



כללי מערכת חיובים, זיכויים והעברות תשלומים

דצמבר 2023

תוכן עניינים

3.....	פרק 1 – הגדרות והוראות כלליות.....
9.....	פרק 2 – מבוא.....
10.....	פרק 3 – תיאור המערכת.....
16.....	פרק 4 – משתתפים במערכת.....
27.....	פרק 5 – משתמשים במערכת.....
28.....	פרק 6 – נקודת האל חזור וסופיות הוראת התשלום.....
28.....	פרק 7 – טיפול באירועי כשל.....
31.....	פרק 8 – אבטחת מידע.....
33.....	פרק 9 – ניהול סיכונים.....
34.....	פרק 10 – יעדי שירות (SLA).....
36.....	פרק 11- תכנית המשכיות עסקית.....
38.....	פרק 12 – ועדת מס"ב.....
40.....	פרק 13 – יישוב מחלוקות.....
43.....	פרק 14 – זכויות קניין והגבלת שימוש.....
44.....	פרק 15 – כח עליון, הגבלת אחריות ושיפוי.....
45.....	פרק 16 – אדמיניסטרציה / שונות.....

פרק 1 – הגדרות והוראות כלליות

1. הגדרות

- 1.1. **מס"ב** – מרכז סליקה בנקאי בע"מ.
- 1.2. **קבלת הוראת תשלום ו/או הוראת ביצוע** – קבלת הוראות במערכת תשלומים במועד, בדרך ובהתאם לתנאים הקבועים לעניין זה בכללי המערכת.
- 1.3. **מערכת תשלומים** – כהגדרתה בחוק מערכות תשלומים.
- 1.4. **המערכת** – בכל מקום בו נאמר "מערכת" הכוונה היא ל"מערכת זיכויים, חיובים והעברות תשלומים", ובכלל זה תשתית "תשלומים מידיים" המופעלת באמצעות המערכת.
- 1.5. **מפעיל מערכת תשלומים** – הגוף האחראי לתפעול מערכת התשלומים כהגדרתו בחוק מערכות תשלומים.
- 1.6. **מפעיל המערכת** – בכל מקום בו נאמר "מפעיל המערכת" או "החברה" הכוונה היא למס"ב מכח תפקידה כמפעילת המערכת.
- 1.7. **כללי המערכת/הכללים** – כללים אלו להלן, שעל פיהם מופעלת המערכת, לרבות נספחיהם.
- 1.8. **משתתף במערכת / משתתף** – משתתף בעל קוד זיהוי, אשר פועל במערכת ומקבל קבצי קדם סליקה.
- 1.9. **משתתף בסליקה** – משתתף שמס"ב סולקת את פעילותו בחשבון הסליקה שלו במערכת זה"ב.
- משתתף מיוצג בסליקה** – משתתף שמס"ב סולקת את פעילותו בחשבון של משתתף אחר בזה"ב.
- 1.10. **משתתף מייצג** – משתתף בסליקה, שמייצג בסליקה במערכת זה"ב משתתף אחר שאינו לו חשבון בזה"ב. הסליקה של המייצג, תבוצע מחשבונו של המשתתף המייצג במערכת זה"ב.
- 1.11. **משתתף ישיר** – משתתף מיוצג בסליקה, אשר חתום על כללי המערכת בהסכם מול מפעיל המערכת.
- 1.12. **משתתף עקיף** – משתתף מיוצג בסליקה, שאינו חתום על כללי המערכת ומיוצג בכללי המערכת ע"י המשתתף המייצג אותו בסליקה.
- 1.13. **משתתף מחובר** – משתתף המקיים קישור תפעולי מול המערכת לרבות באמצעות לשכת שירות.
- 1.14. **משתתף שאינו מחובר** – משתתף המקבל את שירותי המערכת דרך קישוריות תפעוליות של משתתף אחר בסליקה ("ייצוג טכני").
- 1.15. **חלונות כניסה למערכת** – מועדים בהם יוכל משתתף חדש להתחיל בפעילות במערכת.
- 1.16. **הסכמים עם המשתתפים** – ההסכמים שנחתמו בעבר בין החברה לבין משתתפי המערכת בקשר עם השימוש וההשתתפות במערכת.
- 1.17. **חוק הבנקאות** – חוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א 1981, על כל תיקוניו כפי שיהיו מעת לעת, לרבות תקנות שהותקנו ו/או יותקנו מעת לעת.
- 1.18. **חוק מערכות תשלומים** – חוק מערכות תשלומים, התשס"ח – 2008, על כל תיקוניו כפי שיהיו מעת לעת, לרבות תקנות שהותקנו ו/או יותקנו מעת לעת.
- 1.19. **חוק שירותי תשלום** – חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023.
- 1.20. **"תאגיד בנקאי" או "בנק"** – כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981.
- 1.21. **בנק הדואר** – גוף אשר קיבל את אישורו של נגיד בנק ישראל, בהתאם לקבוע בס' 57 לחוק בנק ישראל, התשי"ד – 1954.

- 1.22. **ארגון ("מוסד")** – גוף (תאגיד, אדם או גוף אחר) שהינו לקוח של משתתף המורשה מטעמו להשתמש במערכת.
- 1.23. **משתמש** – גוף הפועל במערכת ואינו משתתף בה.
- 1.24. **לשכת שירות** – לשכת שרות הינה גוף המספק שרותי עיבוד נתונים.
- 1.25. **מערכת זה"ב (זיכויים והעברות בזמן אמת)** – מערכת תשלומים לסליקה תוך-יומית של תשלומים בזמן אמת (RTGS), המופעלת ע"י בנק ישראל.
- 1.26. **חשבון סליקה** – חשבון של משתתף בסליקה במערכת זה"ב בבנק ישראל.
- 1.27. **סליקה כספית (Settlement)** – פירעון של הוראת תשלום רב צדדית אשר יכולה לכלול תוצאות סליקה לגבי 3 משתתפים בסליקה או יותר לזיכוי או לחיוב חשבונם במערכת זה"ב.
- 1.28. **קדם סליקה/סילוקין (Clearing)** – פעילות המערכת המבוצעת כתהליך הכנה העשוי לכלול קיזוז (Netting) של העסקאות וקביעת יתרות סופיות, לקראת תהליך הסליקה הכספית המבוצע במערכת זה"ב.
- 1.29. **קבצי קדם סליקה/סילוקין (Clearing)** – קבצים המפרטים את הוראות החיוב והזיכוי של כל משתתף על פיהם חושב הנטו שמועבר לסליקה סופית במערכת זה"ב.
- 1.30. **דרישות סטטוטוריות** – חוקים, תקנות, צווים, דרישות, הנחיות והוראות מאת רשויות מוסמכות על פי כל דין.
- 1.31. **סופיות הוראת תשלום** – נקודה מוגדרת משפטית שבה העברה של נכס או מכשיר פיננסי אינה ניתנת לביטול ואינה מותנית או נקודה שבה התשתית הפיננסית או משתתפיה מילאו את התחייבויותיהם בהתאם לתנאים של חוזה הבסיס
- 1.32. **נקודת אל חזור** – הנקודה שבה הוראות תשלום התחייבויות אחרות או תשלומים שלא נסלקו לא יוכלו עוד להתבטל ו/או להשתנות על ידי המשתתף
- 1.33. **יום עסקים בנקאי** – כהגדרתו בהוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (מועד זיכוי וחיוב בשיקים), התשנ"ב 1992 ובהוראה 402 של בנק ישראל.
- 1.34. **יום עסקים רגיל** – יום עסקים בנקאי המסתיים בשעה 18:30.
- 1.35. **יום עסקים קצר** – יום עסקים בנקאי המסתיים בשעה 14:00: יום ו', ערב ראש השנה, ערב סוכות, ערב שמחת תורה, ערב פסח, ערב שביעי של פסח, ערב יום העצמאות, ערב שבועות, חוה"מ סוכות, חוה"מ פסח.
- 1.36. **יום ערך** – היום שבו חל מועד הפירעון של התשלום, הוראת העברה או התחייבות אחרת והכספים הקשורים בפעולה זמינים בדרך כלל לצד המקבל ובלבד שאותו יום הוא יום עסקים בנקאי כהגדרתו לעיל.
- 1.37. **תשלומים ישירים אלקטרוניים** – תשלומים שמתבצעים באמצעים ממוכנים (חיוב/זיכוי ישיר).
- 1.38. **הוראת תשלום** – הוראה להעברת כספים.
- 1.39. **הוראת ביצוע** – אישור לביצוע הוראת התשלום.
- 1.40. **זיכויים ישירים** – זיכויים שיוזם הצד המחויב כדי לחייב את חשבונו ולזכות את המוטב.
- 1.41. **חיובים ישירים** – חיובים שיוזם המוטב, המורה לחייב את החשבון של הצד המחוייב ולזכות את חשבונו.

- 1.42. **זיכויים בהקדמה/ביצוע בהקדמה** – זיכויים שמועברים למשתתפים ביום T עם יום ערך T+1 ונסלקים ביום T+1 עם יום ערך T+1.
- 1.43. **מצב חירום** – אחד מהבאים ביחד ולחוד: שעת חירום - תקופת הפעלת מערך משק לשעת חירום בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1716 מיום כ"ט בסיון התשמ"ו (6 ביולי 1986), להחלטת ממשלה מס' 1080 מיום ז' באדר א' התש"ס (13 בפברואר 2000) להחלטת ממשלה מספר 5228 מיום ב' בכסליו התשע"ג (16.11.2012), להחלטת ממשלה מס' 1842 מיום יב' תמוז התשע"ד (10.7.2014), החלטת ממשלה מספר 2007 מיום כה' בתשרי התשע"ז (27.10.2016) וכל החלטת ממשלה אחרת בעניין, הכרזה על מצב מיוחד בעורף לפי סעיף 9 לחוק התגוננות אזרחית תשי"א-1951 או הכרזת המפקח על הבנקים על שעת חירום.
- 1.44. **נותן שירותים פיננסיים** – נותן שירותים פיננסיים שהוא בעל רישיון למתן שירותי פיקדון ואשראי, בעל רישיון למתן שירות בנקסי או בעל רישיון להפעלת מערכת לתיווך באשראי.
- 1.45. **נותן שירותי תשלום** – כהגדרתו בחוק שירותי תשלום.
- 1.46. **הסדר הכשל** – הסדר להבטחת השלמת הסליקה כמפורט בסעיף 44 לכללים.
- 1.47. **אירוע קריטי** – אירוע בעל השפעה מהותית ומתמשכת במערך התשלומים אשר נחשב ככזה על ידי בנק ישראל.
- 1.48. **חסימה מלאה של משתתף** – חסימת המשתתף משליחת ומקבלת הוראות תשלום, הוראות ביצוע ומסרים אחרים למערכת ומהמערכת.
- 1.49. **חסימה חלקית של משתתף** – חסימת המשתתף משליחת הוראות תשלום, הוראות ביצוע ומסרים אחרים אל המערכת.
- 1.50. **השעיית משתתף** – ניתוק משתתף מהמערכת והפסקת כלל הפעילות מולו.
- 1.51. **אירוע חריג** – אירוע אשר עלול להשפיע על פעילותה התקינה והשוטפת של המערכת.
- 1.52. **דוח אירוע חריג** – דוח הכולל פירוט של אירוע חריג תוך התייחסות לפרטי האירוע כפי המופיע בנספח 40 – "הודעה על אירוע חריג הדורש דיווח מיידי".
- 1.53. **דיווח מיידי** – דיווח על אירוע חריג אשר השפיע על המערכת דיווח לא יאוחר מסיום יום העסקים הבנקאי בו ארע או נודע האירוע.
- 1.54. **מערכת אישורי כיסוי** – מערכת המגדירה למפעיל המערכת מתי העברת תשלומי זיכוי מחשבון הארגון מאושרת.
- 1.55. **מערכת תשלומים מידיים** – תשתית המאפשרת העברת תשלומים ומידע באופן מיידי בין משתתפי המערכת.
- 1.56. **מערכת ניווד חשבונות** – תשתית המאפשרת העברת חשבונות וניתוב תנועות בין משתתפי המערכת עבור לקוחותיהם.
- 1.57. **מאגר ניוודים** – מאגר המכיל פרטי חשבונות שהועברו במערכת ניווד חשבונות והסתיימו בניוד החשבון, וטרם בוטל עבורם שירות הניתוב או הסתיימה עבורם תקופת הניתוב כהגדרתם בניהול בנקאי תקין "העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון" (448).
- 1.58. **ייצוג בסליקה** – ביצוע סליקה של הוראות זיכוי ו/או חיוב של חשבון המשתתף המיוצג, מחשבונו של המשתתף המייצג במערכת זה"ב.

- 1.59. **ייצוג בכללי המערכת / אחריות במערכת התשלומים** – המשתתף בסליקה המייצג משתתף אחר בכללי המערכת לוקח אחריות פיננסית ותפעולית מול מפעיל המערכת על כלל החובות החלות עפ"י כללי המערכת, לרבות ביחס לפעילות המשתתף המיוצג על ידו בכללים ולקוחותיו, כך שגם אם לא תהיה יתרה מספקת למשתתף העקיף, המשתתף המייצג מתחייב לעמוד בהתחייבויות שנוצרו במערכת המייצג יכול לנהל את הסיכונים שלו, אך הינו נוטל אחריות כוללת על פעילותו של המיוצג אל מול מפעיל המערכת והמשתתפים בה, לרבות בגין חובות המיוצג בעקבות נזקים שגרם למפעיל המערכת או למשתתפים אחרים בשל תקלות טכניות בחיבור שלו למערכת (אחריות פיננסית וטכנית), כמו כן, יודגש שאין בזאת כדי לחייב את המייצג להעמיד אשראי למיוצג וכל מתן אשראי או העמדת קו אשראי נתונה לשיקול דעתו של המייצג.
- 1.60. **ייצוג טכני** – המשתתף המיוצג מעביר את הוראות התשלום למשתתף בסליקה המייצג אותו והוא אשר מעביר את ההוראות למפעיל המערכת. כך קבצי הזיכויים והחיובים ישלחו ע"י נותן שירותי התשלום למשתתף המייצג אותו בסליקה והמשתתף המייצג ישלח את הקבצים למערכת.

2. מטרת ותכלית הכללים

מטרת ותכלית הכללים להוות בסיס להסדרת פעילות המערכת, לרבות:

- 2.1. הבטחת יציבותה, יעילותה ותפקודה התקין.
- 2.2. קביעת כללים לעניין ההשתתפות של משתתף, ובכלל זה:
 - 2.2.1. דרישות הוגנות לחיבור למערכת מהמבקשים להשתתף בה;
 - 2.2.2. המשך ההשתתפות במערכת של משתתף שמתנהלים נגדו הליכי פירוק;
- 2.3. קביעת כללים לניהול סיכונים הולם.
- 2.4. קביעת הסדרי גיבוי למקרי חירום.
- 2.5. אמצעים לאכיפת הכללים האמורים.

3. שם הכללים ותחולתם

- 3.1. כללים אלו הם כללי מערכת "זיכויים, חיובים והעברות תשלומים" (להלן: "הכללים").
- 3.2. הכללים חלים על המשתתפים של המערכת ומחייבים אותם.

4. סודיות של הכללים

- 4.1. כל המידע הפונקציונאלי ו/או הטכני ו/או התפעולי ו/או כל מידע אחר המופיע בכללים אלו, לרבות נספחים, הינו סודי, וניתן לשימוש ע"י המשתתפים במערכת ו/או הפועלים מטעמם לצרכי פעילות המערכת בלבד.
- 4.2. המשתתפים נדרשים לשמור על סודיות המידע הנ"ל, לרבות נקיטת האמצעים המתחייבים לשמירת הסודיות על ידי עובדיהם ו/או הפועלים מטעמם. לשם כך, תנאי להעברת מסמך הכללים למשתתף

(או למועמד להיות משתתף), הינו חתימות המועמד להיות משתתף ו/או המשתתף על מסמך שמירת סודיות.

4.3. משתתפים בסליקה רשמיים להעביר נוסח של הכללים והנספחים למועמד להשתתפות לצורך מתן שירותי ייצוג, בכפוף להחתמת נספח סודיות.

