

## הסכם לפתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד

תנאי תכנית " חיסכון לכל ילד " בהתאם להוראות אגף החשב הכללי במשרד האוצר והמוסד לביטוח לאומי-

### 1. הגדרות

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"גיל פדיון" - גיל 18;

"דף האינטרנט של התכנית" - דף אינטרנט ייעודי לתכנית באתר הבנק.

"האתר הייעודי" - אתר "תכנית חיסכון לכל ילד" בכתובת <https://hly.gov.il>.

"הבנק" - בנק מסד בע"מ.

"הורה" - ההורה המקבל את קצבת הילדים בעד הילד הזכאי, או מי שמקבלה לפי סעיף 69 לחוק הביטוח הלאומי;

"המוסד" או "המוסד לביטוח לאומי" - כהגדרתו בחוק הביטוח הלאומי;

"המועד הקובע" - יום 1 בינואר 2017;

"התכנית" - תכנית חיסכון לכל ילד;

"התקנות" - תקנות הביטוח הלאומי (חיסכון ארוך טווח לילד), התשע"ו-2016;

"חוק הביטוח הלאומי" או "החוק" - חוק הביטוח הלאומי נוסח משולב תשנ"ה - 1995.

"יום עסקים" ו - "סיום יום עסקים" - כהגדרתם בסעיף 1 בהוראות המפקח על הבנקים (ניהול בנקאי תקין) (יום עסקים בתאגידים בנקאיים);

"ילד זכאי" או "הילד" - ילד שמשלמת בעדו קצבת ילדים מכח חוק הביטוח הלאומי;

"מדד" או "מדד המחירים לצרכן" - מדד המחירים לצרכן כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה;

"מענקי חיסכון" - סכומים נוספים שיעביר המוסד לביטוח הלאומי לחשבון החיסכון על שמו של הילד הזכאי עם הגיעו של הילד לגיל 3, וכן עם הגיעו לגיל 13, ואם מדובר בילדה - בהגיעה לגיל 12.

"מענק המשיכה" - סכום נוסף שיעביר המוסד לביטוח הלאומי לחשבון החיסכון על שמו של הילד הזכאי עם הגיעו של הילד לגיל 21, ככל שהילד לא משך את סכום החיסכון הצבור הכולל, או חלקו קודם לכן;

"סכום החיסכון הבסיסי" - כמפורט בסעיף 74 ב(א) (1) לחוק הביטוח הלאומי;

"סכום החיסכון הנוסף" - כמפורט בסעיף 74 ב(א) (3) לחוק הביטוח הלאומי;

"סכום חיסכון חודשי" - סכום החיסכון הבסיסי וסכום החיסכון הנוסף, אם בחר ההורה לילד הזכאי להפקידו;

"סכום החיסכון הצבור הכולל" - סכומי החיסכון החודשי שהופקדו, מענקי המשיכה הראשון והשני ככל שרלוונטיים והריבית שנצברה בגין כל אלה לטובת הילד הזכאי;

"משרד האוצר" - אגף החשב הכללי במשרד האוצר;

"ריבית פריים" - ריבית ממוצעת בסיסית בחח"ד כפי שמפרסם בנק ישראל מעת לעת;

### 2. הפקדות לחיסכון

2.1 הפקדת סכום החיסכון החודשי - המוסד יפקיד לתכנית החיסכון על שמו של הילד הזכאי את ההפקדה השוטפת בגין סכום החיסכון החודשי עד לגיל פדיון, בכל חודש בהתאם למועדי הפקדת קצבת הילדים והכללים הנהוגים במוסד לביטוח לאומי.

2.2 סכום החיסכון החודשי כולל את סכום החיסכון הבסיסי שיופקד על ידי המוסד לביטוח לאומי ואת סכום החיסכון הנוסף, אם ההורה בחר להפקידו. סכום החיסכון הנוסף יופרש מקצבת הילדים המשולמת בגין אותו ילד ויופקד לחיסכון באמצעות המוסד לביטוח לאומי.

2.3 סכום החיסכון הבסיסי בעד החודשים שבמהלך התקופה שמיים הזכאות לקצבת הילדים, אך לא לפני המועד הקובע, ועד למועד בחירת ההורה לראשונה את סוג ומסלול החיסכון, או עד תום התקופה שעמדה לרשות ההורה לשם בחירה כאמור, לפי העניין, יופקד ע"י המוסד לתכנית חיסכון על שמו של הילד הזכאי בבנק יחד עם ההפקדה הראשונה של סכום החיסכון החודשי.

2.4 מענקים - המוסד יפקיד לחשבון החיסכון על שמו של הילד הזכאי את מענקי החיסכון. כמו כן יפקיד את מענק המשיכה, בהתאם לתנאי הזכאות כמפורט בחוק.

2.5 סכומי ההפקדות והמענקים המפורטים בסעיף זה יצטרפו לסכום החיסכון הצבור הכולל ויצברו ריבית החל מיום הערך הרלוונטי לאותה הפקדה כפי שידווח לבנק על ידי המוסד ועד ליום משיכת הכספים בפועל, בהתאם להוראות נגיד בנק ישראל.

- 2.6. בחשבון החיסכון יופקדו רק כספים שיועברו על ידי המוסד בהתאם לדיון. מובהר כי לא ניתן יהיה לנהל בחשבון החיסכון כל פעילות אחרת.
- 2.7. בחר הורה לילד זכאי להורות למוסד להפקיד מאותו מועד ואילך את הסכומים כאמור לעיל בקופת גמל להשקעה בהתאם לאמור בסעיף 74(א2) לחוק, ימשיכו להתנהל הסכומים שנצברו עד אותה העת בבנק בהתאם להוראות הדין ולהסכם זה, בשינויים המחויבים.
- 2.8. בנוסף על האמור, הפסקת ההפקדה השוטפת של סכום החיסכון החודשי יכול שתעשה, בין היתר, כתוצאה מהעילות הקבועות בחוק הביטוח הלאומי ובתקנות, לרבות עם הגיעו של הילד לגיל פדיון, כתוצאה מהחלטה של המוסד על רקע שלילת זכאותו של הילד לקצבת ילדים עוד קודם לגיל הפדיון, או כתוצאה ממשכת סכומי החיסכון במפורט בסעיף 3.8 להלן.

### 3. תנאי החיסכון

#### 3.1. סוגי החיסכון-

- עבור כל אחד ממסלולי החיסכון המפורטים בסעיף 3.2 להלן, מוצעים שני סוגי חסכונות (להלן: "סוג החיסכון") כמפורט להלן:
- 3.1.1. מסלול חיסכון ללא תחנות יציאה - במסלול זה כספי החיסכון יופקדו ליתרת התקופה שעד הגיעו של הילד לגיל פדיון, ללא תחנות יציאה שיאפשרו את שינוי מסלול החיסכון הנבחר (להלן: "מסלול ללא תחנות יציאה").
- 3.1.2. מסלול חיסכון עם תחנות יציאה - במסלול זה כספי החיסכון יופקדו ליתרת התקופה שעד הגיעו של הילד לגיל פדיון, עם תחנות יציאה שיאפשרו את שינוי מסלול החיסכון בתום כל 5 שנים (להלן: "מסלול עם תחנות יציאה").
- שינוי מסלול החיסכון בהגיע הילד לגיל פדיון יהיה כמפורט בסעיף 3.6 להלן.

#### 3.2. מסלולי החיסכון

- 3.2.1. עבור כל אחד מסוגי החיסכון כמפורט בסעיף 3.1 לעיל (עם תחנות יציאה או ללא תחנות יציאה), מוצעים שלושה מסלולי החיסכון הבאים-

##### 3.2.1.1. מסלול ריבית שקלית קבועה לא צמודה

##### 3.2.1.2. מסלול ריבית שקלית קבועה צמודה

- ההצמדה במסלול זה תחושב בהתאם לשינוי במדד המחירים לצרכן - מדד הבסיס (תחילת תקופה) יהיה המדד הידוע במועד ההפקדה. חישוב ההצמדה יבוצע בהתאם למדד הידוע בסוף התקופה. מובהר כי ההצמדה תחושב על כל הפקדה בנפרד והריבית עליה.
- הצמדה שלילית תחושב עד לגובה קרן החיסכון כהגדרתה בסעיף 3.2.2 להלן.

##### 3.2.1.3. מסלול ריבית שקלית משתנה

הריבית תקבע כמרווח מריבית הפריים, והריבית תשתנה בכל מועד שבו יחול שינוי בריבית הפריים.

