות WHATSAPP – 054-7666611 באמצעות טלפון: 03-6177889</p>

מסמך זה נמסר בהתאם לתקנה 8 לתקנות כרטיסי החיוב, התשמ"ו – 1986 ולסעיף 7(ב) לחוק שירותי תשלום, תשע"ט-2019. השימוש בכרטיס האשראי כפוף לחוק שירותי תשלום, תשע"ט, לתקנות על פיו ולשינויים שיחולו בהם. התעריפים, התשלומים וההנחיות במסמך זה נתונים לשינויים שיחולו מעת לעת. מסמך זה מוגש לנוחיותך ואין בו כדי לגרוע או לשנות מהאמור בחוברת תנאים כללים להסכם כרטיס חיוב או בטופס הבקשה להנפקת כרטיס חיוב.  
בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור במסמך זה לבין האמור בטופס הבקשה להנפקת כרטיס חיוב ו/או חוברת תנאים כלליים להסכם כרטיס חיוב יגבר האמור בטופס הבקשה ובחוברת תנאים כלליים.