5. שפה

הנוסח הרשמי והמחייב של הכללים הוא הנוסח בשפה העברית.

6. מדרג

6.1. בכל מקרה של סתירה בין חוק מערכות תשלומים לבין הכללים, יגבר האמור בחוק מערכות תשלומים.

6.2. בכל מקרה של סתירה בין הכללים לבין ההסכמים עם המשתתפים (ככל שאלו לא בוטלו) – האמור בכללים גובר.

6.3. בכל מקרה של סתירה בין האמור בכללים לבין האמור בנספחים לכללים האמור בכללים גובר.

7. תחילת תוקף הכללים

הכללים תקפים ממועד פרסומם הראשון.

8. תפקידים וסמכויות של מס"ב

8.1. מס"ב היא הבעלים של הזכויות במערכת.

8.2. מס"ב היא מפעילת המערכת.

9. שינוי בכללים

9.1. מפעיל המערכת רשאי לבצע מעת לעת שיפורים, תיקונים או שינויים בכללים ובנספחים לכללים.

9.2. מפעיל המערכת יתייעץ עם משתתפי המערכת או חלקם, לפי העניין, אודות השינוי הרצוי. בכל מקרה, כאשר השינוי נוגע למשתתף מסוים / משתתפים מסויימים באופן מיוחד - תבוצע התייעצות גם עם אותם משתתפים. ההתייעצות הנ"ל תבוצע אלא אם כן המדובר בשינוי הנדרש לביצוע בדחיפות. השינוי כאמור יעשה ע"י מפעיל המערכת בלבד אלא אם כן נאמר אחרת באחד מסעיפי הכללים. שינוי לעניין סעיף זה לרבות הוספת משתתף חדש.

9.3. המשתתפים רשאים לפנות למפעיל המערכת בבקשה לביצוע שינויים בכללים.

9.4. שינוי בכללים אשר משפיע על תפעול או כרוך בשינוי כללי ההפעלה של מערכת תשלומים אחרת יעשה תוך הסכמת מפעיל המערכת האחרת שהשינוי נוגע אליה.

9.5. מפעיל המערכת יודיע למשתתפי המערכת, באמצעות נציגיהם, אודות השינויים שבוצעו בכללים זמן סביר ככל הניתן לפני יישום השינוי כדי לאפשר למשתתפי המערכת להיערך לקראת השינוי. על

אף האמור לעיל, כאשר השינוי בכללים נדרש לביצוע בדחיפות יודיע מפעיל המערכת למשתתפים על ביצוע השינוי בהקדם.

10. זכאות המשתתפים להעתק מהכללים וקבלת מידע

- 10.1. בכפוף לחתימה על כתב סודיות החברה תעביר לכל משתתף עותק מהכללים.
- 10.2. עדכונים שוטפים ותקופתיים יישלחו לאנשי הקשר מטעם המשתתפים שנקבעו על ידם.
- 10.3. לקבלת מידע נוסף, ניתן לפנות למפעיל המערכת בהתאם לפרטים המוצגים בסעיף 20.

11. מדריכים משלימים

- 11.1. הכללים מציגים את מערכת הקשרים, לרבות הקשר העסקי והפונקציונאלי בין המשתתפים לבין המערכת ולמפעיל המערכת וכן בין המשתתפים לבין עצמם. על המשתתפים לעיין במסמכים אחרים (כגון מפרטים ספציפיים, שמות קבצים, תהליכים וכו') המציגים את הפעילות הטכנית והתפעולית של המערכת בהתאם לרלוונטיות ולצורך.
- 11.2. חיבור לאתר התשלומים, לרבות מדריך כניסה לאתר התשלומים, מוצג באתר האינטרנט של מפעיל המערכת.

12. פנייה למפעיל המערכת

- 12.1. פנייה של משתתף למפעיל המערכת:
 - 12.1.1. בכל מקום בכללים בו מצוין כי יש לפנות אל מפעיל המערכת בכל נושא הקשור להשתתפות במערכת ו/או בכל נושא הקשור לכללים, יש לפנות בהתאם לפרטים המופיעים להלן:
 - חברת מס"ב**
 - הרוקמים 26, חולון
 - טלפון: 03-5111530
 - E-mail: info@masav.co.il
 - 12.1.2. כל פנייה של משתתף לחברה על פי הכללים, תבוצע בהתאם למוגדר ע"י מפעיל המערכת בצירוף חתימה של מורשה חתימה מטעם המשתתף הפונה.
 - 12.1.3. טופס עם רשימת מורשי החתימה מטעם המשתתף יועבר אל מפעיל המערכת במסגרת הצטרפותו למערכת.
 - 12.1.4. משתתף הפונה למפעיל המערכת, נדרש לוודא טלפונית מול מפעיל המערכת כי הפנייה התקבלה. פנייה אשר לא תלווה בשיחה טלפונית מטעם המשתתף הפונה – לא תטופל.
 - 12.1.5. עדכון שוטף של תוספת/גריעת משתמשים המורשים מטעם המשתתף יעשה מול מפעיל המערכת.

12.1.6. פנייה של מפעיל המערכת למשתתפי המערכת לצורך מסירת הודעות הקשורות לפעילות המערכת, תבוצע לאנשי הקשר של המשתתף.

12.2. פנייה של אירגונים ומשתמשים למפעיל המערכת:

פנייה של אירגונים למפעיל המערכת תעשה באמצעים ובשעות המתוארים בסעיף 12.

13. פעולה תוך פרק זמן סביר

13.1. בכל מקום בכללים בו נאמר כי מפעיל המערכת "יודיע" או "יפעל", אזי מפעיל המערכת יפעל "תוך פרק זמן סביר", ובתנאי שאין מדובר בפעולה הנדרשת לביצוע בדחיפות, או אז, מפעיל המערכת יפעל בהקדם האפשרי.

פרק 2 - מבוא

14. פונקציונליות המערכת

14.1. המערכת מספקת שירותי קדם סליקה:

14.1.1. שירותים לארגונים כוללים את הפעולות הבאות:

1. שירותי זיכויים (משכורות/ספקים/גמל);
2. שירותי חיובים;

14.1.2. שירותים למשתתפים כוללים את הפעולות הבאות:

1. שירותי זיכויים (באצווה וב-ONLINE);
2. שירותי חיובים;
3. החזרות חיובים;
4. החזרות זיכויים;

14.2. חישוב ערכי נטו בין המשתתפים ושליחת התוצאות למערכת זה"ב;

14.3. שירותים נוספים כגון שירותי ניווד חשבונות.

14.4. מתן שירותי קדם הסליקה של תשלומים ישירים אלקטרוניים (תנועות בין-בנקאיות בשקלים בלבד), נסלקים בשני חלונות סליקה:

14.4.1. "סליקת המשתתפים" - הסליקה מוגדרת במערכת זה"ב כסליקת מס"ב הראשונה ולרוב כוללת את סליקת תנועות זיכוי/חיוב ותנועות ההחזרות עבור המשתתפים במערכת.

14.4.2. "סליקת הארגונים" - הסליקה מוגדרת במערכת זה"ב כסליקת מס"ב השנייה וכוללת את סליקת התנועות זיכוי/חיוב עבור זיכויים וחיובים על פי הרשאה של ארגונים.

פרק 3 - תיאור המערכת

15. תיאור סביבת המערכת

- 15.1. סביבת המערכת מוצגת בדיאגרמה מספר 1 המובאת להלן.
 הסביבה כוללת 5 רכיבים מרכזיים :
- 15.1.1. קישוריות המערכת אל אירגונים:
 אירגונים יכולים להתחבר למערכת באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות שליחת קבצים בתקשורת מאובטחת (תוכנה ו/או כספות).
- 15.1.2. קישוריות המערכת אל המשתתפים:
 המשתתפים שולחים את הקבצים למערכת באמצעות כספות.
 ישנם ממשקי Online בין המשתתפים והמערכת לטובת פעילויות מקוונות כגון מערכת אישורי הכיסוי ומערכת להעברת תשלומים מידיים .
- 15.1.3. מערכת התשלומים המרכזית של מס"ב:
 מערכת ליבה הפועלת לריכוז החיובים והזיכויים וחישוב הנטו בין המשתתפים.
- 15.1.4. מערכת הכספות:
 מערכת כספות המשמשת להעברת קבצים בצורה מאובטחת מהאירגונים ו/או המשתתפים למערכת ולהיפך.
- 15.1.5. מערכת זה"ב RTGS:
 אליה מועברים קבצי הנטו שמחשבת המערכת בעבור המשתתפים.

16. חדר הפעלה

- 16.1. חדר הפעלה למשתתפי המערכת יופעל ע"י מפעיל המערכת.
- 16.2. חדר ההפעלה יהיה מאויש בשעות הפעילות של מס"ב ועד לסיום העיבודים ושליחת קבצי קדם הסליקה למשתתפים
- 16.3. חדר ההפעלה יהיה זמין לשאלות המשתתפים לגבי הפעילות התפעולית של המערכת. דרכי ההתקשרות מפורטים בפרק 10.

17. מערכת גיבוי

- 17.1. מערכת גיבוי למערכת המרכזית מתוארת בסעיף 56. למען הסר ספק, מובהר בזאת, שמערכת הגיבוי מהווה חלק בלתי נפרד מהמערכת. על כן הכללים חלים על מערכת הגיבוי באופן זהה לתחולתם על המערכת המרכזית.

18. פרטי הוראת ביצוע

- הוראת ביצוע הינה אישור לביצוע הוראה להעברת כספים. פרטי הוראת ביצוע ימסרו למשתתפים ע"י מפעיל המערכת.

19. נוהל חיווי

- 19.1. המערכת מאפשרת לקבל חיוויים המעידים על קבלת קובץ וקליטתו.
- 19.2. המערכת דוחה הוראות שגויות (לדוגמא: חשבון לא קיים, סניף לא קיים, חשבון סגור)
- 19.3. החיווי יישלח באותם אמצעים שנשלחה ההוראה, לדוגמא – אם נשלח למפעיל המערכת קובץ לכספת, יוחזר חיווי כקובץ לכספת המעיד באם נתקבל הקובץ או באם נדחה.

20. ימי ושעות פעילות המערכת

- 20.1. מפעיל המערכת יפעיל את המערכת בימים המוגדרים כיום עסקים בנקאי.
- 20.2. מפעיל המערכת יפעיל את המערכת להעברת תשלומים מידיים מול המשתתפים 24 שעות ביממה בכל ימות השבוע.
- 20.3. השימוש במערכת יעשה בהתאם לשעות ולימי הפעילות אשר נקבעו על ידי מפעיל המערכת.
- 20.4. המועד הקובע לעניין קבלתה של הוראת תשלום ו/או הוראת ביצוע למערכת היא שעת הכניסה של ההוראה למערכת, כפי שנרשמה בפרטי ההוראה במערכת.
- 20.5. שינוי שעות פעילות
- 20.5.1. מפעיל המערכת רשאי לבצע שינויים בשעות פעילות המערכת.
- 20.5.2. מפעיל המערכת יודיע למשתתפי המערכת בכתב על השינוי בשעות הפעילות ועל המועד המתוכנן ליישום השינוי.
- 20.5.3. הודעה כאמור תישלח אל המשתתפים זמן סביר לפני המועד המתוכנן ליישום השינוי.
- 20.6. שינוי אד הוק
- מפעיל המערכת רשאי לבצע שינוי בשעות הפעילות של יום העסקים בו מבוצע השינוי, זאת במידה ואי ביצוע שינוי כאמור עלול לפגוע בפעילות התקינה של המערכת ו/או יהיה בעל השפעה משמעותית על המשק.
- 20.7. לא עמד המשתתף או האירגון בלוח הזמנים ולא העביר את הקבצים למערכת עד למועד הנדרש תופעל המערכת ללא קבציו.

21. סליקת הארגונים

- 21.1. זיכויים:
- 21.1.1. שעת קליטת הקבצים וההוראות תמסר למשתתפי המערכת ולארגונים ע"י מפעיל המערכת. (להלן: "השעה המקסימאלית")

21.1.2. קבצים והוראות לביצוע זיכויים אשר יתקבלו בחברה עד יום T עד השעה המקסימאלית עם יום ערך T יבוצעו עם ערך T. קבצים והוראות כאמור אשר יתקבלו בחברה לאחר השעה המקסימאלית עם יום ערך T יבוצעו ביום T+1 עם יום ערך T+1.

21.2. חיובים

21.2.1. שעת קליטת הקבצים וההוראות תמסר למשתתפי המערכת ולארגונים ע"י מפעיל המערכת. (להלן: "השעה המקסימאלית")

21.2.2. יום עסקים רגיל - קבצים והוראות לביצוע חיובים אשר יתקבלו בחברה עד לשעה המקסימאלית, עם יום ערך T, יבוצעו ע"י מפעיל המערכת ביום T. קבצים והוראות כאמור אשר יתקבלו בחברה לאחר השעה המקסימאלית יבוצעו ביום T+1 עם יום ערך T+1.

21.3. שליחת תחזית סליקה צפויה למשתתפים בסליקה:

21.3.1. משלוח תחזית הסליקה למשתתפים יתבצע בסמוך להפקת התחזיות ע"י המערכת לפני סליקת הארגונים.

21.4. תהליכי עיבוד יומי:

21.4.1. תהליך העיבוד היומי יחל לאחר סיום תהליך הסגירה.

21.4.2. חוה"מ סוכות וחוה"מ פסח, מוגדרים כימי עסקים קצרים במערכת. יחד עם זאת, הסליקה הכספית במערכת זה"ב מתבצעת בהם כמו ביום עסקים רגיל.

21.4.3. תוצאות העיבוד -

1. קבצי סליקה נטו:

- תוצאות העיבוד עם ערך יום T יישלחו למערכת זה"ב בתום תהליך העיבוד וכל משתתף בנפרד מקבל את המידע שלו.

- תוצאות העיבוד של זיכויים בהקדמה, עם יום ערך T+1, ישלחו למערכת זה"ב ביום העסקים הבא.

2. קבצי קדם סליקה (מידע): לאחר שסליקת האירגונים מתבצעת בהצלחה במערכת זה"ב - נשלחים קבצי קדם הסליקה למשתתפים המהווים אישור של מפעיל המערכת למשתתפים על השלמת הסליקה.

22. סליקת המשתתפים

22.1. זיכויים וחיובים והחזרות זיכויים וחיובים:

קבצים אשר יתקבלו בחברה עד השעה המקסימאלית ביום ערך T עם יום ערך T יבוצעו עם ערך T. קבצים והוראות כאמור אשר יתקבלו בחברה לאחר השעה המקסימאלית עם יום ערך T יבוצעו ביום T+1 עם יום ערך T+1

22.2. תשתית תשלומים מידיים :

- 22.2.1. המערכת זמינה 24 שעות ביממה בכל ימות השבוע ומאפשרת העברת תשלומים בזמן אמת בין משתתפים.
- 22.2.2. ההתחשבות בין המשתתפים מתבצעת באמצעות קבצי חיובים בחלון סליקת המשתתפים ביום הערך בו בוצע התשלום במערכת להעברת התשלומים המידיים.
- 22.2.3. משתתף אינו יכול לבטל תשלום אשר העביר באמצעות המערכת להעברת תשלומים מידיים – והוא מתחייב להעברת התשלום שיגיע בקובץ החיובים.
- 22.2.4. משתתף מעביר תשלום, יעביר את תוכן ההודעה שהלקוח המזוכה הזין בזמן בקשת הזיכוי (40 תווים) דרך מערכת להעברת תשלומים מידיים משתתף מקבל הזיכוי, ישקף ללקוח המזוכה את התשלום, באופן מידי עם קבלת התנועה במערכת להעברת תשלומים מידיים, כולל את ההודעה שהזין הלקוח המזוכה. הכסף יהיה זמין ללקוח המזוכה מיד עם קבלת התנועה.