- 3.2.2. **בכל מועד במהלך תקופת החיסכון, או במועד משיכת הכספים, לא יפחת סכום החיסכון הצבור הכולל מסכום הכספים שהופקדו לחשבון החיסכון על שמו של הילד הזכאי (סכום קרן החיסכון).**

#### 3.3. תקופת החיסכון לצורך ציטוט הריבית (להלן – "תקופת החיסכון")

- 3.3.1. הבנק יצטט בכל יום עסקים שיעורי ריבית עבור כל תקופת החיסכון הרלבנטיות, בכל מסלול וסוגי החיסכון המוצעים במסגרת התכנית לתקופה שעד גיל הפדיון ולתקופה שלאחריו (להלן: "טבלת ציטוטי הריבית").
- 3.3.2. טבלת ציטוטי הריבית תפורסם באתר הייעודי של המוסד לביטוח לאומי.
- 3.3.2. תקופת החיסכון (לצורך ציטוט הריבית, להבדיל מתקופת החיסכון בפועל) תחושב כהפרש שבין גיל הפדיון לגיל הילד לצורך החישוב יעוגל גיל הילד המדויק כלפי מטה לשנה הקרובה בכל תקופת חיסכון.
- 3.3.3. טווח כל תקופת החיסכון יוצג מתחילת השנה (לא כולל) ועד לסוף שנה (כולל).
- 3.3.4. להלן דוגמה לחישוב תקופת החיסכון בפועל, ותקופת החיסכון לצורך ציטוט הריבית מהבנק.

גיל הילד	תקופת החיסכון בפועל	תקופת החיסכון לצורך ציטוט ריבית
חצי שנה	17 שנים ושישה חודשים	18 שנים
5 שנים וחמישה חודשים	12 שנים ושבעה חודשים	13 שנים
15 שנים ו- 11 חודשים	שנתיים וחודש	3 שנים
16 שנים וחודש	שנה ו- 11 חודשים	שנתיים

- 3.4. תכנית החיסכון בכל אחד מהמסלולים תישא ריבית דריבית שנתית. הריבית שתקבע לכל תקופת החיסכון תהיה הריבית שצוטטה על ידי הבנק בטבלת ציטוטי הריבית במועד בחירת סוג ומסלול החיסכון לראשונה, כפי שמועד זה דווח לבנק על ידי המוסד לביטוח לאומי. מובהר כי הריבית תחושב לפי מספר הימים בכל תקופת חישוב ריבית ביחס למספר הימים המדויק בשנה הרלבנטית.

### 3.5. תנאי החיסכון עד גיל פדיון

3.5.1. הורה לילד זכאי במסלול ללא תחנות יציאה לא יוכל לשנות את תנאי החיסכון המתנהל בבנק לרבות שינוי מסלול החיסכון, עד לגיל פדיון.

3.5.2. הורה לילד זכאי שבחר במסלול עם תחנות יציאה כל 5 שנים-

3.5.2.1. יהיה רשאי בסמוך לכל תחנת יציאה, להורות לבנק על שינוי סוג החיסכון לחיסכון במסלול ללא תחנות יציאה, או שינוי מסלול החיסכון מהמסלול הקיים לאחד משני מסלולי החיסכון האחרים שבסעיף 3.2.1 לעיל (להלן - "המסלול החדש"). מובהר כי במקרה שבמועד תחנת היציאה נותרו פחות מ- 5 שנים עד לגיל פדיון, לא ניתן יהיה לעבור למסלול עם תחנות יציאה. הורה שבחר לשנות את המסלול כאמור יעביר את בקשתו לבנק עד 3 ימי העסקים שלפני מועד תחנת היציאה כאמור.

3.5.2.2. בחר ההורה לחדש את החיסכון באותו מסלול עם הריבית המעודכנת לתקופת החיסכון החדשה או לשנות את מסלול החיסכון, הריבית שתקבע ליתרת התקופה במסלול החדש תחושב לתקופת החיסכון כמפורט בסעיף 3.3 לעיל, בהתאם לריבית שהוצגה בטבלת ציטוטי הריבית במועד תחנת היציאה.

3.5.2.3. 60 ימים לפני כל מועד תחנת היציאה, יפנה הבנק להורה, יודיע לו על מועד חידוש המסלול ויציין את האפשרויות העומדות בפניו לשינוי סוג החיסכון או מסלול החיסכון במועד תחנת היציאה הקרובה. לא בחר ההורה לשנות את סוג החיסכון או מסלול החיסכון כאמור בסעיף 3.5.2.1 לעיל, ימשיך הבנק את תכנית החיסכון באותם תנאים, לרבות הריבית, ללא כל שינוי.

### 3.6. תנאי החיסכון החל מגיל פדיון

3.6.1. לא יאוחר מ- 21 יום אך לא יותר מ- 45 ימים לפני הגיעו של הילד לגיל פדיון יודיע על כך הבנק להורה ויציין בפניו את האפשרות לחידוש החיסכון בהתאם למסלולי התכנית לתקופה של חודש, שנה, שנתיים או 3 שנים בהתאם לטבלת ציטוטי הריבית.

3.6.2. לא בחר ההורה את תקופת ומסלול החיסכון עד 3 ימי עסקים לפני תום החודש הקלנדרי שבו הגיע הילד לגיל פדיון, יחדש הבנק ביום האחרון של אותו החודש את החיסכון לתקופה של חודש כל פעם, במסלול "ריבית קבועה לא צמודה", בהתאם לטבלת ציטוטי הריבית העדכנית באותו יום עסקים וסכום החיסכון הצבור הכולל ימשיך לצבור את הריבית עד ליום זה.

הבנק ישלח לילד הזכאי הודעה מיד עם סיומו של כל רבעון קלנדרי החל מגיל פדיון ועד לגיל 21 (אלא אם הופסק המנגנון המוגדר בסעיף זה בקשר לחידוש החיסכון קודם לכן), יפרט במסגרתה את התנאים להמשך תכנית החיסכון בתנאים המפורטים בסעיף זה, ויזמין את הילד הזכאי לחדש את החיסכון בהתאם להחלטתו.

3.6.3. ילד שהבנק חידש עבורו את החיסכון בהתאם לסעיף 3.6.2 לעיל, יכול לבחור למשוך את כספי החיסכון כמפורט בסעיף 3.8.1 להלן, או לחדש את החיסכון במסלול אחר, בהודעה לבנק עד 3 ימי עסקים טרם מועד חידוש החיסכון החודשי.

3.6.4. הסתיימה תקופת החיסכון בהתאם לסעיף 3.6.1 לעיל, בטרם מלאו לילד הזכאי 21 שנה והילד לא חידש את החיסכון לתקופה נוספת, יחדש הבנק את החיסכון לתקופה של חודש וישלח לילד הזכאי הודעות כנדרש בסעיף 3.6.2 לעיל. הילד יוכל להעביר את בקשתו לחידוש תקופת החיסכון עד 3 ימי עסקים לפני סיום תקופת החיסכון הנוכחית.

3.7. לעניין האמור בסעיפים 3.5 ו- 3.6 – לעיל יובהר כי ההורה או הילד הזכאי (לאחר גיל פדיון) לא יוכלו להעביר את סכום החיסכון שצבר בבנק, לבנק אחר או לקופת גמל להשקעה בהם ניתן לנהל חיסכון במסגרת התכנית, אלא אם ייקבע אחרת על ידי משרד האוצר.

### 3.8. משיכת כספים

3.8.1. הבנק יאפשר את משיכת כספי החיסכון בגיל הפדיון או קודם לכן, בהתאם לעילות הקבועות בדין ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים לעניין זה.

יובהר כי משיכת כספי החיסכון עם הגיעו של הילד לגיל 21 תתאפשר רק לאחר קבלת תשלום מענק המשיכה, ככל שישולם על ידי המוסד לביטוח לאומי בנסיבות המשיכה.

משיכת כספים מהחיסכון לאחר גיל פדיון, על ידי ילד שטרם הגיע לגיל 21, טעונה אישור אחד מהוריו של הילד.

3.8.2. בקשה למשיכת סכום החיסכון הצבור הכולל, כולו או חלקו, בידי ילד זכאי שהגיע לגיל הפדיון, תיעשה באמצעות הגשת בקשה לבנק לצורך משיכת כספי החיסכון בנוסח שנקבע לכך במסגרת התכנית. יובהר כי סכום החיסכון הצבור הכולל, או חלקו, ימשיך לצבור ריבית עד לתום החודש הקלנדרי שבו הגיע הילד לגיל פדיון, אלא אם התנאים למשיכת סכום החיסכון הצבור הכולל, והילד ביקש למשוך את כולו קודם לכן. במקרה כזה צבירת הריבית תהיה עד למועד המשיכה כאמור.

3.8.3. העברת סכום החיסכון הצבור הכולל של הילד הזכאי, כולו או חלקו, תיעשה אך ורק לחשבון הבנק של הזכאים לכך בהתאם לקבוע בתקנות.

3.8.4. משיכת סכום החיסכון הצבור הכולל בעד הילד הזכאי לפני גיל הפדיון, בשל מצב רפואי כמפורט בחוק, תיעשה כאמור בחוק ובתקנות. בגין משיכה כאמור, חלקית או מלאה, לא יגבה הבנק תשלום כלשהו בשל בקשת המשיכה המוקדמת כך שישלם את תנאי הרווח המלאים בחיסכון, הבנק יעביר את סכום החיסכון הצבור הכולל לחשבון הבנק שעליו הורה ההורה.

יובהר כי על אף משיכת הכספים כאמור, חשבון החיסכון על שם הילד הזכאי ימשיך לצבור הפקדות כמפורט בהסכם זה, החל ממועד המשיכה ועד לגיל הפדיון.

המשך ניהול החיסכון יתבצע כמפורט להלן:

3.8.4.1. במשיכת כספים חלקית – הפיקדון ימשיך להתנהל, והריבית או מסלול החיסכון ימשיכו ללא שינוי.

3.8.4.2. במשיכת כספים מלאה - עם חידוש ההפקדה הראשונה לחיסכון, תקבע ריבית החיסכון בהתאם לטבלת ציטוטי הריבית של הבנק באותו מסלול חיסכון, ליתרת תקופת החיסכון כהגדרתה בסעיף 3.3 לעיל.  
הריבית שתקבע תהיה הריבית שצוטטה במועד חידוש ההפקדה הראשונה כאמור, והחיסכון יצבור ריבית החל מיום הערך הרלוונטי כהגדרתו בסעיף 2.6 לעיל.

3.8.5. החליט הילד הזכאי או ההורה, לפי העניין, להפקיד את סכום החיסכון הצבור לאחת התקופות כאמור בסעיף 3.6.1 לעיל, ובמהלך התקופה ביקש למשוך את כספי החיסכון, יחולו הכללים הנהוגים בבנק לעניין משיכת חיסכון מוקדמת (שבירת חיסכון).

מובהר על ידי הבנק כי שבירת חיסכון כפופה להסכמת הבנק מראש ובכתב ולתנאים שייקבעו על ידי הבנק. בלי לגרוע מהאמור, הסכים הבנק לשבירת החיסכון, יהיה הבנק רשאי לא לשלם ריבית והפרשי הצמדה (במסלול ריבית שקלית קבועה צמודה) על הסכום הנמשך בגין תקופת החיסכון הנוכחית וכן לנכות מהסכום הנמשך את העלות העודפת לבנק, אם תהא, כתוצאה משבירת החיסכון, והכל בהתחשב בנזק העלול להיגרם לבנק כתוצאה ממשיכה כאמור.

#### 3.9. איסור העברה/עיקול

סכום החיסכון שנצבר לא יהיה ניתן להעברה, לשעבוד או לעיקול.

#### 3.10. השבת סכומים

המוסד לביטוח לאומי יהיה רשאי להורות לבנק להשיב לו מהחיסכון הצבור הכולל תשלומים שהופקדו על ידו בטעות או שלא כדין. נדרש הבנק להחזיר למוסד תשלום כאמור, יפחיתו מסכום החיסכון הצבור הכולל לשם השבתו בהתאם להוראת המוסד.

#### 3.11. כפיפות לדין ולהוראות גורמים מוסמכים

מובהר כי החיסכון ותנאיו כפופים להוראות ולשינויים בדין לרבות חוק ותקנות הביטוח הלאומי וכן להוראות משרד האוצר והמוסד לביטוח לאומי או כל גורם מוסמך אחר, כפי שיהיו מעת לעת.

### תנאים כלליים נוספים לניהול חשבון החיסכון בבנק-

#### 4. מועד ביצוע פעולות

##### 4.1. שינוי מועדים

בסעיף זה "מועד קובע" - מועד צבירת ריבית, מועד תחנת יציאה וכל מועד שנקבע לחידוש החיסכון או למשיכת כספים ממנו בהתאם לתנאי החיסכון.

4.1.1. חל מועד קובע כלשהו ביום שאינו יום עסקים, יידחה אותו מועד קובע ליום העסקים הראשון שלאחריו.

4.1.2. במסלול ריבית שקלית קבועה צמודה - על אף האמור לעיל, חל מועד קובע כלשהו ביום האחרון של החודש, ויום זה אינו יום עסקים, יוקדם אותו מועד קובע ליום העסקים הקודם לאותו יום.

4.1.3. השתנה מועד קובע עקב האמור לעיל, יהיו חישובי הריבית בחיסכון, בהתאם למועד הקובע בפועל, ואולם שינוי המועד הקובע לא יגרם לשינוי בחישוב הפרשי ההצמדה למדד המחירים לצרכן במסלול ריבית שקלית קבועה צמודה.

##### 4.2. בקשה/הודעה לבנק

בקשה או הודעה שתתקבל בבנק ביום שאינו יום עסקים או לאחר שעת סיום יום עסקים, תיחשב כאילו ניתנה ביום העסקים הראשון שלאחר תאריך הבקשה או ההודעה.

#### 5. מיסוי

הבנק יהיה רשאי לנכות מכספי החיסכון כל מס, היטל או תשלום חובה אחר, שהבנק יידרש מעת לעת לנכות במקור על פי דין או על פי דרישת רשות מסומכת כלשהי.

#### 6. פטור מאחריות בניסיונות מסוימות

הבנק יהיה פטור מאחריות לכל נזק, הפסד, הוצאות ותשלומים העלולים להיגרם לילד ו/או להורה, לפי הענין, כתוצאה ישירה מניסיונות שאין לבנק שליטה עליהן ובמהלך התרחשותן של נסיבות כאלה, ובלבד שהבנק נקט בכל מאמץ סביר על מנת לעמוד בהתחייבויותיו.

#### 7. עמלות והוצאות

נכון להיום ובהתאם לתנאי התכנית, לא ייגבו עמלות בחשבון עד הגיע הילד לגיל 21.

היה וגביית עמלות והוצאות בקשר עם ניהול חשבון החיסכון תתאפשר גם קודם לכן, בהתאם לתנאי התכנית ולכל דין, יהיה הבנק רשאי לחייב את החשבון בעמלות ובהוצאות כאמור, בשיעורים ובמועדים הקבועים בתעריפון הבנק מעת לעת.

#### 8. מסירת פרטים ומאגרי מידע

8.1. בנוסף על הפרטים והנתונים שיועברו לבנק על ידי המוסד לביטוח לאומי מעת לעת, הבנק עשוי לבקש מהורה או מהילד, לפי העניין, פרטים ונתונים נוספים הדרושים לדעת הבנק לקיום חובותיו על פי כל דין. מסירת פרטים אחרים תלויה ברצון ההורה או הילד, לפי העניין ובהסכמתם. ללא הסכמה למסירת הפרטים כאמור, לא ניתן לספק את השירותים שבגינם נדרש המידע.