22.3. תהליכי עיבוד יומי

- 22.3.1. תהליכי העיבוד היומיים יחלו לאחר קבלת הקבצים.
- 22.3.2. חוה"מ סוכות וחוה"מ פסח, מוגדרים כימי עסקים קצרים במערכת. יחד עם זאת, הסליקה הכספית במערכת זה"ב מתבצעת בהם כמו ביום עסקים רגיל.
- 22.3.3. תוצאות העיבוד –
 קבצי סליקה נטו למערכת זה"ב:
- תוצאות העיבוד של קבצי החזרות חיובים וזיכויים ותוצאות העיבוד של קבצי זיכויים וחיובים ישלחו למערכת זה"ב ביום העסקים הבא.
 - קבצי קדם סליקה (מידע): קבצי אלו מהווים תחזית עד למועד הסליקה ורק לאחר שהסליקה מתבצעת בהצלחה המידע הופך לסופי.

23. תיאור פעילות המערכת – נרטיב**23.1. סליקת הארגונים**

- 23.1.1. כללי:
1. תחילתו של תהליך קדם הסליקה בשידור קבצי זיכויים וחיובים על ידי הארגונים וסופו בגמר העיבוד ומשלוח תוצאותיו למערכת זה"ב.
 2. פעילות הסליקה הכוללת מגיעה לסיומה רק בתום תהליך ה"סליקה הכספית", המבוצע במערכת זה"ב.
- 23.1.2. שידור קבצי זיכויים וחיובים והוראות ביצוע:
1. הארגונים מעבירים למערכת קבצי זיכויים ו/או קבצי חיובים והוראות ביצוע לגביהם באמצעות קבצים במבנה מס"ב

2. קבצי הזיכויים והחיובים כוללים תנועות פרטניות לזיכוי או לחיוב של חשבונות אצל המשתתפים.
- 23.1.3. ביטולים – קבצי הזיכויים :
1. הארגונים רשאים לבטל קבצים או רשומות בקבצים באתר התשלומים של מפעיל המערכת טרם לחיצה על כפתור "העברה לביצוע".
 2. ניתן לבצע ביטולים במקרים חריגים בקבלת אישור של מפעיל המערכת גם בפקס או בקובץ ממוכן.
 3. המועד המקסימאלי לקבלת ביטולים הוא מועד נקודת האל חזור במערכת (סעיף 41).
 4. היה ומשתתף שבו מתנהל חשבון הארגון לא אישר ביצוע חיוב החשבון עבור קובץ במשך 3 ימי עסקים ברצף, הקובץ יחשב כמבוטל.
- 23.1.4. ביטולים – קבצי חיובים :
1. ניתן לבצע ביטולים במקרים חריגים בקבלת אישור של מפעיל המערכת בפקס.
 2. המועד המקסימאלי לקבלת ביטולים הוא מועד נקודת האל חזור במערכת (סעיף 41).
- 23.1.5. אישורי כיסוי מהמשתתפים עבור קבצי זיכויים :
1. המשתתפים יגדירו ויעדכנו את מפעיל המערכת במסגרות המשיכה לכל חשבון של ארגון שפועל אצלם טרם תחילת הפעילות במערכת.
 2. מפעיל המערכת מנהל בקרה על בקשות לאישורי כיסוי מהמשתתפים שלא נענו ומטפל בתשובות החיוביות ובתשובות השליליות.
- 23.1.6. תהליך הסגירה :
- מפעיל המערכת מפעיל תהליך סגירה טרם הפעלת העיבוד היומי :
1. סגירת מערכת אישורי הכיסוי מול המשתתפים.
 2. טיפול בבקשות לאישורי משיכה שנתקבלה עבורם תשובה "שלילית" או שלא התקבלה עבורם תשובה.
 3. אי קבלת תשובה מהמשתתף עד למועד סגירת מערכת אישורי הכיסוי כאמור להלן, כמוה כקבלת תשובה שלילית למשיכה.
- 23.1.7. תחזית סליקה צפויה למשתתפים :
- מטרת תחזית הסליקה לאפשר לכל משתתף להעריך את סה"כ החיובים, הזיכויים והיתרה הכספית נטו לימי הערך הרלוונטיים על מנת להתארגן מבעוד מועד לסליקה בחשבונו בבנק ישראל במערכת זה"ב.
- תחזית הסליקה הינה תחזית בלבד. אין כל ודאות כי תוצאת הסליקה תהיה זהה לתוצאת המפורטת בתחזית הסליקה, ומפעיל המערכת לא ישא בכל אחריות לשינויים, ככל שיהיו, בין תחזית הסליקה הנ"ל לבין תוצאת הסליקה בפועל, כפי שתבצע במערכת זה"ב או להסתמכות מי מהמשתתפים על תחזית הסליקה כפי שתועבר אליהם.
- 23.1.8. תוצאות העיבוד :
1. קובץ נטו למערכת זה"ב של סליקת האירגונים.

2. קבצי סילוקין (מידע) למשתתפים.

23.2. סליקת המשתתפים:

23.2.1. שידור תשלומים על ידי המשתתפים:

סוגי תשלומים המועברים על ידי המשתתפים יכללו:

1. החזרות חיובים;

משתתף רשאי להחזיר חיוב על פי הרשאה שאין הוא נכון לכבדו מאחת הסיבות המצויינות כסיבות החזרה המפורטות במפרט קובץ החזרות. החיוב יוחזר לא יאוחר מ-3 ימי עסקים בנקאיים לאחר מועד החיוב, לימים אילו יתווספו עוד שלושה ימים לביצוע החזרות מטעמים טכניים החזרת החיוב תבוצע באמצעות קובץ החזרות.

2. החזרות זיכויים;

משתתף רשאי להחזיר זיכוי שאין הוא נכון לקבלו מאחת הסיבות המנויות במפרט קובץ החזרות. הזיכוי יוחזר לא יאוחר מ-3 ימי עסקים בנקאיים לאחר מועד הזיכוי. לימים אילו יתווספו עוד שלושה ימים לביצוע החזרות מסיבות טכניות.

3. זיכויים למשתתפים אחרים:

- זיכויי אצווה

- זיכויי Online – זיכויים בתשתית התשלומים מידיים

4. חיובים על פי הרשאה למשתתפים אחרים (כולל חיובים ע"פ הרשאה לחיוב בין המשתתפים לטובת התחשבות על תשלומים במערכת להעברת תשלומים מידיים);

23.2.2. ביטולים:

1. ניתן לבצע ביטולים במקרים חריגים בקבלת אישור של מפעיל המערכת לפני נקודת האל חזור.

2. ביטול יתבצע באמצעות פניה טלפונית של איש קשר ממרכז ההפעלה של המשתתף.

23.2.3. תוצאות העיבוד:

1. קבצי סילוקין (מידע) למשתתפים.

2. קובץ נטו למערכת זה"ב של סליקת המשתתפים.

23.2.4. תוצאות העיבוד הנשלחות למערכת זה"ב כתוצאה מסליקת המשתתפים יכללו:

1. זיכויים בהקדמה

2. סליקת החיובים והזיכויים

3. סליקת החזרות הזיכויים והחזרות החיובים

23.3. מערכת לניוד חשבונות:

23.3.1. העברת מידע בין משתתפי המערכת לצורך ביצוע תהליך ניוד של לקוחותיהם, ובכלל

זאת – העברת מידע אודות יתרות, פעילות בכרטיסי אשראי, הוראות קבע, הרשאות לחיוב חשבון, ניירות ערך ועוד.

23.3.2. הפצת מאגר ניודים למשתתפי המערכת.

23.3.3. ניתוב תנועות חיובים וזיכויים במערכת מס"ב, המגיעים בקבצי אצווה, בהתאם למאגר הניודים.

24. היבטיים טכניים

- 24.1. הארגונים יכולים להעביר את הקבצים / הוראות התשלום למערכת באחת מהדרכים הבאות:
- 24.1.1. אתר התשלומים באינטרנט.
 - 24.1.2. העברת קבצים מאובטחת (תוכנה).
 - 24.1.3. דרך כספות מאובטחות.
 - 24.1.4. באמצעות תשתית מקוונת (ONLINE) להעברת תשלומים מידיים.
- 24.2. המשתתפים יכולים להעביר ולקבל את התשלומים למערכת באחת מהדרכים הבאות:
- 24.2.1. קבצים דרך כספות מאובטחות
 - 24.2.2. תשלומים במסרים מקוונים דרך מערכת להעברת תשלומים מידיים.
- 24.3. בקשות מפעיל המערכת לאישור כיסוי מהמשתתפים יועברו אליהם במסרים ממוכנים בתקשורת ממוחשבת. התשובות לבקשה תועברנה בתקשורת ממוחשבת.
- 24.4. מפעיל המערכת שולח למערכת זה"ב הוראת תשלום רב צדדית ומערכת זה"ב שולחת למפעיל המערכת אישורים על תוצאות הסליקה. פעילות זו מבוצעת ע"י כספות מאובטחות.
- 24.5. חלונות סליקה עבור מערכת מס"ב במערכת זה"ב בבנק ישראל.
- 24.5.1. חלון הסליקה הראשון – עבור סליקת המשתתפים כמוגדר בכללי מערכת זה"ב.
 - 24.5.2. חלון הסליקה השני - עבור סליקת הארגונים כמוגדר בכללי מערכת זה"ב.

פרק 4 – משתתפים במערכת

25. תיאור המשתתפים

- 25.1. משתתף בסליקה:
- 25.1.1. משתתף בעל רשיון של אחד מהגופים הבאים:
 1. תאגיד בנקאי, לרבות תאגיד עזר;
 2. בנק הדואר;
 3. אגודות פיקדון ואשראי;
 4. סולק, נותן שירותי תשלום יציבותי;
 5. נותן שירות בנכס פיננסי¹;

¹ לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016 עמ' 16 מתוך 45

6. מפעיל מערכת לתיווך באשראי²;
7. חברת תשלומים³;
8. גוף הפטור מרישיון חברת תשלומים, לפי חוק שירותי תשלום;
9. בעל רישיון זר ב"מדינה מוכרת"⁴;
10. וכן בעל רישיון אחר שיקבע ויאושר ע"י הפיקוח על מערכות התשלומים בבנק ישראל;
- 25.1.2. משתתף בסליקה במערכת זה"ב.
- 25.1.3. בעל קוד זיהוי כפי שניתן ע"י בנק ישראל.
- 25.1.4. כפוף לכללי המערכת וחתום על הסכם השתתפות מול מפעיל המערכת.
- 25.1.5. אחראי מול מפעיל המערכת על כלל הפעילויות והסיכונים שעלולים להכניס למערכת הוא ו/או לקוחותיו.
- 25.1.6. אחראי מול מפעיל המערכת גם על כלל הפעילויות והסיכונים שעלול להכניס משתתף עקיף אשר מיוצג על-ידו ולקוחותיו. כמו-כן, אחראי לוודא עמידתו של המשתתף העקיף המיוצג על ידו בתנאי הכשירות להשתתפות במערכת ובהליכים נדרשים להתחברות ע"פ המתואר בכללי המערכת.
- 25.1.7. מחובר או שאינו מחובר מבחינה טכנית למערכת.
- 25.2. משתתף ישיר :**
- 25.2.1. משתתף בעל רישיון כנדרש בסעיף 25.1.1 לעיל.
- 25.2.2. בעל קוד זיהוי כפי שניתן ע"י בנק ישראל.
- 25.2.3. כפוף לכללי המערכת וחתום על הסכם השתתפות מול מפעיל המערכת.
- 25.2.4. אחראי מול מפעיל המערכת על כלל הפעילויות והסיכונים שעלולים להכניס למערכת הוא ו/או לקוחותיו.
- 25.2.5. מחובר או שאינו מחובר מבחינה טכנית למערכת.
- 25.3. משתתף עקיף :**
- 25.3.1. משתתף בעל רישיון כנדרש בסעיף 25.1.1 לעיל.
- 25.3.2. חתום על הסכם עם משתתף בסליקה ומסתמך על שירותיו.
- 25.3.3. בעל קוד זיהוי כפי שניתן ע"י בנק ישראל.
- 25.3.4. מחובר או שאינו מחובר מבחינה טכנית למערכת.

² לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016

³ לפי חוק שירותי תשלום.

⁴ לפי סעיף 3(7) בתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (פטור מחובת רישוי) 0הוראת שעה), התשפ"ג-2022.

26. תנאים להגשת מועמדות להשתתפות במערכת

- 26.1. עמידה בתנאי הכשירות המפורטים בסעיף 25 לעיל.
- 26.2. אישור בנק ישראל כי מפעיל המערכת רשאי לתת למועמד שירות לצורך ההתחברות למערכת.
- 26.3. עמידה בתנאי הכשירות וההליכים לחיבור המפורטים בכללים אלו.

27. תנאי כשירות להשתתפות

- 27.1. על המשתתף במערכת:
- 27.1.1. לקיים הוראות ו/או נהלים פנימיים לצורך עבודה מול המערכת. במקרה של סתירה בין ההוראות ו/או הנהלים הפנימיים של המועמד לבין כללים אלו האמור בכללים אלו יגבר.
- 27.1.2. להיות בעל יכולות טכנולוגיות נדרשות המאפשרות לעמוד בכל הכללים המפורטים במסמך זה.
- 27.1.3. לעמוד בתנאי ההמשכיות העסקית המוצגים בפרק 11, כולל הסדרי גיבוי מספיקים אשר לא יפגעו בפעילות התקינה של המערכת.
- 27.1.4. לעמוד בדרישות המוצגות בפרק 8.
- 27.1.5. לעמוד בכל דרישה נוספת המופיעה בכללים.
- 27.2. על מועמד להשתתפות להודיע למפעיל המערכת בהקדם האפשרי, על כל שינוי מהותי המתקיים לגבי תנאי הכשירות ולגבי עמידתו בתנאי הכשירות.
- 27.3. עבור משתתף חדש בסליקה: המועמד יהפוך למשתתף ויהיה זכאי להשתמש במערכת רק לאחר השלמת הליך ההתחברות למערכת במלואו, כמפורט בסעיף 29 ורק לאחר שמפעיל המערכת שלח למועמד אישור בכתב על קבלתו כמשתתף במערכת.
- 27.4. עבור משתתף חדש המיוצג בסליקה: המועמד יהפוך למשתתף ויהיה זכאי להשתמש במערכת רק לאחר השלמת הליך ההתחברות למערכת במלואו, כמפורט בסעיף 29 ולאחר שהמשתתף המייצג אישר את עמידתו בתנאים הנדרשים להתחברות ורק לאחר שמפעיל המערכת שלח למועמד אישור בכתב על קבלתו כמשתתף במערכת.

28. חובת הייצוג

- 28.1. עבור משתתף חדש:
- 28.1.1. משתתף בסליקה לא יסרב סירוב בלתי סביר לייצג בסליקה נותן שירותי תשלום ובלבד שנותן שירותי התשלום כאמור עומד בתנאי הגישה למערכת התשלומים, בהתאם לכלליה, שבגין פעילותו בה הוא מבקש ייצוג. נותן שירותי תשלום כאמור יפנה בבקשה בכתב למשתתף המייצג על מנת לקבל שרות ייצוג כאמור.
- המשתתף המייצג רשאי להתנות ייצוג כאמור בכך שנותן שירותי התשלום יחתום על כללי המערכת.

- 28.1.2. מועמד שעומד בתנאי הגישה ודרישות החיבור יכול לחתום על הסדר הכשל ועל כללי המערכת, גם אם אינו מנהל חשבון בבנק ישראל. יובהר, כי על המשתתף המייצג לא תהיה חובה לייצג בכללי המערכת נותני שירותי תשלום.
- 28.1.3. התניית תנאים בלתי סבירים תחשב כסירוב בלתי סביר. סירוב בלתי סביר כאמור ייחשב כאי עמידה בכללי המערכת.
- להלן דוגמאות לגביהן סירוב של משתתף מייצג יחשב סירוב סביר:
1. אי עמידת מיוצג באחד מהתנאים הבאים:
- נותן שרותי התשלום אינו עומד בצו איסור הלבנת הון או שצו איסור הלבנת הון לא חל עליו. נותן שרותי התשלום אינו מיישם כלים שנדרשו על ידי המייצג באופן סביר לניהול הסיכונים הכרוכים בייצוג ובהתאם להוראות הדין החלות על המייצג כמפורט בפרק 1, לרבות הצגת מסמכים ואישורים הנדרשים לשם כך.
 - נסיבות מיוחדות הקשורות במשתתף המייצג ובכלל זה היקף פעילות ותחומי פעילות.
 - קיומו של הסכם שיפוי של המיוצג בגין נזק או הפסד שייגרם למייצג, לו אחראי המיוצג במסגרת הייצוג.
- 28.1.4. משתתף בסליקה אשר קיבל פנייה לייצוג בסליקה או ייצוג בכללי המערכת יחזיר לפונה תשובה לבקשה זו בתוך 30 ימי עסקים⁵, בצירוף הדרישות והתנאים לייצוג או בצירוף נימוקים אם סירב לבקשה. כמו כן, המשתתף המייצג יודיע למפעיל המערכת, לפיקוח על מערכות התשלומים ולמאסדר שלו ושל המשתתף והמיוצג בדבר הפניה וכן בדבר תשובתו לפונה בכתב.
- 28.1.5. המשתתף המייצג נדרש להיערך לייצוג תוך זמן סביר שלא יעלה על שלושה חודשים מיום המענה לבקשה לייצוג.
- 28.1.6. מתן ייצוג טכני לצורך חיבור למערכת הינו לשיקול דעתו המוחלט של המשתתף המייצג.
- 28.1.7. המועמד יהפוך למשתתף ויהיה זכאי להשתמש במערכת רק לאחר השלמת הליך ההתחברות למערכת במלואו, כמפורט בסעיף 29 ולאחר שהמשתתף בסליקה אישר את עמידתו של המועמד המיוצג על ידו בתנאים הנדרשים להתחברות ורק לאחר שמפעיל המערכת שלח למועמד אישור בכתב על קבלתו כמשתתף במערכת.
- 28.2. ייצוג משתתף עקיף:
- 28.2.1. משתתף בסליקה המייצג משתתף עקיף - נוטל אחריות כוללת על פעילותו של המשתתף העקיף המיוצג על ידו ולקוחותיו אל מול מפעיל המערכת והמשתתפים בה, לרבות בגין חובות המיוצג בעקבות נזקים שגרם למפעיל המערכת או למשתתפים אחרים ו/או ללקוחותיהם בשל תקלות טכניות בחיבור שלו למערכת (אחריות פיננסית וטכנית).

⁵ הספירה של ה-30 יום תחל ממועד הגשת הפניה לייצוג על ידי המשתתף המיוצג או ממועד קבלת הכללים הרגישים בהתאם לתרשים הגישה על ידי המשתתף המיוצג לפי המאוחר מביניהם.

28.2.2. יודגש שאין בזאת כדי לחייב את המייצג להעמיד אשראי למשתתף העקיף המיוצג וכל מתן אשראי או העמדת קו אשראי נתונה לשיקול דעתו של המייצג. בהתאם, המייצג רשאי להתנות את אישור הכיסוי בגין פעילות המיוצג בקיומה של יתרה מספקת בחשבון המיוצג.

29. הליכים נדרשים להתחברות

- 29.1. מועמד חדש להשתתפות במערכת יגיש למפעיל המערכת את טופס בקשת ההתחברות בהתאם לסוג ההשתתפות שאושר ע"י בנק ישראל. מועמד להשתתפות כמשתתף בסליקה או כמשתתף ישיר ימלא את כל הפרטים הכלולים בטופס בקשת התחברות למערכת ("בקשת ההתחברות").
- 29.2. מועמד חדש להשתתפות במערכת כמשתתף ישיר יעביר את טופס בקשת ההתחברות למערכת כשהוא חתום במקור על ידי מורשה חתימה של המועמד ושל הבנק המייצג אותו.
- 29.3. טופס בקשת התחברות יכלול, בין היתר, את הפרטים הבאים:
- 29.3.1. בקשת המועמד להשתתפות במערכת.
- 29.3.2. עמידה בתנאי הכשירות להשתתפות במערכת אשר מופיעים בסעיף 27 לעיל.
- 29.3.3. התחייבות לשלם את עמלת ההשתתפות הנדרשת בהתאם לקבוע בסעיף 32.
- 29.3.4. פרטים אודות איש קשר ראשי ואיש קשר משני אשר ישמש כגיבוי, אליהם יפנה מפעיל המערכת שאלות, בירורים או הודעות הקשורים לשימוש במערכת. איש הקשר מטעם המשתתף יהא אחראי לנתב את הפנייה, בהתאם לנושא, לגורם המומחה אצל המשתתף.
- 29.4. פניה של מועמד חדש למפעיל המערכת תיעשה רק לאחר קבלת אישור הפיקוח על מערכות תשלומים בבנק ישראל על עמידה בתנאים לקבלת כללי המערכת הרגישים ואישור מודל ההשתתפות למערכת של המועמד. מסירת כללי המערכת הרגישים למועמד תיעשה בכפוף לחתימה של המועמד על התחייבות לסודיות בנוסחשיועבר ע"י מפעיל המערכת.
- 29.5. מפעיל המערכת יאשר או ידחה את בקשת המועמד לקבלת הכללים, בהתאם לעמידתו בכל הדרישות ויודיע על כך למועמד. במידה ומפעיל המערכת החליט לדחות את בקשת המועמד לקבלת הכללים, יודיע מפעיל המערכת למועמד על כוונתו, על הסיבות להחלטתו ויאפשר למועמד לבצע את השינויים הנדרשים על מנת לעמוד בדרישות.
- 29.6. היה ומפעיל המערכת אישר את בקשת המועמד לקבלת הכללים, מפעיל המערכת ימסור עותק של כללי המערכת למועמד להשתתפות, תוך 7 ימים מיום בקשתו לקבלם.
- 29.7. המועמד יחתום על הצהרה כי יש לו, או כי הוא מתחייב שיהיו לו את התשתיות והמשאבים הנדרשים לשם יישום חובתיו כלפי המערכת, כפי שהן באות לידי ביטוי בכללים אלו, לרבות בנושא המשכיות עסקית ואבטחת מידע.
- 29.8. המועמד ימנה איש קשר ראשי ואיש קשר משני (כגיבוי) ויעביר את פרטיהם למפעיל המערכת. אנשי קשר אלו יהווה כתובת למפעיל המערכת לשאלות, בירורים, הוראות והודעות הקשורים לשימוש במערכת.

- 29.9. מועמד חדש להשתתפות יעביר למפעיל המערכת את טופס בקשה להשתתפות והסכם ההשתתפות כשהם חתומים במקור על ידי מורשה חתימה מטעם המשתתף. בקשת התחברות תוגש לפחות 12 חודשים ממועד תחילת פעילותו של המועמד לעבודה במערכת, בהתאם לחלונות הכניסה שיפורסמו באתר ע"י מפעיל המערכת.
- 29.10. לצורך חיבור מועמד חדש כמשתתף עקיף, יעביר המשתתף המייצג למפעיל המערכת טופס בקשת התחברות למערכת של משתתף עקיף, כשהוא חתום במקור על ידי מורשה חתימה מטעם המשתתף בסליקה המייצג אותו. המשתתף המייצג יאשר כי המועמד עומד בתנאי הכשירות להשתתפות במערכת.
- 29.11. המשתתף המייצג משתתף עקיף יספק למפעיל המערכת כל מידע רלוונטי לצורך התחברות למערכת לגבי המועמד, אשר ידרוש מפעיל המערכת.
- 29.12. לאחר הקצאת קוד זיהוי ע"י בנק ישראל מפעיל המערכת יקבע בתיאום עם המועמד להשתתפות לוחות זמנים ל:
 29.12.1. מסירת תיעוד המערכת.
 29.12.2. ביצוע הבדיקות, בהתאם לאמור בסעיף 31 להלן.
 29.12.3. תחילת פעילותו של המועמד לעבודה במערכת בהתאם לחלונות הכניסה למערכת, אשר יפורסמו באתר של מפעיל המערכת, כפי שיתעדכנו מעת לעת.
- 29.13. חלון הכניסה של המועמד יקבע בכפוף למגבלות החלות על מספר המשתתפים החדשים המקסימאלי שניתן לצרף למערכת בחלון כניסה (עד 3 משתתפים) ולפי שיקול דעתו של מפעיל המערכת. מועמד שלא יוכל להצטרף בחלון הכניסה שתואם עם מפעיל המערכת יידחה לחלון הכניסה הפנוי הבא.
- 29.14. לאחר סיום ביצוע הבדיקות כאמור בסעיף 31 בהצלחה, מפעיל המערכת ישלח למועמד ו/או למשתתף המייצג אותו אישור על סיום הבדיקות.
- 29.15. לאחר השלמת בדיקות ההתחברות למערכת כמפורט בסעיף 31 והטמעת קוד הזיהוי במערכת, יחתום המועמד כמשתתף בסליקה/ישיר על הסכם ההשתתפות ("הסכם השתתפות במערכת"), ויעביר אותו למפעיל המערכת כשהוא חתום במקור על ידי מורשה חתימה מטעם המועמד.
- 29.16. לאחר החתימה על הסכם השתתפות במערכת וקבלת אישור סופי מבנק ישראל להצטרפות למערכת, יפקיד המועמד את סכום הביטחון הנדרש לטובת הסדר הכשל, כמפורט בסעיף 44.2 להלן ("סכום הביטחון"). לאחר הפקדת סכום הביטחון, ישלח מפעיל המערכת למועמד אישור סופי על קבלתו כמשתתף במערכת. במקרה של משתתף ישיר האישור ישלח גם למשתתף המייצג אותו בסליקה.
- 29.17. מפעיל המערכת יודיע על החלטתו לכל יתר המשתתפים במערכת. הודעה זו תכלול פרטים אודות המועמד החדש והמועד הרשמי לתחילת פעילותו במערכת. ההודעה תישלח אל המשתתפים זמן סביר לפני המועד לתחילת פעילותו של המועמד כמשתתף במערכת.

30. העברת מסמכים למשתתף החדש

30.1. עם קבלת טופס בקשת התחברות תקין ומלא אצל מפעיל המערכת וצירוף כל המסמכים הנדרשים, יעביר מפעיל המערכת לאיש הקשר מטעם המשתתף החדש את המפרטים הקשורים לממשקים הספציפיים שמתאימים למסגרת ההשתתפות כפי שתסוכם בין המשתתף ובין מפעיל המערכת.

31. בדיקות מועמד להשתתפות במערכת

- 31.1. טרם תחילת הבדיקות, על המועמד להשתתפות במערכת לעמוד בדרישות הכשירות המוצגות בסעיף 27. מפעיל המערכת הוא המוסמך לקבוע, על פי שיקול דעתו הבלעדי, אם המועמד אכן עומד בדרישות הכשירות המפורטות בסעיף 27.
- 31.2. הנציג הטכני מטעם המועמד להשתתפות אשר פורט בטופס בקשת ההתחברות, יצור קשר עם מפעיל המערכת לצורך קבלת הסברים ותיאום כל ההיבטים הטכניים הדרושים להתחברות המועמד למערכת.
- 31.3. על המועמד לבצע בדיקות יסודיות במערכתיו בטרם יבקש לבצע בדיקות מול המערכת. ככל שיידרש המשתתף החדש, הוא יבצע פיתוחים והתאמות במערכתיו על מנת להתאימן להתחברות למערכת.
- 31.4. המועמד יודיע למפעיל המערכת בכתב על מוכנות לביצוע הבדיקות. הבדיקות יבוצעו בהתאם לרשימת הבדיקות כפישימסרו ע"י מפעיל המערכת. חלק מהבדיקות שיידרש המועמד לעבור יתבצעו מול המשתתפים במערכת (כל אחד מהם או אחדים).
- 31.5. בדיקות המערכת יתבצעו בחלון זמן שמפעיל המערכת יקצה למועמד. במקרה של כשל בבדיקות, או שהבדיקות יתמשכו מעבר לחלון הזמן המוקצב, יוכל המועמד לבקש חלון זמן נוסף.
- 31.6. בסיום הבדיקות יחתמו מפעיל המערכת והמועמד על תזכיר אשר יציג את תוצאות הבדיקות.
- 31.7. במקרה של שינויים במערכת ובדרך פעולת המערכת, המועמדים נדרשים לעמוד ברשימת בדיקות לשינויים שבוצעו כפי שתימסר להם על ידי מפעיל המערכת.
- 31.8. היה והבדיקות עברו בהצלחה, לפי שיקול דעתו של מפעיל המערכת, ישלח מפעיל המערכת למועמד אישור על סיום הבדיקות. במקרה של משתתף ישיר האישור ישלח גם לבנק המייצג אותו.

32. עלות התחברות

- 32.1. משתתף במערכת יישא בכל העלויות וההוצאות הכרוכות בהקמה, תפעול ותחזוקה שוטפת של מערך התקשורת בינו ובין החברה על פי דרישות החיבור הטכניות.
- 32.2. עלות ההתחברות למערכת למשתתף החדש, אשר תשולם למפעיל המערכת, תחושב על בסיס שעות העבודה והמשאבים שיושקעו על ידו ואשר ינבעו באופן ישיר מביצוע ההתאמות ו/או הבדיקות הנדרשות לצורך התחברות המשתתף החדש למערכת. עלות ההתחברות תשולם על ידי המועמד מדי חודש בחודשו על פי התעריפים אשר ייקבעו על ידי מפעיל המערכת ויימסרו מראש למשתתף החדש (להלן: "סכום עלות ההתחברות").
- 32.3. מועמד להשתתפות במערכת יעביר למפעיל המערכת מקדמה על חשבון סכום עלות ההתחברות.

32.4. סכום המקדמה הנדרשת ואופן העברתה תקבע על ידי מפעיל המערכת ותפורסם באתר האינטרנט של מפעיל המערכת.

33. ביטול השתתפות

- 33.1. משתתף רשאי להודיע למפעיל המערכת על רצונו להפסיק את השימוש במערכת ולחדול מלקבל את השירותים עבורו או עבור משתתף מיוצג אשר פועל דרכו תוך ציון הסיבות העומדות בבסיס בקשתו וציון המועד הרצוי לביטול ההשתתפות. מפעיל המערכת יפעל לביטול ההשתתפות כמבוקש בהתאם ליכולות המערכת.
- 33.2. בקשה, כאמור, לביטול השתתפות תוגש בכתב, לפחות שישים (60) ימים לפני המועד הרצוי לביטול ההשתתפות (להלן "ההודעה המוקדמת").
- 33.3. מפעיל המערכת יבחן את השלכות הבקשה לביטול, תוך בחינת ההשפעה על המשתתפים האחרים, ויודיע למשתתף בהקדם האפשרי על החלטתו בנידון.
- 33.4. משתתף בסליקה המבקש לסיים את השתתפותו במערכת או את השתתפותו של משתתף עקיף המיוצג על-ידו, ישלם למפעיל המערכת את העמלות שנצברו בגין השימוש במערכת והשירותים שניתנו על ידי מפעיל המערכת עד לחלוף תקופת ההודעה המוקדמת, ואשר טרם שולמו על ידו.
- 33.5. מפעיל המערכת יודיע לכלל משתתפי המערכת על החלטתו זמן סביר לפני המועד הרשמי לביטול ההשתתפות.
- 33.6. לבקשת מפעיל המערכת, המשתתף ישיב ו/או ימחק את כל העותקים הקשים והרכיבים שנמצאים ברשותו, את כל המסמכים שנמסרו לו על ידי מפעיל המערכת ו/או על ידי מי מטעמו לצורך השתתפותו במערכת.
- 33.7. בוטלה השתתפותו של משתתף בסליקה במערכת זה"ב תבוטל השתתפותו כמשתתף בסליקה במערכת בהקדם האפשרי. כמו-כן, תבוטל השתתפותו של משתתף מיוצג אשר פועל באמצעותו במערכת זה"ב. אם הבנק המייצג סגר את חשבון המשתתף המנוהל אצלו, תבוטל השתתפותו של משתתף מיוצג כמשתתף במערכת בהקדם האפשרי.