8.2. הפרטים והנתונים אודות הילד וההורה (בין שנמסרו על ידם ובין מהמוסד לביטוח לאומי או ממקורות אחרים), לרבות פרטים מזהים, נתונים ויתרות בקשר לחיסכון, מסמכים, וכן כל מידע אישי נוסף שיווצר או יימסר מפעם לפעם במסגרת שימוש בשירותי הבנק ובכל אמצעי שהוא, ובכלל זה במסגרת תקשורת עם נציגים אנושיים ואוטומטיים ומול מערכות שונות של הבנק, שיחות טלפון, שיחות ווידאו, הקלטות קול, תוצרי צילום ממצלמות באתרי הבנק, במערכותיו ובסניפיו, וכן באמצעות כלים אוטומטיים וטכנולוגיות צוברות מידע ("cookies"), סקרים, שאילתות וכיוצא באלה יוחזקו במאגרי מידע שהבנק הוא בעל השליטה בהם, ויועברו

8.3. הפרטים והנתונים ישמשו את הבנק לצורך הקמתו וניהולו של חשבון החיסכון או בקשר אליו וכן בקשר לכל שרות אחר שיוצע על ידי הבנק, לרבות כל שירות פיננסי וכל שירות נלווה או משלים לו, וכן לצורך קיום חובות שבדין; שיפור השירות וחווית הלקוח וביצוע סקרים; ניהול הקשר עם ההורה או הילד, לפי העניין; קבלת החלטות בקשר למערכת היחסים עם הבנק ולרבות בקשר עם הליכים משפטיים המתנהלים על ידי הבנק או נגדו; הערכה וניהול סיכונים; מניעה, גילוי וטיפול בהונאות, תרמיות או פעילות בלתי חוקית; ניהול תהליכים פנימיים ותפעוליים בבנק; הפקת מידע אנונימי ואגרטיבי; מחקר וסטטיסטיקה; ופנייה בהצעות שיווקיות להורה או לילד, בכפוף לדין. עיבוד הפרטים והנתונים עשוי להתבצע באמצעות שימוש בכלים טכנולוגיים מתקדמים, כדוגמת מערכות המבוססות על אלגוריתמים, מודלים, בינה מלאכותית, למידת מכונה, ניתוחי שפה, ועוד. יובהר כי הבנק רשאי לעבד נתונים שאינם מהווים "מידע אישי" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, לרבות נתונים אנונימיים, לכל מטרה.

8.4. הבנק יהיה רשאי להעביר מידע כאמור לכל גורם הנותן ו/או המתעתד לתת שירות בנקאי כלשהו יחד עם הבנק ו/או מטעמו או הנותן לבנק שירות בקשר עם הפעלת חשבון החיסכון וניהולו וכן לכל גורם המספק לבנק שירותים אחרים לטובת פעילות הבנק, וזאת ככל הנדרש לצורך מתן השירות על ידי אותו גורם. מובהר כי גורמים אלו עשויים לכלול גם ספקי שירותי מיקור חוץ, לרבות ספקי שירותי ענן בישראל ובחו"ל, כולל במדינות שאינן בעלות מעמד תאימות מטעם הנציבות האירופית, כדוגמת ארצות הברית, והכל בכפוף לדין ולנהלי הבנק.

8.5. כמו כן, הבנק יהיה רשאי להעביר מידע כאמור לכל אדם, תאגיד, רשות וגורם ממשלתיים, ציבוריים, פרטיים או אחרים, בארץ ובחו"ל, במקרים הבאים: כאשר מסירת המידע מתחייבת על פי הוראות דין לרבות דין זר, נוהג או נוהל, לרבות אך לא רק בנוגע לאיסור הלבנת הון, איסור מימון טרור, סיכונים חוצי גבולות ומשטרי סנקציות; כאשר מסירת המידע נדרשת לצורך קיום אינטרס ציבורי חיוני; כאשר מסירת המידע נחוצה לשם הגנה על אינטרס חיוני של הבנק; כאשר מסירת המידע נועדה לטובת ההורה או הילד, לפי העניין; כאשר מסירת המידע נחוצה לצורך טיפול בהפרת תנאי ההתקשרות עם הבנק (לרבות הסכם זה, תנאי השימוש ומדיניות הפרטיות של הבנק); כאשר מסירת המידע נחוצה למניעת נזק לבנק, להורה או לילד, לפי העניין, או לצדדים שלישיים; במקרה בו ימחה הבנק את פעילותו ו/או את זכויותיו וחובותיו כלפי הלקוחות לצד שלישי; וכאשר מסירת המידע נחוצה לצורך ניהול הליכים משפטיים.

8.6. יובהר כי מסירת מידע כאמור בסעיף זה לא תהווה הפרה של חובת סודיות המוטלת על הבנק על פי כל דין.

8.7. בהתאם להוראות הדין, באפשרות ההורה או הילד, לפי העניין, לבקש לעיין במידע האישי המוחזק במאגרי הבנק ולבקש לתקנו בנסיבות מסוימות, באמצעות פנייה בכתב לממונה על הגנת הפרטיות בבנק בכתובת: [privacy.DPO@fibi.co.il](mailto:privacy.DPO@fibi.co.il).

## 9. רישומי הבנק והודעותיו

9.1. הרישומים בספרי הבנק, צילומים או העתק מרישומים אלה, או כל קטע מהם או מהדף האחרון של הרישומים הנ"ל, יהוו ראיות קבילות להוכחת אמיתות תוכנם.

9.2. רישומי הבנק בדבר תוכנה של בקשה בקווי תקשורת והמועד בו נעשתה, ישמשו הוכחה לכאורה לעצם הפנייה באמצעות קווי תקשורת, לתוכנה של הבקשה, לפרטים שסוכם באותה התקשורת ולמועד בו התקיימה.

## 10. הקלטות

הבנק יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להקליט מפעם לפעם שיחות טלפוניות שיתקיימו עם ההורה ו/או הילד (בהגיעו לגיל פדיון), אולם אין באמור לעיל משום הטלת חובה על הבנק לבצע הקלטות כאמור, ואם ביצע-לשמרן.

## 11. מען למשלוח דואר

11.1. הודעות ודיווחים בקשר עם החיסכון יישלחו על ידי הבנק בדואר רגיל או באופן אחר, לפי בחירת הבנק, למען שנמסר לבנק על ידי המוסד לביטוח לאומי במועד פתיחת חשבון החיסכון.

ההורה, או הילד לאחר הגיעו לגיל פדיון, רשאים להודיע לבנק על שינוי המען למשלוח דואר.

11.2. כל הודעה או דיווח שיישלחו בדואר רגיל למען למשלוח דואר כאמור, יחשבו כאילו נתקבלו על ידי ההורה או הילד, לפי העניין, תוך 3 ימים ממועד דיוורם. אישור הבנק על משלוח כאמור ומועדו ישמש הוכחה לכאורה ביחס למשלוח ולמועד הנזכרים באישור. הוחזרו דברי דואר שנשלחו כאמור ברציפות מספר פעמים, יהיה הבנק רשאי להימנע מלהמשיך ולשלוח דברי דואר למען זה.

## 12. שירותים בקווי תקשורת

הבנק יאפשר להורה ו/או לילד, לפי העניין, לצפות מרחוק בחשבון החיסכון באינטרנט וכן יהיה רשאי, מעת לעת, לתת בחשבון שירותים נוספים באינטרנט ובערוצי תקשורת אחרים (להלן: "שירותים בקווי תקשורת") על שירותים בקווי תקשורת יחולו התנאים המפורטים בנספח "שירותים בקווי תקשורת" המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם חשבון חיסכון זה.

## נספח להסכם לפתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד – שירותים בקווי תקשורת

כתב זה מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם לפתיחת חשבון חיסכון ארוך טווח לילד (להלן: "ההסכם") בבנק מסד בע"מ (להלן: "הבנק") למונחים בכתב זה תהיה המשמעות שהוקנתה להם בהסכם, אלא אם נאמר אחרת במפורש בכתב זה.

### 1. הגדרות

בכתב זה תהיה למונחים הבאים המשמעות שלהלן) לפי סדר אלפביתי.

**אמצעי זיהוי** - לרבות מספר סודי ו/או קוד סודי ו/או סיסמא ו/או צופן או צפנים ו/או אמצעי זיהוי אחרים לפי קביעת הבנק, באמצעותם מתאפשר למשתמש להזדהות לצורך ביצוע פעילות בקווי תקשורת.

**"אינטרנט"** - רשת האינטרנט הכלל עולמית, כפי שהיא פועלת כיום וכפי שהיא עשויה לפעול בעתיד, ותוכנת הפעלה, המאפשרת שימוש ברשת האינטרנט הכלל עולמית, המשמשת להעברת מידע באמצעות תקשורת קווית או אלחוטית.

**"הוראות בקווי תקשורת"** - הוראות לקבלת מידע ו/או ביצוע פעולות בקשר לחשבון החיסכון, הנמסרות באמצעות קווי תקשורת, ו/או מתן מידע ו/או הודעות בקשר לתוכנית ו/או לחשבון החיסכון, באמצעות קווי תקשורת.

**"חברת התקשורת –"** כל גוף המספק שירותים המאפשרים התקשרות בין המשתמש לבין הבנק באמצעות קווי תקשורת, לרבות בכל הנוגע לציוד קצה העשוי לשמש או לסייע בהתקשרות באמצעות קווי תקשורת. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בהגדרת חברת התקשורת יכלול גוף אשר המשתמש מקבל ישירות ממנו ו/או באמצעות שירותי טלפון סלולארי (להלן: "החברה הסלולארית") ו/או גוף אשר הבנק התקשר עמו לצורך העברת הודעות SMS או הודעות טקסט מסוג אחר (להלן: "הספק").