34. חסימת משתתף

- 34.1. מפעיל המערכת יחסום משתתף משימוש במערכת בהינתן הנחיה מפורשת של בנק ישראל.
- 34.2. מפעיל המערכת רשאי, לחסום משתתף משימוש במערכת, בהתקיים אחד מהתנאים הבאים:
- 34.2.1. המשתתף הפר את אחד מסעיפי כללי המערכת אשר הפרתם עלולה להשפיע מהותית על היעילות, היציבות והבטיחות של המערכת. מפעיל המערכת ישלח למשתתף התראה על כל הפרה של התחייבויותיו על פי סעיף זה.
- 34.2.2. המשתתף חדל לעמוד באחד מהתנאים המפורטים בסעיפים 26 ו/או 27 ו/או 28 ו/או 29.
- 34.2.3. משתתף לא שילם למפעיל המערכת תשלום כלשהו המגיע לו על פי הסכם זה, במועדו ובמלואו, וחלפו 30 ימים ממועד הפיגור בתשלום כאמור.

- 34.2.4. קיומן של תקלות טכניות מהותיות אצל המשתתף.
- 34.2.5. קיומן של בעיות אבטחת מידע, אירועי סייבר, הונאה וכדומה אשר עלולות לסכן משתתפים אחרים או את המערכת.
- 34.2.6. במקרה שמשתתף מייצג ו/או רגולטור מביעים חשש שהוא אינו עומד בחובות החלות עליו בתחום איסור הלבנת הון.
- 34.2.7. תשתית התקשורת של המשתתף אינה מאפשרת לו לתקשר עם המערכת.
- 34.2.8. לא התקבלה במערכת הוראת תשלום מאת המשתתף לתקופה של לפחות שלושה חודשים רצופים.
- 34.2.9. כל אירוע אחר אשר מפעיל המערכת סבור כי הוא יכול להשפיע על היעילות, היציבות והבטיחות של המערכת.
- 34.3. מפעיל המערכת רשאי, לבצע חסימה מלאה או חלקית של משתתף.
- 34.4. טרם ביצוע חסימה, במידת האפשר, מפעיל המערכת יודיע למשתתף (אם המשתתף מיוצג – גם למשתתף המייצג אותו), זמן סביר מראש, על כוונתו לבצע חסימה, על הסיבה לחסימה ויאפשר למשתתף להשמיע את דבריו.
- 34.5. משתתף שהינו חסום, יעשה את כל הנדרש על מנת לשנות את מצבו, בהתאם לסיבה אשר הובילה לחסימתו.
- 34.6. לאחר ביצוע חסימה, מפעיל המערכת רשאי, אם מצא כי המשתתף החסום אינו מבצע את הפעולות הדרושות לשינוי המצב אשר הוביל לחסימתו, להשעות את המשתתף מהשתתפותו במערכת.
- 34.7. לפני קבלת החלטה על השעיית משתתף שהינו חסום על פי סעיף זה, מפעיל המערכת יודיע למשתתף, זמן סביר מראש, על כוונתו להשעותו ויאפשר למשתתף להשמיע את דבריו.
- 34.8. נחסמה השתתפותו של משתתף בסליקה במערכת זה"ב – תחסם השתתפותו כמשתתף בסליקה במערכת בהקדם האפשרי. כמו-כן, תחסם השתתפותו של משתתף אשר פועל באמצעותו. אם הבנק המייצג סגר את חשבון המשתתף המנוהל אצלו, תחסם השתתפותו של משתתף מיוצג כמשתתף במערכת בהקדם האפשרי –.

35. השעיית משתתף

- 35.1. על פי הנחייה מפורשת מבנק ישראל.
- 35.2. ניתנה למפעיל המערכת דרישה סטטוטורית להפסקת השתתפותו.
- 35.3. מפעיל המערכת רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להשעות משתתף מפעילותו במערכת ולחדול מלספק את השירותים למשתתף בהתרחש אחד או יותר מהמקרים להלן:
- 35.3.1. התקיים מיזוג בין שני משתתפים או יותר במערכת – לעניין זה, המושעה הינו אחד או יותר מהגופים הנקלטים במסגרת המיזוג, כאשר הגוף הקולט ימשיך להיות משתתף במערכת.
- 35.3.2. הוגשה בקשה לפירוק המשתתף או שהמשתתף החליט על פירוקו מרצון.
- 35.3.3. ניתן צו פירוק של המשתתף.

- 35.3.4. הוגשה בקשה למתן צו למינוי כונס נכסים (זמני או קבוע) לכלל נכסיו של משתתף או לחלק מהותי מהם, או הוגשה בקשה למינוי מפרק (זמני או קבוע) משתתף או הוטל עיקול על חלק מהותי מנכסיו או בוצעה פעולת הוצל"פ אחרת על חלק מהותי מנכסיו, שלא הוסרו תוך ארבעים וחמישה (45) יום.
- 35.3.5. הוגשה בקשה למתן צו הקפאת הליכים או ניתן צו להקפאת הליכים, צו למינוי מפרק (זמני או קבוע) משתתף או צו למינוי כונס נכסים (זמני או קבוע) לכלל נכסיו של משתתף או לחלק מהותי מהם שלא הוסרו תוך שישים (60) יום.
- 35.3.6. משתתף חדל מניהול עסקיו, או קיים, סיכון סביר של ממש כי הוא יחדל מניהול עסקיו.
- 35.3.7. הוגשה בקשה להסדר או פשרה על ידי בית המשפט בהתאם לפרק השלישי של החלק התשיעי לחוק החברות, בין משתתף לבין נושיו או בעלי מניותיו (ובלבד שהבקשה אינה בקשר לארגון מחדש של הון המניות אשר, לדעת חברה, אין בה כדי לפגוע בהתחייבויות משתתף לפי הסכם זה).
- 35.3.8. חובות מהותיים של משתתף הועמדו לפירעון מיידי או התקיימו עילות להעמדתם לפירעון מיידי.
- 35.3.9. המשתתף הודה בכתב כי הוא אינו מסוגל לעמוד בהתחייבויותיו הכספיות או שקיים ספק של ממש לגבי אפשרות המשתתף לעמוד בכל התחייבויותיו הכספיות.
- 35.3.10. מינוי מנהל מורשה או מינוי מפקח מיוחד למשתתף.
- 35.3.11. המשתתף ביצע מעשה מרמה מהותי בהיקף ניכר.
- 35.3.12. במקרה שמשתתף מייצג ו/או רגולטור מביעים חשש שהוא אינו עומד בחובות החלות עליו בתחום אסור הלבנת הון.
- 35.4. משתתף מתחייב לעדכן את מפעיל המערכת על התקיימותו או חשש להתקיימותו של איזה מהמקרים המנויים לעיל מייד עם התרחשותם אצלו או אצל משתתף המיוצג על-ידו.
- 35.5. עד לביצוע השעייה בפועל, יבוצע הליך של חסימה מלאה, כאמור בסעיף 34. השעייה או חסימה מלאה, עפ"י סעיף זה, תלווה בהודעה למשתתף המושעה או החסום (אם המשתתף מיוצג – גם למשתתף המייצג אותו).
- 35.6. מבלי לפגוע ו/או לגרוע מהאמור לעיל, אם החסימה או ההשעייה אינה נדרשת לדעת מפעיל המערכת באופן מיידי או אם תיגרם פגיעה כלשהי כתוצאה מאי מתן הודעה מראש, מפעיל המערכת ישתדל לתת הודעה מראש למשתתף המושעה או החסום.
- 35.7. מפעיל המערכת יודיע למשתתף על השעייה מייד עם התרחשותה.
- 35.8. משתתף אשר הושעה מהמערכת:
- 35.8.1. ינותק מהמערכת ולא יהא זכאי להשתתף במערכת בכל דרך שהיא.
- 35.8.2. לא יהיה זכאי להחזר של עמלות אשר שולמו על ידו, בהתאם לכללים, עד למועד ההשעייה.
- 35.9. לאחר השעיית משתתף, מפעיל המערכת רשאי, לבטל את השעיית המשתתף זאת באם הסיבה אשר הובילה להשעייה אינה תקפה.

36. הודעות לכלל משתתפי המערכת

- 36.1 מפעיל המערכת יודיע לכלל משתתפי המערכת במייל לאנשי הקשר על תאריך חסימתו של משתתף במערכת, השעייתו ו/או ביטולו וכן על ביטול חסימה או השעיה.
- 36.2 הודעה, כאמור, תישלח יחד עם ההודעה למשתתף שלגביו מבוצעת אחת מהפעולות האמורות, אלא אם סבר מפעיל המערכת כי הודעה מקבילה תהיה בה להוסיף סיכון לאחד או לכלל משתתפי המערכת, אזי רשאי מפעיל המערכת, לפי שיקול דעתו, לשלוח את ההודעה כאמור לא במקביל, אלא לאחר מכן ומוקדם ככל האפשר.
- 36.3 על אף האמור לעיל, במקרה של חשש לפגיעה בבטיחות המערכת ו/או הוספת סיכון עודף לאחד ממשתתפי המערכת או לכלל משתתפי המערכת, רשאי מפעיל המערכת בהתייעצות עם הפיקוח על מערכות תשלומים, שלא לשלוח הודעה כאמור.

37. הודעה על אירוע חריג הדורש דיווח

- 37.1 משתתפי המערכת ידווחו למפעיל המערכת באופן מיידי על התממשותו או חשש להתממשותו של אירוע חריג לרבות אחד האירועים המפורטים בסעיפים 34 ו/או 35 (השעייה וחסימה). על הדיווח להיות מיידי ולא יאוחר מסיום יום העסקים הבנקאי בו ארע או נודע האירוע.
- 37.2 משתתפי המערכת ידווחו בעבור עצמם וגם בעבור המשתתפים העקיפים הפועלים באמצעותם במערכת בין אם המשתתפים העקיפים מחוברים תפעולית ובין אם לא מחוברים למערכת ובלבד שהמידע מצוי בידי המשתתף המייצג והוא רשאי למסור מידע זה למפעיל המערכת בהתאם להוראות הדין.
- 37.3 הדיווח המיידי יכלול פירוט אודות האירוע, השלכותיו וכיו"ב.
- 37.4 הדיווח המפורט להפקת לקחים אודות האירוע החריג ידווח לא יאוחר מ-30 ימים לאחר מועד הדיווח המיידי אודות האירוע החריג.

38. עיצום כספי

- 38.1 מפעיל המערכת רשאי להטיל על משתתף עיצום כספי בסך של 10,000 ₪ על כל הפרה של כללי המערכת, לרבות אי תשלום במועד למפעיל המערכת עבור עלויות פעילות שוטפת בהתאם לסעיף 83 לכללים.
- 38.2 מפעיל המערכת רשאי להטיל על משתתף עיצום כספי בסך של 50,000 ₪ בגין הפרה חוזרת / מתמשכת ו/או בגין הפרה מהותית של כללי המערכת כמפורט בסעיף 34.2.1 לעיל ו/או בגין אי עמידה בהחלטות ועדת מס"ב בהתאם לסעיף 59.8 לכללים, לרבות בגין אי עמידה בלוחות זמנים שנקבעו בוועדת מס"ב.
- 38.3 מפעיל המערכת יודיע למשתתף, על כוונתו להטיל עיצום כספי על משתתף בשל הפרת כללי המערכת על פי סעיף זה, ויאפשר למשתתף להשמיע את דבריו.

פרק 5 – משתמשים במערכת

39. ארגונים

- 39.1 כללי :
- 39.1.1 הארגונים מבצעים פעולות זיכויים וחיובים לחשבונם בבנק, כלקוחות של המשתתפים במערכת.
- 39.1.2 הארגונים (לקוחות משתתפי המערכת) הפועלים מול מפעיל המערכת יכולים לפעול באופן ישיר מול המערכת או באמצעות גופים אחרים, כדוגמת לשכות שירות, לביצוע הפעילות במערכת.
- 39.2 התנאים וההליכים המקדימים להצטרפות ארגונים למערכת לצורך העברת חיובים וזיכויים הינם כדלקמן :
- 39.2.1 הארגון הוא לקוח של משתתף ויש לו חשבון המתנהל אצל אחד מהמשתתפים במערכת.
- 39.2.2 המשתתף אצלו מתנהל חשבון הארגון אישר למפעיל המערכת כי הארגון רשאי לבצע פעילות מול המערכת בחשבון המשתתף.
- 39.3 הוספת ארגונים לתהליך סליקת ארגונים – זיכויים: בהתאם לתהליך הוספת ארגונים הקיים במס"ב אשר ראשיתו בפניית הארגון למס"ב.
- 39.4 הוספת ארגונים לתהליך סליקת הארגונים – חיובים: בהתאם לתהליך הוספת הארגונים הקיים במס"ב אשר ראשיתו בפנית הארגון לבנק המייצג חסימת פעילות / גריעת ארגונים (להלן "חסימה"):
- 39.4.1 חסימת ארגונים מתבצעת בעיקרה ביוזמת המשתתפים אצלם מתנהל חשבון הארגון. כשמשתתף מורה לחסום ארגון, מפעיל המערכת מבצע זאת.
- 39.4.2 ארגון מציג חיובים שלא היה פעיל במערכת החיובים במשך שנה נחסם.
- 39.4.3 ארגון מציג זיכויים שלא היה פעיל במערכת הזיכויים במשך שנה נחסם.
- 39.4.4 במידה והארגון פעיל בנושאים שונים תחת זיכויים קוד המוסד הלא פעיל ייחסם לאחר 3 שנים.
- 39.4.5 מפעיל המערכת רשאי לחסום ארגון אשר לא עמד בהתחייבויותיו לפי סעיף 49 לכללים אלו ו/או בהתחייבויותיו כפי שצויינו בפניו בתהליך הצטרפותו למס"ב.
- 39.4.6 על אף האמור לעיל, מפעיל המערכת יהיה רשאי על פי שיקול דעתו שלא לחסום ארגון.

40. לשכות שירות

- 40.1 לשכות השירות מורשות לפעול במערכת בחלק מהפעילות של האירגונים. פעילות זו תתאפשר רק לאחר קבלת אישור מהארגון המבקש לפעול באמצעות לשכת השירות.
- 40.2 פעילות לשכת השירות מתאפשרת בשני תחומי הפעילות של המערכת בהבדלים כלהלן:
- 40.2.1 זיכויים – לשכת שירות תשלח את הקובץ, וההוראה תתקבל מהארגון חתומה (אלקטרונית) על ידי מורשה חתימה.

- 40.2.2. חיובים - לשכת השירות תשלח את הקובץ ואת ההוראה במידת הנדרש.
- 40.3. בחיובים בלבד – האירגון יכול לחתום על כתב שיפוי המייפה את כוחה של לשכת השירות למסור לחברה קבצים והוראות בשמה.

פרק 6 – נקודת האל חזור וסופיות הוראת התשלום

41. נקודת אל חזור

נקודת האל חזור היא מועד תחילת העיבוד. קבצים אשר הגיעו במסגרת הזמן שלפני תחילת העיבוד ועברו את בקורות התקינות והשלמות הנדרשות, ואשר לגביהם לא נתקבלה בקשת ביטול, ייכנסו לעיבוד.

42. סופיות הוראת התשלום

נקודת הסופיות במערכת הינה נקודת סופיות הוראת התשלום במערכת זה"ב כמוגדר בכללי מערכת זה"ב.

פרק 7 – טיפול באירועי כשל

43. כשל תפעולי

- 43.1. בימי עסקים קצרים, במידה ונגרם עיכוב מתמשך כתוצאה מתקלה בממשק של המערכת מול המשתתפים בגינו המערכת לא יכולה להעביר במועד את המידע על הסליקה של הארגונים למערכת זה"ב, תועבר הסליקה הכספית במערכת זה"ב ליום הסליקה הבא, יחד עם סליקת המשתתפים. במקרה האמור, ימשיכו הארגונים לקבל ערך יום T (על אף שהסליקה נעשית ביום T+1).
- 43.2. במידה וכתוצאה מכשל כספות לא ניתן להעביר את קובץ ההתחשבות לזה"ב – תועבר ההתחשבות לסליקה במייל – במסמך חתום ע"י נציג מס"ב כמתואר בכללי זה"ב.

43.3. כשל של משתתף:

תקשורת בין המערכת לבין המשתתפים:

- 43.3.1. המשתתפים אחראיים לתחזוקה השוטפת של ציוד התקשורת הנמצא באחריותם, לרבות קו התקשורת בינם לבין המערכת וזאת גם אם הציוד ממוקם בחצרות מפעיל המערכת.
- 43.3.2. מפעיל המערכת יספק תמיכה לטיפול בתקלות המשתתפים וזאת בשעות הפעילות של מפעיל המערכת.
- 43.3.3. בהתקיים כשל במערכות הפנימיות של המשתתף, אשר ימנע ממנו לעבוד באופן אלקטרוני מול המערכת, רשאי המשתתף ורשאי מפעיל המערכת לנקוט בצעדים חלופיים מתואמים, דוגמת העברת המידע באמצעים אחרים, על מנת לוודא העברת וביצוע הזיכויים ו/או החיובים באופן תקין. לדוגמא, במקרים בהם קיימת תקלה הקשורה לחוסר יכולת לשלוח קבצים של המשתתפים אל מפעיל המערכת, המשתתפים

- ישתמשו באמצעים חלופיים לשליחת הוראות תשלום כגון באמצעות CD או Disk on key.
- 43.3.4. באחריותו הבלעדית של המשתתף לבדוק כי קבציו תקינים, כי לא קיימת כפילות בין הקבצים ו/או הוראות שנשלחו על ידו לחברה טרם קרות הכשל ואשר עדיין לא עובדו על ידיה לבין הקבצים ו/או ההוראות שנשלחו על ידו למערכת כחלק מתהליך ההתאוששות מהכשל.
- 43.3.5. תקלות תקשורת וכל כשל אחר המתקיים מחוץ למערכת אינם בתחום אחריות מפעיל המערכת. במקרים אלו אחריות מפעיל המערכת מתחילה רק מרגע שקובץ תקין וההוראה המתאימה נקלטו בתוך המערכת על ידי מחשבי מפעיל המערכת ועברו את הבדיקות הנדרשות.
- 43.3.6. במקרה של עיכוב בשליחת קבצי חיובים לטובת התחשבות תשלומים שהועברו במערכת להעברת תשלומים מידיים, על המשתתף המתעכב לדווח למפעיל המערכת על עיכוב ממסרים. מפעיל המערכת יודיע לשאר המשתתפים.
- 43.4. כשל של ארגון:
 תקשורת בין המערכת לבין הארגון:
- 43.4.1. תקלות תקשורת וכל כשל אחר המתקיים מחוץ למערכת אינם בתחום אחריות מפעיל המערכת. במקרים אלו אחריות מפעיל המערכת מתחילה רק מרגע שקובץ תקין וההוראה המתאימה נקלטו בתוך מחשבי מפעיל המערכת ועברו את הבדיקות הנדרשות.
- 43.4.2. מפעיל המערכת יספק תמיכה לטיפול בתקלות ע"י צוות סיוע טכני בהתאם למפורט בפרק 10.
- 43.4.3. באחריותו הבלעדית של הארגון לבדוק כי לא קיימת כפילות בין הקבצים ו/או הוראות שנשלחו על ידו למפעיל המערכת טרם קרות הכשל ואשר עדיין לא עובדו על ידי לבין הקבצים ו/או ההוראות שנשלחו על ידו למערכת כחלק מתהליך ההתאוששות מהכשל.
- 43.4.4. כשל נזילות של ארגון:
 כשל נזילות של ארגון הינו באחריות המשתתף אצלו מתנהל חשבון הארגון כאמור.
- 43.4.5. בחר המשתתף לחסום את פעילות הארגון במערכת (מכל סיבה שהיא) – באחריות המשתתף לעדכן את מפעיל המערכת ואת הארגון.
- 43.5. כשל של מפעיל המערכת:
- 43.5.1. במקרה של תקלות אצל מפעיל המערכת, ינקוט מפעיל המערכת בצעדים חלופיים כדי לקבל או להעביר למשתתפים את המידע הנדרש וזאת על מנת להמשיך להפעיל את המערכת בצורה תקינה.
- 43.5.2. מפעיל המערכת יודיע על העיכוב לאנשי הקשר אצל המשתתפים.
- 43.6. מפעיל המערכת לא ישא בנזקים ישירים או עקיפים שייגרמו, אם ייגרמו, למשתתפים ולארגונים כתוצאה מתקלות או עיכובים כאמור לעיל.

44. הסדר כשל הסליקה

מפעיל המערכת אינו נושא באחריות לסיכוני אשראי או נזילות הנובעים מפעילות של המשתתפים, הארגונים ולשכות השירות במערכת. מפעיל המערכת אינו נושא באחריות לחובותיהם של משתתפים או משתמשים אחרים של המערכת.

44.1. כשל סליקה של משתתף:

נוהל הסדר הכשל (להלן: "נוהל הסדר הכשל") יופעל בכל מקרה שבו הוראת התשלום הרב צדדית לסליקה, שנשלחה ע"י מפעיל המערכת למערכת התשלומים של זה"ב נכשלה.

44.1.1. נוהל הסדר הכשל נועד לטפל בכל מקרה, שבו לא תהיה למפעיל המערכת אפשרות להשלים את הסליקה בזה"ב ("להלן: "כשל סליקה"), כתוצאה מכשל נזילות ו/או כשל אשראי של אחד המשתתפים או יותר. מטרת נוהל הסדר הכשל הינה הבטחת השלמת הסליקה במועדה במקרה של כשל סליקה.

44.1.2. הצטרפות לנוהל הסדר הכשל הינה חובה החלה על כל המשתתפים החתומים על הכללים בהסכם מול מפעיל המערכת (לעיל ולהלן: "המשתתפים"), והם מתחייבים לעמוד בתנאים, שנקבעו בנוהל הסדר הכשל.

44.1.3. במקרה של כשל סליקה, ההחלטה על הפעלת נוהל הסדר הכשל תתקבל ע"י מפעיל המערכת, ללא התייעצות עם המשתתפים בהתאם לעקרונות, שנקבעו בנוהל הסדר הכשל.

44.1.4. לטובת נוהל הסדר הכשל יפקידו המשתתפים סכומי כסף, שיוחזקו בנאמנות בחשבון ע"ש מפעיל המערכת, שינוהל בבנק ישראל, וישמש אך ורק לטובת הסדר הכשל (להלן: "חשבון הביטחון").

44.1.5. שיטת חישוב הסכומים, שנדרשים המשתתפים להפקיד בחשבון הביטחון, הינה כמפורט בנוהל הסדר הכשל. הסכום, שיופקד ע"י המשתתפים לצורך הסדר הכשל בחשבון הביטחון, יעודכן אחת לשנה על פי נתוני החשיפה של המשתתפים בסליקה במהלך השנה הקלנדרית הקודמת לחישוב.

44.1.6. נוהל הסדר הכשל כולל מנגנון ערבות הדדית, אשר מאפשר למפעיל המערכת לעשות שימוש בכספי הביטחונות, שהופקדו ע"י המשתתפים בכל מקרה שבו סכום הביטחון, שהופקד ע"י המשתתף שכשל אינו מספיק לכיסוי התחייבויותיו, לרבות במקרה שבו לא ניתן לעשות שימוש בכספי הביטחון של המשתתף שכשל עקב חדלות פרעון של המשתתף.

44.1.7. כמו כן, בהתאם לנוהל הסדר הכשל, ככל שהכספים, שהופקדו ע"י כלל המשתתפים בחשבון הביטחון לטובת נוהל הסדר הכשל לא יספיקו להשלמת הסליקה, יהיה רשאי מפעיל המערכת לחייב את המשתתפים בגין סכום ההפרש הנדרש להשלמת הסליקה בהתאם לחלקם היחסי כמפורט בנוהל הסדר הכשל.

44.1.8. במידה ונעשה שימוש בכספי הביטחונות, משתתף שכשל יושעה באופן מיידי מפעילותו במערכת תשלומים מיידיים, לרבות הארגונים המיוצגים על ידו.

44.1.9. במידה ובמסגרת הפעלת נוהל הסדר הכשל נמשכו כספים מחשבון הביטחון לצורך השלמת הסליקה, נדרש המשתתף שכשל להשלים את הסכום שנמשך מחשבון הביטחון באופן מיידי. בהתאם לנוהל הסדר הכשל משתתף שלא ישלים את הכספים, שנמשכו מחשבון הביטחון, עד למועד תחילת העיבוד של חלון הסליקה הבא יושעה מהפעילות

במערכת התשלומים, למעט תנועות שהועברו באמצעות מערכת תשלומים מידיים, שיועברו לסליקה בחלון הסליקה הבא.

44.1.10. לאחר הפעלת נוהל הסדר הכשל, יהיה רשאי מפעיל המערכת לגבות מהמשתתף שכשל תשלום עבור הפעלת נוהל הכשל ("קנס"), בסכום שנקבע במסגרת נוהל הסדר הכשל.

44.2. הפעלת נוהל הסדר הכשל במקרה של משתתף חדש במערכת:

44.2.1. הסכום שיופקד ע"י משתתף חדש בחשבון הביטחון לטובת הסדר הכשל בשנה הראשונה יקבע על סמך הצהרתו של המשתתף לגבי סכום החשיפה המקסימאלי לפעילותו במערכת זיכויים (להלן: "התקרה"), ובהתאם לשיעור היחסי שנקבע לצורך הפקדת הסכום בחשבון הביטחון עבור יתר משתתפי המערכת, עפ"י נוהל הסדר הכשל, אך לא יפחת מסך של 100,000 ש"ח.

44.2.2. על אף האמור לעיל, במקרה של משתתף חדש נוהל הכשל יופעל גם במקרה שבו סכום הזיכויים שהמשתתף מבקש להעביר במערכת חורג מהתקרה שנקבעה ע"י המשתתף לפעילותו במערכת.

45. דיווח במצב חירום

45.1. במקרה של מצב חירום בישראל, המשתתפים במערכת ידווחו למפעיל המערכת על פעילותם במצב החירום.

פרק 8 - אבטחת מידע

46. סודיות בתהליך העבודה השוטף

46.1. מבלי לגרוע מן האמור בכתב הסודיות שנחתם על ידי כל משתתף, כל צד במערכת מתחייב שהוא ועובדיו ו/או מי מטעמו ("הצד המקבלי"), ישמרו בסודיות על כל מידע רגיש שיימסר להם על ידי הצד השני (להלן בהתאמה: "הצד המוסר" ו-"המידע"), ובכלל זה מידע הנוגע לגופים ולמוסדות המקבלים שירותים מהצד האחר ולא ימסרו את המידע לאחרים או יעשו בו שימוש שלא לצרכי התקשרותם, אלא אם ניתנה הסכמתו של הצד המוסר.

46.2. האמור לעיל לא יחול אם המידע הינו מידע גלוי לציבור ו/או מידע שפותח ע"י הצד המקבל ו/או מי מטעמו באופן עצמאי ו/או מידע שהיה בידי הצד המקבל ו/או מי מטעמו טרם חתימת ההסכם ו/או ידע מקצועי, כלים גינרים, Know-how, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות מתודולוגיות ושיטות עבודה שאינם ייחודיים לצד המוסר.

46.3. כל צד יודיע למשנהו מיד עם היוודע לו על חשש לדליפת מידע שנמסר לו על ידי הצד השני.

46.4. כמו כן, מוסכם כי במקרה בו תחול על הצד המקבל ו/או מי מטעמו חובה על פי דין או על פי דרישות סטטוטוריות ו/או צו של בית משפט למסור את המידע, הצד המקבל ו/או מי מטעמו יהיו רשאים למסור את המידע, ובלבד שתניתן על כך הודעה מראש לצד המוסר על מנת שתעמוד לו האפשרות לנקוט בכל צעד ו/או פעולה על מנת למנוע את הגילוי של המידע, וזאת בכפוף לכך שאין מניעה ליתן הודעה כאמור לצד המוסר על פי כל דין ו/או צו ו/או הדרישה הסטטוטורית.

47. חובות מפעיל המערכת

- 47.1. עמידה בסטנדרטים של אבטחת מידע המקובלים בענף הבנקאות בישראל (הוראות ניהול בנקאי תקין, חקיקה רלוונטית, הנחיות של גורמי פיקוח רגולטורים שונים וכו').
- 47.2. הטיפול באירוע סייבר – מפעיל המערכת פועל בהתאם להוראות הרגולציה בכל הנוגע להגנת סייבר, בין היתר, במכלול הפעולות למניעה, לנטרול, לחקירה ולהתמודדות עם איומי סייבר ואירועי סייבר ולצמצום השפעתם והנזק הנגרם מהם.

48. חובות המשתתפים

- 48.1. על המשתתפים מוטלת האחריות לבצע כדלהלן:
- 48.1.1. בדיקות ביטחוניות – קצין הביטחון אצל המשתתף אחראי לביצוע בדיקות כשרות עובדי המשתתף אשר יעבדו ישירות מול המערכת. המשתתף ימסור למפעיל המערכת אחת לחצי שנה ו/או לפי דרישת מפעיל המערכת, רשימה של עובדי המערכת אצל המשתתף.
- 48.1.2. אבטחה פיסית – קצין הביטחון אצל המשתתף אחראי לנקוט באמצעי הגנה נאותים להגנה על חצרי המשתתף בהן מותקנות תחנות קצה המחוברות למערכת ו/או לכל מקום אחר בו יש מידע ו/או גישה למידע של ו/או על המערכת.
- 48.1.3. בקרת גישה – משתתפי המערכת ישתמשו באמצעים טכנולוגיים, כגון אלו: טכנולוגיה המשלבת זיהוי ואימות של המשתמש, סודיות ושלמות הנתונים ומניעת הכחשה (כדוגמת כרטיסים חכמים, זיהוי ביומטרי) לצורך בקרת גישה למערכות המידע אצל המשתתף המקושרות למערכת.
- 48.1.4. ביקורת פנימית – נדרש לשלב בתוכניות הביקורת הפנימית ביקורת על המערכת. בנוסף, מפעיל המערכת רשאי לבצע בתיאום עם המשתתף ביקורת בחצרות המשתתף ולחייב את המשתתף בעלות ההוצאות.
- 48.1.5. נהלים, תיעוד ולוגים (log) – נדרש לבנות מערך תיעוד ונהלים למערכות המידע הקשורות ישירות למערכת ולשמור מידע זה לתקופה של שלוש שנים.
- 48.1.6. שרידות – נדרש לקבוע תכנית גיבוי והתאוששות למערכת המשתתף ולמערכות המידע הקשורות למערכת.
- 48.2. המשתתפים יודאו כי מערכותיהם ונוהליהם מספקים הגנה נאותה מפני פעילות זדונית הקשורה לפעילות המערכת.
- 48.3. כל משתתף אחראי לאבטחת המידע של המערכת שברשותו בהתאם לכל רגולציה ובהתחשב ברגישות המידע המועבר.
- 48.4. כל חשד להפרה או הפרה בפועל של דרישות אבטחת מידע במערכת, ידווחו לאלתר למפעיל המערכת.

- 48.5. כל חשד לאיום או אירוע סייבר רלוונטי ידווחו לאלתר למפעיל המערכת.
- 48.6. כל משתתף יעריך באופן עצמאי את המהימנות ואת החוסן של הסדריו הפנימיים ביחס לאבטחת המערכות המקושרות למערכת. הערכה עצמית זו תכלול נושאים כגון:
- 48.6.1. אבטחה פיזית של האתר.
- 48.6.2. שכיחות אירועים הקשורים לסיכון תפעולי, כגון זמן השבתה של מערכות המידע כאמור.
- 48.6.3. הלימות קצב העברת המסרים.
- 48.6.4. הלימות הנהלים וכלים לשעת חירום.
- 48.6.5. דוח הערכה עצמית יוגש למפעיל המערכת על פי דרישה, חתום על ידי מורשה חתימה של המשתתף.