**"טלפון סלולארי"** - טלפון סלולארי, המחובר לרשת התקשורת. שניתן לקבל באמצעותו הודעות כתובות (כגון: SMS) ושמספרו מופיע או יופיע ברישומי הבנק לאחר שנמסר ו/או יימסר לבנק באופן שאושר על ידי הבנק.

**"מוקדי שירות"** - מוקד/י שירות טלפוני ו/או מרכזי מידע ו/או המערכת שהוקמו ו/או יוקמו על ידי הבנק.

**"המערכת"** - מענה קולי ממוחשב (לרבות טלרפקס).

**"מקבץ ערוצים"** - קובץ של ערוצי תקשורת הניתנים על ידי הבנק במקובץ.

**"מקבץ שירותים"** או **"רמת שירות"** – קובץ של שירותים בערוצי שירות הניתנים על ידי הבנק במקובץ.

**"משתמש"** - הורה או הילד, לפי העניין המבקש למסור הוראות או לקבל מידע בקווי תקשורת ו"משתמשים" משמעו כל המשתמשים או מי מהם.

**"ציוד קצה"** – מחשב, קו/מכשיר טלפון, טלפון סלולארי, וכל ציוד אחר בו נעשה שימוש לצורך קבלה או נתינה של שירותים בנקאיים באמצעות קווי תקשורת.

**"קווי תקשורת או ערוצי תקשורת"** - כל אמצעי שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע באמצעות תיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות אלקטרומגנטיות אחרות, לרבות טלפון, טלפון סלולארי, ואינטרנט אך למעט פקסימיליה.

**"רשת התקשורת"** - רשת/ות התקשורת המופעלת/ות על ידי חברת התקשורת.

**"שירות"** - שירותים בנקאיים שהבנק יאפשר למשתמשים לקבל או לבצע באמצעות שימוש בקווי תקשורת בקשר לחשבון החיסכון.

### 2. כללי

2.1. בהתקשרותם בהסכם מבקשים המשתמשים לקבל מהבנק שירותים בנקאיים באמצעות האינטרנט, באמצעות שירות הבינלאומי CALL (כולל שירות מענה קולי ממוחשב) ובאמצעות שירות טלפוני בסניף.

2.2. האמור בכתב זה להלן יחול בכל מקרה שהבנק יאשר למשתמשים קבלת שירותים בנקאיים כאמור בסעיף 2.3 להלן.

2.3. בלי לגרוע מהוראות ההסכם לעניין השירותים הבנקאיים ואופן ביצוע הוראות, הבנק יקבע מפעם לפעם, לפי שיקול דעתו הבלעדי, באילו ערוצי תקשורת יהיו המשתמשים רשאים לקבל שירותים בנקאיים ואת היקף השירותים אותם ניתן לקבל בכל ערוץ תקשורת ובכלל זה אילו פעולות בנקאיות ניתנות לביצוע באמצעות קווי תקשורת (לרבות שינוי מסלול חיסכון, חידוש החיסכון והוראות אחרות הניתנות במסגרת ההסכם), לרבות סכומים מזעריים ומירביים וכל תנאי אחר, וכן איזה מידע והוראות ניתן לקבל באמצעות קווי תקשורת, סוגי ערוצי התקשורת בהם ניתן לקבל מידע ולתת הוראות כאמור וכו'. השירותים בנקאיים שניתן לקבל בקווי תקשורת והיקפם מפורטים בנספח 1 לכתב זה. הבנק רשאי לעדכן את נספח 1 בכל עת ולהביא את דבר השינוי לידיעת המשתמשים בכל דרך שימצא לנכון.

2.4. המשתמשים יהיו רשאים לבקש מהבנק לקבל באמצעות קווי תקשורת גם הודעות, לרבות בקשה לקבלת מידע והודעות באמצעות הטלפון הסלולרי (SMS).

2.5. קבלת הוראה בקווי תקשורת לביצוע פעולות בנקאיות ו/או למסירת מידע שלא הותרו על ידי הבנק במפורש כאמור לעיל, לא תחייבנה את הבנק, והבנק רשאי להתייחס להוראות כאמור, או חלקן, כבטלות ומבוטלות מלכתחילה.

2.6. הבנק יהיה רשאי בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לסרב מכל סיבה שהיא לקבל מהמשתמשים הוראות או בקשות בקווי תקשורת או חלק מהן, או להגביל את מתן השירותים הבנקאיים, כולם או חלקם, בין לכלל הלקוחות ובין לחשבון החיסכון, בכל דרך שתיראה לבנק, או לבצע את הוראות המשתמשים או בקשות המשתמשים באופן חלקי. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר בזאת כי ביצוע הוראות או מענה לבקשות המופנות לבנק באמצעות תקשורת עשוי להיות מותנה, בין היתר, בהמצאת מסמכים נדרשים, היעדר מניעה חוקית או אחרת ובכפוף לכך כי ביצוע ההוראה או המענה לבקשה לא יחשוף את הבנק לסיכון בלתי סביר, בהתאם

לשיקול דעתו הבלעדי.

- 2.7. הבנק יהיה רשאי להתנות מתן שירותים בנקאיים מסוימים באמצעות קווי תקשורת בכל תנאי שהוא, לרבות בקבלת הבהרות, פרטים ומידע, וכן בחתימה על בקשה מתאימה בכתב ו/או בהמצאת מסמכים כלשהם.
- 2.8. הבנק יהיה רשאי לקבוע מפעם לפעם אילו שירותים או מקבצי שירותים ניתן לקבל בכל אחד מערוצי התקשורת, לקבוע כי שירותים יינתנו במקבץ ערוצי שירות, ולשנות מפעם לפעם בהודעה שתינתן למשתמשים ובכפוף לכל דין, את מקבצי השירותים ו/או ערוצי התקשורת (או מקבצי ערוצי התקשורת) ו/או את ההרשאות האפשריות בקווי תקשורת. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הבנק יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לאפשר את השימוש בקווי התקשורת באופן חלקי בלבד, כך שלדוגמה, יוכלו המשתמשים לקבל מידע אך לא לבצע פעולות או לחלופין, לבצע רק פעולות מסוימות וכיוצא בזה.
- 2.9. ידוע למשתמשים, כי חלק מן המידע הניתן בקווי תקשורת הינו מידע המסופק על ידי צדדים שלישיים ו/או המתפרסם לציבור, ומובהר כי אין לבנק כל אחריות לתוכנו של מידע זה וכי אין בכך לגרוע מאחריות המשתמשים לפעול בהתאם להוראות פרק זה ולהוראות ההסכם ושאר ההסכמים ביניהם לבין הבנק.
- 2.10. מבלי לגרוע מהאמור בתנאים אלו, בהסכם ובכל מסמך אחר עליו חתמו או יחתמו המשתמשים עם הבנק, ידוע למשתמשים כי כל אחד מקווי התקשורת עשוי להיות כפוף לתנאים פרטניים וייחודיים והשימוש באותו קו תקשורת מהווה הסכמת המשתמשים לאותם תנאים.
- 2.11. הבנק יהיה רשאי לקבוע, מעת לעת ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כללים והנחיות הנוגעות לאופן השימוש בקווי התקשורת, לרבות כללים והנחיות הנוגעים לאבטחת מידע והגנת הסייבר. המשתמשים מתחייבים לפעול בהתאם לכללים והנחיות אלו.

### **3. שימוש באמצעי זיהוי**

- 3.1. לשם זיהוי המשתמש, יעשה שימוש באמצעי זיהוי. בלי לגרוע מהאמור לעיל, יהיה הבנק רשאי, אך לא חייב, לנקוט בפעולות נוספות, לפי שיקול דעתו, לזיהוי נותן ההוראות בקווי תקשורת.
- אמצעי הזיהוי הינם אישיים ומיועדים למשתמש בלבד, ואין להעבירם לאחר.
- 3.2. המשתמש מתחייב לשנות ו/או להחליף את אמצעי הזיהוי מפעם לפעם, אם נדרש לעשות כן על ידי הבנק, בהתאם להנחיות הבנק.
- 3.3. המשתמשים מתחייבים לנקוט באמצעים סבירים לשמירת אמצעי הזיהוי ולהימנע מגילויים ו/או מסירתם לגורם כלשהו, ובין היתר לפעול על פי הוראות כתב זה ועל פי ההנחיות שיימסרו להם מפעם לפעם על ידי הבנק לעניין זה.
- 3.4. המשתמשים יודיעו לבנק, מייד כשייוודע להם, על אובדן אמצעי הזיהוי ו/או על הגעתם לאחר בדרך כלשהי ללא הסכמתם ו/או על כל מקרה של חשש לשימוש בלתי מורשה בקווי תקשורת. סמוך ככל האפשר למועד קבלת הודעה כאמור, יבטל הבנק את השימוש באמצעי הזיהוי שאבדו, ולא יבצע כל פעולה בנקאית על פיהם.
- ההודעה תוכל להתבצע דרך אתר האינטרנט של הבנק, טלפונית או בכל דרך אחרת שתאושר מראש על ידי הבנק ותובא לידיעת המשתמשים.
- בלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה בו ייוודע למשתמשים על אובדן אמצעי הזיהוי ו/או העברתם לאחר, מתחייבים המשתמשים לשנות מיידית את אמצעי הזיהוי, ככל שהם ניתנים לשינוי על ידם, באמצעות האינטרנט ו/או המערכת ו/או ערוץ תקשורת רלבנטי אחר, לפי העניין.

### **4. ציוד הקצה ושימוש בתוכנות**

- 4.1. לצורך קבלת שירותים בנקאיים באמצעות קווי תקשורת, צריך שיימצא ברשות המשתמש ציוד הקצה הדרוש לשם כך.
- 4.2. ההתקנה, השימוש והתחזוקה של ציוד הקצה יעשה על ידי המשתמש, על חשבונם ועל אחריותם.
- 4.3. חלק מהשירותים הבנקאיים יינתנו למשתמשים באמצעות שימוש בתוכנות (להלן: "התוכנות"), אשר זכויות הבעלות ו/או הזכויות הקנייניות בהן (לרבות זכויות יוצרים, פטנט, סימן מסחרי וכיו"ב) (להלן: "זכויות קנייניות") הן של הבנק ו/או של צד ג' כלשהו, ממנו רכש הבנק זכות שימוש בתוכנה.
- בכל מקרה בו ייתן הבנק למשתמשים זכות שימוש בתוכנות, מתחייבים המשתמשים בזה שלא להפר את זכויות הקניין של הבנק ו/או צד ג' כלשהו כאמור בתוכנות, לרבות לא על ידי העתקה של התוכנות ו/או איזה מהן לכל צורך שהוא.
- המשתמשים מתחייבים בזה כי השימוש בתוכנות יעשה על ידם בהתאם ובכפוף להרשאות שיקבלו לשם כך מהבנק והם לא יאפשרו לכל אדם ו/או גוף ו/או גורם אחר, אשר לא קיבל הרשאה מפורשת לכך מהבנק, לעשות שימוש בתוכנות.

### **5. אופן ביצוע הוראות בקווי תקשורת**

- 5.1. כל הוראה בקווי תקשורת, שתתקבל מאת המשתמשים, תבוצע על ידי הבנק ובהתאם לנהלים, ההסדרים וההוראות הנהוגים ושהיו נהוגים בבנק במועד ביצוע ההוראה הנ"ל, ביחס לסוג ההוראה המבוקשת. המשתמשים מתחייבים להמציא לבנק את כל האישורים הנדרשים ו/או שיידרשו, אם יידרשו, לביצוע כל פעולה כאמור.
- 5.2. בלי לגרוע מהאמור לעיל, מסכימים המשתמשים כי הבנק יהיה רשאי לכבד כל הוראה בקווי תקשורת שתימסר לבנק מטעמם, תוך שימוש באמצעי הזיהוי.
- 5.3. יתכן והמשתמשים לא יוכלו לבטל כל הוראה בקווי תקשורת שניתנה על ידם, ככל שזו כבר בוצעה על ידי הבנק לאחר העברתה ו/או מכל סיבה אחרת, שתימנע ביטולה, לפי שיקול דעתו של הבנק.

- 5.4. הבנק יודיע למשתמשים על ביצוע ההוראות בהתאם לחובות המוטלות עליו על פי דין או על פי ההסכם, אך בכל מקרה על המשתמשים מוטלת האחריות לוודא האם פעולה מסוימת בוצעה, לאחר שבקשה לביצועה הוגשה באמצעות קווי תקשורת.
- 5.5. נבצר מהמשתמשים, מסיבה כלשהי, מלמסור לבנק הוראה בקווי תקשורת, יודיעו על כך לבנק בהקדם האפשרי ויפעלו למסירת ההוראה בכל דרך אחרת העומדת לרשותם, לרבות על ידי פניה לסניף ו/או למוקדי השירות וכיו"ב.

## **6. מועדי מתן שירותים בנקאיים בקווי תקשורת ורישום פעולות בחשבון החיסכון**

- 6.1. השירותים הבנקאיים באמצעות קווי תקשורת יינתנו למשתמשים בימים ובשעות שייקבעו על ידי הבנק מפעם לפעם, לפי שיקול דעתו, לגבי כל אחד מערוצי התקשורת המנויים בכתב זה ו/או שיופעלו בעתיד על ידי הבנק ויודעו למשתמשים, אף אם באופן רגיל מעניק הבנק שירותים בנקאיים אלה בימים ובשעות אחרות.
- 6.2. הבנק יקבע, בהתאם להנחיותיו שיפורסמו לידיעת המשתמשים, מה יהיה מועד רישום הפעולה (לרבות ערך יום העסקים שיינתן לפעולה) שהועברה באמצעות קווי תקשורת. על המשתמשים לוודא מהו המועד הרלבנטי עבור רישומה של אותה פעולה, בהתאם לשירות ולערוץ השירות הנבחר, טרם ביצוע הפעולה.
- 6.3. אלא אם צוין אחרת על ידי הבנק במפורש, פעילות באמצעות קווי תקשורת תהיה כפופה למגבלות השונות הנוגעות למועד ביצוע פעולות ו/או שירותים, כמפורט, בין היתר, בהסכם, בכתב זה ו/או בכל מסמך אחר שנחתם ו/או ייחתם בין המשתמשים. לבין הבנק.
- 6.4. המשתמשים מודעים ומסכימים לכך כי ייתכן והאפשרות ליצור קשר עם הבנק באמצעות קווי התקשורת המפורטים בפרק זה, כולם או חלקם, תהיה מוגבלת או תופסק כליל. במקרים כאלו, ובכפוף לשעות פעילות הבנק, יוכלו לקבל המשתמשים שירותים באמצעות סניפי הבנק או קווי תקשורת אחרים שיהיו פעילים באותה עת, לפי העניין.

## **7. מסירת הודעות**

- 7.1. על אף כל הוראה אחרת בכתב זה ו/או בהסכם, בקשר עם מתן הודעות בכתב ו/או המען להמצאת דברי דואר, מאשרים המשתמשים כי הבנק יהיה רשאי, בכפוף להוראות כל דין, למסור להם באמצעות קווי תקשורת הן הודעות ביחס לפעילות בקווי תקשורת באופן כללי והן הודעות ביחס לפעולות שבוצעו לבקשתם באמצעות קווי תקשורת, והם מאשרים כי הודעה שניתנה כאמור תחשב כאילו נמסרה להם ביום העסקים בו ניתנה ההודעה, ורישומי הבנק על דבר מתן ההודעה, מועדה ותוכנה, ישמשו הוכחה לכאורה כלפיהם ביחס לאותה הודעה.
- 7.2. אם בחר משתמש לפנות לבנק באמצעות אחד מערוצי התקשורת בו הוא מקבל שירותים, יהיה רשאי הבנק להשיב למשתמש, לרבות מסירת מידע מכל סוג שהוא, דרך אותו ערוץ תקשורת באמצעות בוצעה הפניה או בכל אמצעי אחר בו נותן הבנק שירותים בקווי תקשורת למשתמש, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של הבנק.
- 7.3. ייתכן והמענה שיינתן למשתמש באמצעות ערוץ תקשורת מסויים יהיה מענה תמציתי או חלקי, בהתאם לאופיים של ערוצי התקשורת הנבחרים. במקרה כזה, יפנה הבנק את המשתמש לאפשרויות המתאימות לקבלת את מלוא המידע.