49. חובות הארגונים

- 49.1. על האירגונים מוטלת האחריות לבצע כדלהלן:
- 49.1.1. התקנת אנטי וירוס והקפדה על עדכניותו
- 49.1.2. עידכון תוכנת מס"ב לשליחת קבצים בהתאם להנחיות מפעיל המערכת
- 49.1.3. עידכון מפעיל המערכת בגין החלפת מורשה חתימה
- 49.1.4. עידכון מפעיל המערכת לגבי שינוי משדר הקובץ
- 49.1.5. עידכון מפעיל המערכת באובדן מיניקי
- 49.1.6. כניסה לאתר מס"ב לצורך קבלת הודעות שוטפות
- 49.1.7. כל ארגון יעריך באופן עצמאי את המהימנות ואת החוסן של הסדריו הפנימיים ביחס לעניינים שבאחריותו כאמור לעיל. הערכה עצמית זו תכלול נושאים כגון האבטחה הפיזית של האתר ועדכניות האנטי וירוס. דוח הערכה עצמית יוגש למפעיל המערכת על פי דרישה, חתום על ידי מורשה חתימה של הארגון.

פרק 9 - ניהול סיכונים

50. אחריות המשתתפים

- 50.1. המשתתף נושא באחריות מלאה ובלעדית לכלל הסיכונים שהוא מעביר למערכת (לרבות סיכונים אשראי ונזילות סיכונים רגולטורים וסיכונים בתחום איסור הלבנת הון ומימון טרור), הנובעים מפעילותו, מפעילות לקוחותיו במערכת ומפעילות המשתתף העקיף המיוצג על ידו ולקוחותיו הפועלים דרכו במערכת. האמור חל על כל תצורת פעילות בה פועל המשתתף. לא תתקבל כל טענה של משתתף בסליקה בדבר היעדר אחריותו לאלו מפעולותיו של המשתתף עקיף המיוצג על ידו במערכת (גם בתצורת פעילות בה המשתתף העקיף מחובר מבחינה תפעולית ישירות למערכת) אשר גרמו נזק ו/או הוצאה ו/או דרישה ו/או תביעה ללקוחותיו ו/או למערכת ו/או לחברה ו/או למשתתפים ו/או ללקוחותיהם.

- 50.2. המשתתף אחראי על מינוי מומחים לאבטחת מידע ולניהול סיכונים הנדרשים לעבודה מול המערכת של ושל המשתתפים העקיפים שאותם הוא מייצג.
- 50.3. המשתתף נושא באחריות הכשרת כוח האדם המתאים לפעילות מול המערכת.

51. אחריות מפעיל המערכת

- 51.1. אחריות מפעיל המערכת לעמידה בהוראות הרגולציה שחלות עליו.

פרק 10 - יעדי שירות (SLA)

מפעיל המערכת כפוף לתקנות בנק ישראל באשר לזמינות המערכת ולהמשכיות עסקית ע"פ נוהל בנקאי תקין מס' 355 וכמפורט בפרק 11 להלן.

52. תמיכה

משתתפים וארגונים רשאים לפנות למפעיל המערכת בפניות הקשורות להשתתפות/הצטרפות למערכת, לתמיכה בנוגע לאופן השימוש במערכת, לביירוים ובכל נושא הקשור לכללים.

- 52.1. למפעיל המערכת שלושה מוקדי שירות מענה טלפוני :
- 52.1.1. מוקד לקוחות חדשים 03-51115550
 - 52.1.2. מוקד שירות לקוחות 03-5111555
 - 52.1.3. לקוחות ומוקד סיוע טכני 03-5111540
- 52.2. שעות פעילות המוקדים :
- 52.2.1. בימי עסקים (רגילים וקצרים) - שעת תחילת מתן השרות 08:30.
 - 52.2.2. בימי עסקים רגילים - שעת סיום בשעה 16:00.
 - 52.2.3. בימי עסקים קצרים - שעת סיום בשעה 12:00.
- 52.3. מפעיל המערכת רשאי לשנות את שעות הפעילות של המוקדים בצורה זמנית או קבועה וכן להחליף את אופי מתן השירות (למשל - שיחה טלפונית, IVR, מענה באתר ברשת וכו') על פי שיקוליו העסקיים והטכניים.
- 52.4. מפעיל המערכת יפעל תוך פרק זמן סביר למתן מענה/פתרון, ככל הניתן.
- 52.5. כמו-כן פועל חדר הפעלה של מפעיל המערכת עד לסיום העיבודים של סליקת המשתתפים ושליחת קבצי קדם הסליקה למשתתפי המערכת.

53. טיפול בתקלות

מפעיל המערכת יטפל בתקלות במערכת על פי סדר עדיפויות שנגזרות מהחומרה ומאופי הטיפול הנדרש לשם שמירה מירבית על יעילות ויציבות המערכת.

54. אנשי קשר (מפעיל המערכת, משתתפים, ארגונים/לשכות שירות)

54.1. מפעיל המערכת:

- מוקדי שירות וחדר הפעלה, כמפורט בסעיף 50.

54.2. משתתפים:

54.2.1. על כל משתתף במערכת למנות איש קשר ראשי ואיש קשר משני (כגיבוי) אליהם יפנה מפעיל המערכת שאלות, בירורים, הוראות והודעות הקשורים לשינוי ו/או שימוש במערכת.

54.2.2. על המשתתפים להודיע למפעיל המערכת על שינויים בזהות אנשי הקשר מטעמם תוך פרק זמן סביר טרם שינוי כאמור.

54.2.3. אנשי הקשר (הראשיים ו/או המשניים) יהיו זמינים בכל שעות פעילות המערכת ועד לשליחת קבצי תוצאות העיבוד למשתתפים.

54.3. ארגונים:

54.3.1. על כל ארגון למנות איש קשר מטעמו, אשר יעודכן במערכות החברה.

54.3.2. על הארגונים להודיע למפעיל המערכת על שינויים בזהות אנשי הקשר מטעמם תוך פרק זמן סביר טרם שינוי כאמור.

55. אופן שינויים במערכת

55.1. בכל עת מפעיל המערכת יהיה רשאי לערוך שינויים במערכת ו/או באפיון המערכת ו/או בשירותים כתוצאה מדרישות סטטוטוריות שיחולו על החברה. למען הסר ספק, מובהר כי במקרה כאמור לא תידרש הסכמתו של המשתתף ו/או הארגון לביצוע השינויים כאמור לעיל.

55.1.1. ככל שהשינוי שיבוצע כאמור יצריך מהמשתתף ו/או מהארגון, לבצע התאמות במערכתיו על מנת לאפשר המשך שימוש במערכת, המשתתף ו/או הארגון/לשכת שירות יבצע את ההתאמות הנדרשות וישא בעלויות הכרוכות בהתאמות כאמור והוא בלבד.

55.1.2. שינויים במערכת שמתבצעים בעקבות דרישות סטטוטוריות יתבצעו לפי תאריכי היעד שיקבעו על ידי אותם גורמים סטטוטוריים.

55.2. בכל מקרה אחר בו יתבקש שינוי במערכת ו/או באפיון המערכת ו/או בשירותים הניתנים באמצעות המערכת (שאינו נובע מדרישות סטטוטוריות שיחולו על מפעיל המערכת) אשר משפיע על משתתף אחד או יותר, יבוצע השינוי המבוקש בהתייעצות בתום לב עם המשתתף/המשתתפים הרלוונטיים אשר השינוי משפיע עליהם. למען הסר ספק, מובהר כי גם במקרה כאמור לא תידרש הסכמתו של המשתתף לביצוע השינויים כאמור לעיל.

55.2.1. ככל שהשינוי שיבוצע כאמור יצריך מי מהמשתתפים לבצע התאמות במערכתיו על מנת לאפשר המשך שימוש במערכת, המשתתף יבצע את ההתאמות הנדרשות וישא בעלויות הכרוכות בהתאמות כאמור והוא בלבד.

55.3. למען הסר ספק, מובהר כי מפעיל המערכת יהיה רשאי לערוך שינויים על פי הצרכים העסקיים הטכנולוגיים, שיקולי א"מ וכל שיקול אחר שאינם מהותיים במערכת ו/או בכל רכיב של המערכת, ללא הסכמת המשתתפים וללא היוועצות עם המשתתפים, ובלבד שלא יהיה בשינוי כאמור כדי

- לחייב מי מהמשתתפים לבצע התאמות במערכתיו או כדי לפגוע בשירותים הניתנים על פי כללים אלה למי מהמשתתפים.
- 55.4. שינויים בממשקי התקשורת, ביוזמת מפעיל המערכת, בין מפעיל המערכת לבין המשתתפים ייבדקו ויאושרו קודם לכן ע"י הגורמים המקצועיים המוסמכים אצל המשתתפים.
- 55.5. מפעיל המערכת שומר לעצמו את הזכות לסרב לשינוי בממשקי התקשורת ממשתתף זה או אחר או מארגונים שונים/לשכות שירות כאשר השינוי המבוקש אינו תואם את התצורה הסטנדרטית של המערכת.
- 55.6. בהתאם לשינויים במידת הצורך, יעודכנו הכללים ומסמכים רלוונטיים אחרים.
- 55.7. מפעיל המערכת ינהל בקרה על ביצוע שינויים במערכת, בהתאם לכללים הבאים:
- 55.7.1. מפעיל המערכת ימסור מראש, בתוך פרק זמן סביר, הודעות והוראות למשתתפים טרם הטמעתם של שינויים מתוכננים במערכת במייל לרשימת אנשי הקשר של המשתתפים.
- 55.7.2. בהתאם לשינויים שיתבצעו במערכת, מפעיל המערכת יבצע, לפי הצורך, תיקונים בכללים ובכל מסמך אחר הדרוש תיקון.
- 55.7.3. כל השינויים ייבדקו בסביבת ניסוי טרם הטמעתם במערכת הייצור. המשתתפים עשויים להתבקש על ידי מפעיל המערכת לסייע בעריכת בדיקות אלו.
- 55.8. כל שינוי מוצע בממשקי המשתתף למערכת, טעון אישור מוקדם של מפעיל המערכת.
- 55.9. מפעיל המערכת שומר לעצמו את הזכות לסרב לאשר שינוי שאינו תואם לדרישות התצורה הסטנדרטיות של המערכת.

פרק 11 - תכנית המשכיות עסקית

56. זמינות המערכת

- 56.1. השירותים המתוארים לעיל יינתנו בהתאם לזמינות וליכולות המערכת, ולסטנדרטים המקובלים במערכת, כפי שיהיו מעת לעת.
- 56.2. שליחת קבצים למערכת תתאפשר גם בשעות שאינן שעות הפעילות של המערכת. קליטת הקבצים למערכות מס"ב תתבצע בשעות הפעילות.
- 56.3. בעבודה בכספות - בעבור קבצים שיגיעו בשעות שאינן שעות הפעילות של המערכת – יישלחו חיוויים על קליטת הקבצים עם תחילת יום העסקים הבא.

57. אחריות מפעיל המערכת

- 57.1. ניהול המשכיות עסקית תתבצע בהתאם להוראות בנק ישראל ובהתאם להוראות משק לשעת חירום (מל"ח).
- 57.2. מפעיל המערכת יפעיל אתר גיבוי בהתאם למדיניותו ובכפוף להוראות בנק ישראל.

- 57.3. במקרה שהנסיבות מחייבות את העברת המערכת לאתר הגיבוי, מפעיל המערכת יודיע במייל לאנשי הקשר של המשתתפים או באמצעות שיחת טלפון, בדבר כל פעולה שעליהם לנקוט בקשר עם כך. המעבר לאתר הגיבוי יהיה שקוף, ככל הניתן, למשתתפים במערכת.
- 57.4. במקרה של השבתה המסכנת את פעילות המערכת, מפעיל המערכת ייוועץ ויתקשר עם המשתתפים, בהתאם לצורך.
- 57.5. בכפוף לשיקול דעתו, ימסור מפעיל המערכת הודעה למשתתפים, וזאת כאשר קיימת סבירות שהבעיה תימשך או שהיא עלולה להפריע לכלל פעילות המערכת.
- 57.6. כל אחד ממשתתפי המערכת יפעיל את שיקול דעתו ויחליט אם להמשיך לשגר הוראות תשלום הקשורות למערכת.
- 57.7. בדיקת הנהלים למצב חירום:
- 57.7.1. מפעיל המערכת יבחן את נאותות נהליו במצב חירום במערכת על בסיס תקופתי בהתאם למדיניות אבטחת המידע של מפעיל המערכת, ולכל הפחות אחת לשנה.
- 57.7.2. המשתתפים יידרשו לשתף פעולה וליטול חלק בהליך זה ככל שידרוש זאת מפעיל המערכת.
- 57.7.3. משתתף מחויב לבצע בדיקות עצמאיות לנאותות הנהלים למצב חירום הקיימים אצל המשתתף בהתאם למדיניות אבטחת המידע הקיימת אצל המשתתף, ולכל הפחות אחת לשנה.
- 57.7.4. חובה להודיע למפעיל המערכת מראש בדבר ממצאי בדיקת נהלים למצב חירום שיש בה כדי להשפיע על יכולתו של המשתתף לפעול במערכת.

58. אחריות המשתתפים

- 58.1. המשתתפים אחראים לוודא, כי קיימות אצלם תוכניות המשכיות עסקית או פרטיביות, בהתייחס לממשק העבודה מול מפעיל המערכת, ולבצע בדיקה של תפעולן התקין מול המערכת, אחת לתקופה הכל כמפורט בכללים אלה להלן:
- 58.1.1. משלוח וקבלת קבצים: יכולת משלוח, קבלה, פענוח ותגובה בהתאם לקבצים המועברים על ידי המערכת
- 58.1.2. אתרי הגיבוי
- 58.1.3. נהלי עבודה
- 58.1.4. דרישות שרידות
- 58.1.5. בדיקת ותרגול התוכנית
- 58.2. המשתתפים ינסחו ויתחזקו תכניות אפקטיביות להבטחת המשכיות העסקית במצבי חירום, שתהיינה נתונות למעקב ובדיקה על בסיס שוטף. תכניות אלו יכללו בדיקה של כל המערכות, הנהלים, הרשומות, נתיבי הביקורת ומשאבי האנוש, הדרושים כדי להבטיח המשך פעילות יעילה ובטוחה של המשתתפים במערכת.
- 58.3. משתתף אשר נתקל בבעיות שיש בהן כדי למנוע ממנו לבצע עיבוד של הוראות תשלום או הוראות אחרות הקשורות למערכת, כולל בעיות בשליחת הוראות תשלום אל המערכת ובקבלת הוראות תשלום מאת המערכת, נדרש להודיע על כך למפעיל המערכת כאמור בסעיף 36 לכללים.

- 58.4. המשתתפים נדרשים להודיע למפעיל המערכת בדבר כל שינוי במצבם בהתאם לאמור בסעיף 36 לכללים.
- 58.5. במקרה של כשל במערכות הפנימיות אצל המשתתף, אשר מונע מהמשתתף לעבוד באופן מיכוני מול המערכת, המשתתף רשאי לשגר את הקבצים באמצעים אחרים כדוגמת DOK לאחר קבלת אישור מפעיל המערכת.
- 58.6. דרישות שרידות באתר המשתתף:
- 58.6.1. משתתפי המערכת נדרשים לדאוג לאמצעי שרידות, בכל הנוגע לרכיבים שבאמצעותם מתממסקת מערכת ה- Back-office אצל המשתתף אל המערכת.
- 58.6.2. משתתפי המערכת נדרשים לדאוג לאמצעי שרידות מקומית באתר הראשי.
- 58.6.3. משתתפי המערכת נדרשים לדאוג לאמצעי שרידות מרוחקת, שפירושה אתר גיבוי למקרה של נפילת האתר הראשי.
- 58.7. במקרה שמשתתף נזקק לעבור לאתר הגיבוי שלו מכל סיבה שהיא במהלך היום, צריך שתהיה לו היכולת לעשות זאת מבלי להשפיע על יתר המשתתפים או על מפעיל המערכת. המשתתף יודיע מיידית למפעיל המערכת הן בדבר כוונתו להעביר את הפעילות לאתר הגיבוי והן בדבר הצלחת המעבר. המשתתף יודיע למפעיל המערכת על מעבר חזרה לאתר הראשי.