## **8. פטור מוגבל מאחריות**

- המשתמשים פוטרם את הבנק מאחריות לכל נזק (לרבות כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין 361), הפסד, הוצאה ו/או תשלום (להלן בסעיף זה: "נזקים") העלולים להיגרם להם, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מתקלות (בקווי תקשורת ו/או אחרות, לרבות בציוד הקצה), שימוש שלא כדין ו/או שלא בהתאם להנחיות הבנק בקווי התקשורת, ושיבושים (במידע ו/או בנתונים, לרבות שיבושים בנתוני מידע כללי, בהעברה או בקליטה של הוראות בקווי תקשורת, או בכל דבר אחר הקשור לשירות, לרבות גורמים הנובעים מכוח עליון), ובלבד שהשיבוש או התקלה כאמור אינם בשליטת הבנק והבנק עשה מאמץ סביר למנוע אותם. בכל מקרה אחר של נזקים עקב תקלות ושיבושים ו/או נזקים עקב פעולות לא מורשות שנעשו בחשבון החיסכון באמצעות קווי תקשורת, תיקבע אחריות הצדדים על פי הדין.
- בנוסף, פוטרם המשתמשים את הבנק מאחריות לכל נזק, הפסד או הוצאה העלול להיגרם להם כתוצאה מפעולה כלשהי של הבנק בהתאם לשירות שהתבקש על ידם.

למען הסר ספק, מובהר כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מתחולת הוראות ההסכם לעניין פטור מאחריות בנסיבות מסוימות ו/או הוראות כל דין, על נזקים במקרים אחרים מהאמור לעיל. לעניין הוראות בטלפון או באינטרנט, יחולו ההוראות המיוחדות לערוצים אלה שבפרק זה להלן.

## **9. הפסקת מתן השירותים הבנקאיים באמצעות קווי תקשורת**

- 9.1. הבנק יהיה רשאי לבטל, בכל עת, את השימוש בקווי תקשורת או בחלקם, בהודעה בכתב שתינתן למשתמשים.
- 9.2. הפסקת השירותים הבנקאיים הניתנים למשתמשים באמצעות קווי תקשורת או הקטנת היקפם על ידי הבנק תיעשה בהודעה של 14 ימים מראש, או כל מועד אחר שיותר על פי הדין. על אף האמור לעיל, ייתכנו מקרים בהם יהיה רשאי הבנק להפסיק או להקטין את היקף השירות באופן מיידי וללא מתן הודעה כאמור. מקרים אלו עשויים לכלול היענות לצו שיפוטי או צו של רשות מוסמכת אחרת, פעולה של מי מהמשתמשים שלא בהתאם להוראות ההסכם בכלל ותנאי כתב זה בפרט וכל מקרה בו קיים חשש כי המשך מתן השירותים עלול להעמיד את הבנק או המשתמשים בסיכון או בפגיעה בזכויות המוקנות להם.

## **10. הגנת סייבר ואבטחת מידע**

מתן השירותים הבנקאיים באמצעות קווי תקשורת, לרבות ערוצי תקשורת שאינם מוצפנים, כרוך, מעצם טיבו, בסיכונים שונים, לרבות חדירה לנתוני מידע ושיבושם על ידי התחזות או בדרך אחרת ואף ביצוע פעולות בשם המשתמשים, פגיעה בסודיות הנתונים וחספיתם לגורמים שאינם מורשים. הבנק נוקט ו/או ינקוט באמצעים שונים, לפי שיקול דעתו, לצמצום הסיכונים האמורים. בנוסף, הבנק ממליץ למשתמשים לפעול לצמצום הסיכונים שלעיל, ובין היתר לפעול על פי הוראות פרק זה ועל פי ההנחיות של הבנק, כפי שמתפרסמות באתר הבנק ולפי הנחיות שימסרו למשתמשים מפעם לפעם על ידי הבנק לעניין זה. בהתאם לכך, הבנק ממליץ על התקנה או שילוב

של אמצעי אבטחה בצידו הקצה האישי הנמצא בשימוש המשתמשים, לרבות התקנת תוכנות לאיתור וטיפול בתוכנות זדוניות או תוכנות אבטחה שונות.

למען הסר ספק יובהר כי אין באמור בסעיף זה לעיל, לרבות בדבר התקנת ושילוב אמצעי אבטחה בצידו הקצה בכדי לגרוע מאחריות המשתמשים ו/או מאחריותו של הבנק לפי פרק זה ו/או על פי דין.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, להלן אמצעים בהם נוקט הבנק לצמצום הסיכונים האמורים והמלצות על דרכים לצמצומם:

#### 10.1. לעניין האינטרנט

הבנק מצפין, בין היתר, את המידע המועבר באמצעות האינטרנט, מקיים מערך הגנת סייבר ואבטחת מידע, לרבות ביצוע בדיקות שוטפות על ידי מומחים לאבטחת מידע ושימוש באמצעי אבטחה (כגון תוכנת Firewall), מבצע מעקב ובקרה שוטפת אחר השימוש הנעשה באתר הבנק על ידי גורמים חיצוניים ואחר ניסיונות חדירה, מקיים מערך הגנה (לוגי ופיזי) על השרתים, מקיים מערך הזדהות, ניהול משתמשים והחלפת צפנים, לרבות חסימת אפשרות השימוש באתר לאחר מספר פעמים של שימוש בצופן שגוי ודואג לניתוק קישור לקוח לאתר הבנק באופן אוטומטי אם לא נעשתה כל פעילות באמצעות האתר במשך פרק זמן מסוים, אשר ייקבע על ידי הבנק.

מומלץ למשתמשים, בנוסף על האמור לעיל, אף לוודא בעת ההתקשרות לאתר הבנק כי הקישו נכון את כתובת האתר, כי צורתו הכללית וחזונו החיצונית מוכרים להם, כי מופיעים בכל עת סימני זיהוי ייחודיים ככל שידועים להם, לבדוק בעת מתן הוראות באמצעות האינטרנט כי מופיע סימון שהנתונים מוצפנים ולבצע יציאה מסודרת מאתר הבנק בגמר השימוש בו. בנוסף, מומלץ למשתמשים שלא להשתמש ברשת האינטרנט לשם ביצוע התקשרות לבנק באמצעות ציוד קצה שאינו מכיל אמצעי אבטחה וטיפול כנגד תוכנות זדוניות או ניסיונות פריצה והתחזות.

#### 10.2. לעניין המערכת

הבנק מקיים, בין היתר, מערך הגנת סייבר ואבטחת מידע, לרבות ביצוע בדיקות שוטפות על ידי מומחים לאבטחת מידע ושימוש באמצעי אבטחה (כגון תוכנת Firewall), מבצע מעקב ובקרה שוטפת אחר ההתקשרויות למערכת, מקיים מערך הגנה (לוגי ופיזי) על השרתים, מקיים מערך הזדהות, ניהול משתמשים והחלפת צפנים, לרבות מעבר המשתמש לנציג שירות של הבנק ואף חסימת אפשרות השימוש במערכת לאחר מספר פעמים של שימוש בצופן שגוי וכן ניתוק אוטומטי של המערכת והעברת השיחה לנציג שירות מטעם הבנק אם המשתמש אינו מבצע כל פעולה לאחר השמעת התפריט במערכת מספר פעמים.

#### 10.3. לעניין שירותי מידע והודעות באמצעות הטלפון הסלולארי (SMS / טקסט):

הבנק מצפין את התקשרות בין מחשב הבנק לבין הספק, מקיים מערך הגנה (לוגי ופיזי) על שרתי הנתונים של הבנק ודואג לבדיקת החומרה והתוכנה של הבנק, המשמשים להעברת הודעות SMS / טקסט באופן שוטף על ידי מומחים לאבטחת מידע. בנוסף, הבנק ממליץ ללקוחות לפעול לצמצום הסיכונים שלעיל, ובין היתר לפעול מיידית לחסימת כרטיס ה-SIM בכל מקרה בו הטלפון הסלולארי יצא מרשותם, על מנת למנוע קבלת הודעות SMS / טקסט בטלפון הסלולארי שיצא מרשותם.

יובהר כי האמור ברשת סעיף זה מתייחס לנושא אבטחת המידע מבחינת הבנק ולא חברת התקשרות.

#### 11. הוראות נוספות לעניין מתן שירותים בנקאיים באמצעות הטלפון

על מתן שירותים בנקאיים באמצעות הטלפון, תחולנה גם ההוראות הבאות:

11.1. כל הוראה טלפונית לבנק על ידי אדם שייציג עצמו במהלכה כאחד מהמשתמשים תוך שימוש באמצעי הזיהוי, יראוה כהוראה של המשתמשים, לפי המקרה, גם אם יתברר כי אותו אדם לא היה אחד מהמשתמשים, ובלבד שהבנק פעל בהתאם להוראות בנק ישראל ולנהלי הבנק, כפי שיהיו מעת לעת.

11.2. על אף האמור בסעיף פטור מוגבל מאחריות בכתב זה לעיל, המשתמשים פוטרים את הבנק מאחריות לכל נזק, הפסד, הוצאה ו/או תשלום העלולים להיגרם להם, במישורין או בעקיפין, כתוצאה מביצוע (לרבות ביצוע חלקי או ביצוע בקירוב) ו/או אי ביצוע של כל הוראה טלפונית של המשתמשים כאמור בס"ק הקודם לעיל, ובלבד שהבנק לא יהיה פטור אם הנזק, ההפסד, ההוצאה ו/או התשלום נגרמו כתוצאה מרשלנות הבנק. למען הסר ספק, מובהר כי אין באמור בס"ק זה כדי לגרוע מהפטור הניתן לבנק בהתאם לאמור בסעיף פטור מאחריות בנסיבות מסוימות בכתב זה לעיל.

#### 12. הוראות נוספות לעניין מתן שירותים בנקאיים באמצעות האינטרנט

על מתן שירותים בנקאיים באמצעות האינטרנט תחולנה גם ההוראות הבאות:

12.1. מתן הוראות בקווי תקשורת באמצעות האינטרנט כפוף לתנאי השימוש והגלישה כפי שמופיעים באתר הבנק.

12.2. הקשת מקש "אישור" לביצוע פעולה כלשהי באינטרנט, או כל מקש אחר המשמש לאישור מתן הוראה באינטרנט, אין ממנה חזרה, ועם הקשת מקש כאמור, יתכן שהמשתמשים לא יוכלו לחזור ולבטל הוראה שניתנה על ידם, בין אם בוצעה כבר בפועל אותה עת ובין אם לאו.

12.3. אין הבנק אחראי לתוכנם, תקינותם, התאמתם לצרכי המשתמש וכו', של אתרים שאינם של הבנק, שניתן להגיע אליהם מקישור המופיע באתר הבנק.

#### 13. הוראות נוספות לעניין מתן שירותי מידע והודעות באמצעות הטלפון הסלולארי (SMS)

על מתן שירותי מידע והודעות באמצעות הטלפון הסלולארי (SMS) תחולנה גם ההוראות הבאות:

##### 13.1. הטלפון הסלולארי

ידוע למשתמשים כי לצורך קבלת הודעות SMS יש צורך בטלפון סלולארי שיימצא ברשותם ובעלותם או בחזקתם (ברשות בעליו), אשר הם רשאים לקבל הודעות SMS באמצעותו. מובהר כי הבנק אינו צד להתקשרות בין המשתמשים ובין החברה הסלולארית ולא יהיה בהוראות פרק זה כדי לשנות את ההתקשרות האמורה.

המשתמשים מתחייבים להודיע לבנק מיידית בכל מקרה בו יוחלף מספר הטלפון הסלולארי, והיהו רשאים להודיע באופן שישאור

על ידי הבנק על מספר טלפון סלולארי נוסף באמצעותו הנם מבקשים לקבל הודעות SMS. הוראות הסדר זה יחולו על כל טלפון סלולארי אחר או נוסף, לפי העניין, ידוע למשתמשים והם מסכימים לכך שעל חברת התקשורת לא חלה כל חובה להודיע לבנק על שינוי במספר הטלפון הסלולארי ו/או על הפסקת מתן שירות הודעות כתובות על ידי החברה הסלולארית לטלפון הסלולארי.

### 13.2. הודעות SMS ואופן קבלתן

- א. במסגרת קבלת שירותי מידע באמצעות הטלפון הסלולארי, ייתכן ויתבקשו המשתמשים לבחור, בין אם בחתימתם על מסמך נפרד ובין אם בכל דרך אחרת שתאושר על ידי הבנק, אילו הודעות SMS יקבלו מהבנק.
- ב. הודעות SMS יועברו בהתאם להסדרים שיהיו נהוגים בחברת התקשורת מפעם לפעם לגבי מתן שירות משלוח הודעות כתובות (SMS) ובכפוף למגבלות רשת התקשורת ותשתית העברת המידע כפי שתהיינה מפעם לפעם.
- ג. ידוע למשתמשים כי לצורך קבלת הודעות SMS לא יידרשו אמצעי זיהוי כלשהם וכי הודעות SMS יתקבלו על ידי כל מי שיחזיק באותה עת בטלפון הסלולארי, מבלי להזדקק לשימוש באמצעי זיהוי לאימות זהותו.

### 13.3. מועדי משלוח הודעות SMS

משלוח הודעות SMS יהיה בזמנים ובתדירות כפי שייקבע על ידי הבנק. במקרה שיאפשר הבנק למשתמשים לבחור לגבי סוגי הודעות SMS את שעות/מועדי קבלת הודעות אלה, יישלחו אותן הודעות בסמוך לשעות ולמועדים שנתבקשו.

### 13.4. פטור מאחריות הספק

- א. המשתמשים מצהירים כי ידוע להם כי המידע נשוא הודעות SMS, לרבות מידע בקשר לחשבון, מועבר על ידי הבנק לרשת התקשורת המופעלת על ידי הספק, וכי משלוח המידע האמור לרשת התקשורת המופעלת על ידי הספק ותוכנו של המידע הנ"ל הינם באחריות הבנק (בכפוף לאמור לעניין מידע המתפרסם לציבור ו/או מידע המסופק על ידי צדדים שלישיים, בסעיף השירותים הבנקאיים בכתב זה לעיל) ולא באחריות הספק. בלי לגרוע מהאמור, המשתמשים מצהירים כי ידוע להם שעלולות לחול תקלות שונות ו/או שיהיו בהעברת הודעות SMS ובהצגת המידע, לרבות נכונותם ו/או עדכניותם של המידע והנתונים והם פטורים את הספק מאחריות כלשהי לתקלות אלו ו/או לתוצאות העלולות לנבוע מכך.
- ב. בלי לגרוע מהאמור בסעיף פטור מוגבל מאחריות בכתב זה, מובהר כי לבנק אין שליטה על תקלות או שיבושים ברשת התקשורת.

### 13.5. הפסקת משלוח הודעות SMS

- א. המשתמשים יודיעו לבנק מיידית על ביטול השירות, בכל מקרה של הפסקת שירותי החברה הסלולארית לטלפון הסלולארי (מבלי שהשירות יינתן על ידי חברה סלולארית אחרת) או על הפסקת שירות הודעות כתובות על ידי החברה הסלולארית לטלפון הסלולארי מכל סיבה שהיא או על העברת הטלפון הסלולארי לגורם אחר בהסכמתם או שלא בהסכמתם (לרבות עקב הוצאתו משימושם או העברת הבעלות בטלפון הסלולארי או גניבתו או אובדנו), ובמקרה כזה תופסק העברת הודעות SMS באמצעות הטלפון הסלולארי סמוך ככל האפשר למועד מתן ההודעה על מקרה כאמור. כל עוד לא נמסרה לבנק הודעה על מקרה כאמור, יהיה הבנק רשאי להמשיך ולהעביר הודעות SMS בהתאם להוראות פרק זה. יובהר שהחלפת החברה הסלולארית הנותנת שירותים לטלפון הסלולארי, בחברה סלולארית אחרת, תוך שמירת אותו מספר טלפון (ניוד מספר הטלפון) לא תגרם, כשלעצמה, להפסקת משלוח הודעות SMS לטלפון הסלולארי, אלא אם הבנק יודיע אחרת.
- ב. על אף האמור בפרק זה בסעיף בדבר הפסקת מתן שירותים בנקאיים, במקרה בו חברת התקשורת תבצע שינויים ו/או תוספות לרשת התקשורת ו/או לתוכנה באמצעותה מועברות הודעות SMS ו/או תפסיק ו/או תשעה לתקופה את שירות הודעות הכתובות בכלל ו/או הודעות SMS בפרט, בין אם לכלל לקוחותיה ובין אם למשתמשים בלבד, יהיה הבנק רשאי להפסיק או להשעות לתקופה, הכל לפי שיקול דעתו, את העברת הודעות SMS למשתמשים, לאלתר וללא צורך במתן הודעה מוקדמת כלשהי.

### 13.6. מסירת העתק מסמכי השירות

הבנק יהיה רשאי למסור לספק, לפי דרישתו, העתק כתב זה ומסמכים נוספים שנחתמו עם המשתמשים בקשר עם השירות.

## נספח 1

קבלת מידע באמצעות רשת האינטרנט.