פרק 12 – ועדת מס"ב

59. תפקידי וסמכויות ועדת מס"ב (להלן- הוועדה)

- 59.1. הוועדה תדון בנושאים שונים הקשורים לתחום מערכות התשלומים והסליקה, ומטרת פעילותה היא קידום וסיוע בהבטחת היעילות והיציבות של מערכת התשלומים המופעלת ע"י מס"ב.
- 59.2. בוועדה יתקבלו החלטות אשר עשויות להיות להן השפעה על מערכת התשלומים ועל השירותים הנלווים לה ו/או על משתתפיה.
- 59.3. חברי ועדת מס"ב רשאים להעלות לדיון כל נושא שעשוי להיות לו השפעה על התנהלות המערכת וחבריה, ובין היתר תפעל הוועדה בנושאים הבאים:
1. מילוי תפקיד מרכזי בייזום פרויקטים לשיפור והתייעלות העבודה בין חברי המערכת וממשקיהם.
 2. קידום שיתוף פעולה בין חברי המערכת.
 3. קידום יוזמות המעודדות הקמת תשתית בנושא מערכות התשלומים והסליקה.
 4. סיוע בזיהוי הנושאים העלולים להקשות או לפגוע בפעילות מערכת התשלומים ו/או בחבריה.
 5. קידום סטנדרטיזציה בתהליכי מערכת התשלומים במס"ב.
- 59.4. בתום כל דיון ועדת מס"ב יופץ סיכום דיון שישקף את עמדות החברים, החלטות ועקרי הדיון או תמציתו.
- 59.5. הנושאים שידונו בוועדת מס"ב הינם חסויים ואין להעבירם לגורם חיצוני אחר, שאינו מורשה לקבלת המידע שנמסר בוועדה.

- 59.6. מפעיל המערכת רשאי לקבוע ולשנות את תפקידי הוועדה מעת לעת, לאחר התייעצות עם משתתפי המערכת.
- 59.7. הוועדה הינה פורום המייעץ למפעיל המערכת כדי לסייע לו בקבלת החלטות בנוגע למערכת התשלומים והסליקה.
- 59.8. החלטות שיתקבלו בוועדה, ובכללם לוחות הזמנים שיקבעו, מחייבות את כל משתתפי המערכת גם אם נציגיהם לא נכחו בישיבה בה התקבלה ההחלטה. ההחלטות יכנסו לתוקף מיד עם פרסומן, כאמור בסעיף 59.4 אלא אם הוחלט אחרת.

60. הרכב ועדת מס"ב

- 60.1. מפעיל המערכת, ימנה את חברי ועדת מס"ב. הרכב הוועדה יכלול:
- נציגי מפעיל המערכת שאחד מהם ישמש כיו"ר הוועדה, ואחד מהם ישמש ממלא מקום היו"ר. בהיעדרו של יו"ר ועדת מס"ב יחזיק ממלא מקומו בסמכויותיו במלואן. בכל מקרה שבו נאמר בכללים אלה "יו"ר הוועדה" הכוונה היא גם לממלא מקום היו"ר בהיעדרו של היו"ר.
 - נציגי תאגידים בנקאיים ונציגי בנק הדואר המשתתפים בסליקה או מי מטעמם.
- מפעיל המערכת ימנה ממלא מקום לכל חבר ועד אשר ישתתף בישיבות הוועדה בעת היעדרו של החבר הקבוע.
- חבר ועדת מס"ב ימונה לתקופה של שנתיים ואפשר יהיה לשוב ולמנות חבר בו לתקופות נוספות.
- על אף האמור לעיל, משתתף רשאי שלא למנות נציג מטעמו לוועדה, אם קיבל לכך אישור ממפעיל המערכת.
- ג. מפעיל המערכת יהיה רשאי לצרף לוועדה נציגים של משתתפים אחרים בהתאם לצורך ועל פי שיקול דעתו.
- 60.2. חבר הוועדה יהווה איש הקשר של מס"ב לכל דבר ועניין הקשור למערכת התשלומים ו/או לשירותים הנלווים לה. על אף האמור, בנושאים תפעוליים שוטפים מפעיל המערכת יכול לפנות לגורמים התפעוליים הרלבנטיים.
- 60.3. עמדת חבר הוועדה, הינה עמדת המשתתף מטעמו מונה חבר הוועדה והיא מחייבת את המשתתף לכל דבר ועניין. מחובתו של חבר הוועדה לעדכן וליידע את הגורמים הרלוונטיים אצל המשתתף אודות תוכנם של הדיונים, ההחלטות שהתקבלו ובכל נושא רלוונטי אחר לגביו נעשתה פניה לנציג ע"י מפעיל המערכת.
- 60.4. ועדת המשתתפים הינה ועדת משתתפים בסליקה. בוועדות המשנה ישתתפו גם משתתפים אחרים לפי עניין ולפי שיקול דעת מפעיל המערכת.

61. התכנסות הוועדה

- 61.1. יושב ראש הוועדה יקבע את מועדי ישיבות הוועדה. החלטתו זו תתקבל בהתאם לבקשת משתתפי המערכת ובהתאם לסוגיות השונות בתחום מערך התשלומים והסליקה הדורשות דיון.

61.2. הוועדה תתכנס בהתאם לצורך ולכל הפחות אחת לשנה במהלך שנה קלנדארית.

62. ועדות משנה

יו"ר ועדת מס"ב רשאי להקים ועדות משנה קבועות או ארעיות, כפי שיראה לנכון, לנושאים הקשורים לפעילות מערכת התשלומים והסליקה. יו"ר ועדת מס"ב ימנה יו"ר לכל ועדת משנה שתוקם. יו"ר ועדת מס"ב יקבע את הרכב הוועדה, סמכויותיה ומעמד ההחלטות המתקבלות בה, ויודיע על כך בחוזר לחברי ועדת מס"ב. כל החלטה של ועדת המשנה תובא לאישור בדיון ועדת מס"ב.

פרק 13 - יישוב מחלוקות

63. יישוב מחלוקות בין משתתפים

- 63.1. נתגלתה מחלוקת בין משתתפים במערכת בקשר להוראת תשלום או כל אירוע אחר הנוגע לפעילות המערכת, לרבות מחלוקת הנובעת מפרשנות שונה של הכללים ו/או ההסכמים להשתתפות במערכת (להלן: "נושא המחלוקת") – על הצדדים למחלוקת לנסות ולפתור את המחלוקת באופן ידידותי בינם לבין עצמם תוך, לכל היותר, שבעה (7) ימי עסקים מיום שנודע אודות המחלוקת לצדדים שבמחלוקת.
- 63.2. אם נכשלו הצדדים למחלוקת לפתור את המחלוקת באופן ידידותי בינם לבין עצמם כאמור בס"ק 66.1 – זכאי כל אחד מהם להביא את המחלוקת לבירור בפני מותב מבררים, שימונה בהתאם למפורט להלן. על אף האמור לעיל, מחלוקת בין אחד המשתתפים לבין מס"ב מכוח היותה מפעיל המערכת, לא תובא לבירור בפני המותב.
- 63.3. פנה משתתף למותב לבירור נושא המחלוקת, והמשיב לפנייה הינו משתתף אחר – חייב המשתתף המשיב להתייצב לבירור; אולם, אין בהתייצבות זו כדי לפגוע בזכותו של המשתתף המשיב לטעון כנגד יישוב המחלוקת בפני המותב מאחת הסיבות הבאות:
- 63.3.1. תלוי ועומד בפני בית משפט דיון בנושא המחלוקת, והמשתתף המשיב הינו צד לו.
- 63.3.2. קיים דיון משפטי תלוי ועומד בנושא המחלוקת, והדיון בפני המותב
- 63.3.3. עלול לפגוע בזכות מזכויותיו של המשתתף המשיב.
- 63.4. המותב ידון במחלוקת בכפוף לקבוע בכללים.

64. רשימת מבררים מיוחדת

- 64.1. בנסיבות מיוחדות ומטעמים שירשמו ימנה יו"ר ועדת מס"ב מותב מבררים שיוסמך לדון בנושאים הנובעים מהנסיבות המיוחדות כאמור.
- 64.2. לפי בקשת יו"ר ועדת מס"ב יציעו משתתפי המערכת מועמדים לרשימת המבררים.
- 64.3. כשירים להיות מבררים עובדים של משתתפי המערכת הבקיאיים בענייני תשלומים וסליקה ושאושרו על ידי יו"ר ועדת מס"ב, וכן כל אדם אחר שתאשר הוועדה.

64.4. יו"ר ועדת מס"ב רשאי לאצול את סמכויותיו, כולן או מקצתן, למרכז או לממלא מקום למרכז מותב המבררים.

64.5. יו"ר ועדת מס"ב, המרכז וממלא מקומו, יכול שייכללו ברשימת המבררים.

65. תרכב של מותב

65.1. בכל מותב שימונה יהיו לפחות שלושה מבררים. ליו"ר ועדת מס"ב תהא סמכות למנות מבררים רלוונטיים לנסיבות נשוא הקמת המותב:

65.1.1. אחד מחברי המותב יהיה משפטן, אלא אם הוסכם אחרת עם הצדדים למחלוקת.

65.1.2. בלא הסכמת הצדדים למחלוקת, לא ייכלל במותב מברר שהוא עובד של צד למחלוקת המובאת בפני המותב.

65.1.3. לבקשת צד למחלוקת, לא ייכלל במותב מברר שהוא עובד של משתתף הכלול בקונצ'רן אליו משתייך הצד האחר (לרבות המשתתף עצמו).

65.1.4. הממנה מותב יקבע מי ישב בראשו. לא קבע כאמור, יחליטו על כך חברי המותב.

66. תרכב של מותב מוסכם

66.1. צדדים למחלוקת רשאים להסכים ביניהם על תרכב של מותב, לרבות מספר החברים בו. הוסכם כאמור, יודיעו הצדדים למרכז את שם המברר, או את שמות המבררים, שהסכימו להיות חברי המותב.

66.2. שינויים: יו"ר ועדת מס"ב רשאי להחליף חבר במותב, אם הדבר דרוש לדעתו לצורך המשך תקין של בירור המחלוקת, וכן רשאי הוא להעביר בירור של מחלוקת ממותב אחד לאחר.

67. הבאת מחלוקת לבירור – פנייה ותשובה

67.1. הבאת מחלוקת לבירור תתחיל בבקשת צד אחד (להלן: "הצד הפונה") מהמרכז למנות מותב מבררים, או, בהודעה על מותב מוסכם כאמור בסעיף 66.1.

67.2. עם הבקשה, ימסור הפונה, למרכז ולצד האחר (להלן: "המשיב"), את החומר הדרוש לבירור המחלוקת, לרבות עמדתו ונימוקיו - בכתב.

67.3. המשיב ימציא את תשובתו המנומקת בכתב, למרכז ולפונה, בתוך עשרה ימים מקבלת הפניה.

67.4. הובאה המחלוקת לבירור בהודעה למרכז על מותב מוסכם, יימסרו הבקשה והתשובה למרכז ולצדדים, עם מתן ההודעה.

67.5. הבקשה והתשובה יימסרו למרכז בארבעה (4) עותקים (מהם שלושה (3) למבררים).

67.6. המרכז יעביר את הבקשה ואת התשובה לחברי המותב, ב"תיק המחלוקת" ויקבע לכל תיק מספר שוטף.

68. כינוס המותב וזימון הצדדים

68.1. המרכז יקבע את המועד ואת המקום לכינוס המותב ויזמן את הצדדים בהקדם. במותב מוסכם, רשאי יו"ר המותב לקבוע את המועד והמקום ולזמן את הצדדים.

69. הכרעה במותב אחד

- 69.1. מותב יכריע במחלוקת בישיבה אחת. במקרים מיוחדים, כשלא ניתן להכריע כאמור, יקבע
 69.2. יו"ר המותב, לפני סיום הישיבה הראשונה, מועד קרוב לסיום הביורור.

70. בירור במעמד צד אחד

- 70.1. לא נתקבלה תשובה כאמור בסעיף 67.3 לעיל, או לא התייצב צד בפני המותב במועד שנקבע, יהיה
 המותב רשאי להכריע במחלוקת באותו מועד, או במועד אחר שיקבע.

71. תיק המחלוקת

- 71.1. כל חומר שיובא לפני המותב ייכלל בתיק המחלוקת, וכן פרוטוקול מיישבת המותב.
 71.2. יו"ר המותב ידאג לעריכת פרוטוקול בו יירשמו עיקרי הבעיה שבמחלוקת, תמצית מטיעוני הצדדים,
 מסקנות המותב והחלטתו. העתק מהפרוטוקול ימסור המרכז לכל צד.
 71.3. בבקשה ובתשובה בפרוטוקול, ובתיק המחלוקת, לא ייכלל מידע שבגילוי תפגע חובת הסודיות
 הבנקאית.

72. קבלת דין המותב

- 72.1. משתתפי המערכת מקבלים בזה על עצמם את החלטות של כל מותב שלפניו הובאה מחלוקת שהם
 צד לביורור, אבל מובהר בזה שאין לראות בנוהל שבפרק זה הסכם לעריכת בורות.

73. בירור נוסף במותב מיוחד

- 73.1. צד למחלוקת רשאי לפנות ליו"ר ועדת מס"ב בבקשה למינוי מותב מיוחד. בקשה כאמור, תועבר
 בכתב דרך המרכז, לא יאוחר משלושים (30) יום מהמועד בו החלטת המותב הועברה לידיעת הצד
 למחלוקת, מבקש מינוי המותב המיוחד. בבקשה תפורט ההנמקה למינוי מותב מיוחד. המרכז יעביר
 את הבקשה לתגובת הצדדים האחרים למחלוקת לפני המותב. הצדדים האחרים יעבירו את
 תגובתם בכתב ליו"ר ועדת מס"ב באמצעות המרכז תוך שלושים (30) יום מיום שהועברה להם
 הבקשה למינוי המותב המיוחד. המרכז יעביר כאמור את הבקשה ואת התגובות ליו"ר ועדת מס"ב.
 73.2. במקרים מיוחדים, וכיוצא מהכלל, יהיה יו"ר ועדת מס"ב רשאי להביא מחלוקת לביורור נוסף לפני
 מותב מיוחד, בהרכב שיקבע היו"ר. הרכב מותב מיוחד ימנה חמישה אנשים, אשר מתוכם לפחות
 שני עורכי דין ולפחות שני אנשי תפעול:
 73.2.1. מונה מותב מיוחד – יידון המותב בנושאים שהועלו על ידי יו"ר ועדת מס"ב במסגרת
 החלטתו למינוי מותב מיוחד.
 73.2.2. המותב המיוחד רשאי לדון גם בנושאים נוספים, הקשורים לעניין שהובא בפניו לפי
 שיקול דעתו.

- 73.3 החלטות של מותב מיוחד תהווה תקדים מנחה למותבים (רגילים) נוספים
- 73.4 החלטה של מותב מיוחד לא תהווה תקדים מנחה עבור מותב מיוחד שמונה אחריו.

74. סופיות החלטת מותב או מותב מיוחד

- 74.1 החלטת מותב (מקום שלא מונה מותב מיוחד) או החלטת מותב מיוחד, לפי העניין, היא סופית.

75. סדרי הדיון במותב ובנהלים

- 75.1 יו"ר ועדת מס"ב רשאי לקבוע סדרי דין במותבים וכן נהלים נוספים להבאת מחלוקת בפני מותב לבירורה.

76. הצעות לשינויים בכללים

- 76.1 על סמך בירורים שנערכו, רשאי כל מותב להציע ליו"ר ועדת מס"ב הצעות לשינויים בכללים.

77. פרסום עיקרי הבירור

- 77.1 יו"ר ועדת מס"ב רשאי לפרסם את עיקרי הדיון מכל מחלוקת. ואולם, מקום ששמות הצדדים למחלוקת ו/או לקוחותיהם או פרטים מזהים אחרים אודות הצדדים למחלוקת ו/או לקוחותיהם, אינם דרושים להבנת המקרה נשוא המחלוקת, יפורסמו ההחלטות ללא הפרטים המזוהים אודות הצדדים למחלוקת ו/או לקוחותיהם, לפי העניין. פרסום פרטים מזהים אודות הצדדים למחלוקת ו/או לקוחותיהם, לפי העניין, מקום שהדבר נדרש לדעת יו"ר ועדת מס"ב, יעשה רק לאחר התייעצות עם הצדדים למחלוקת לפחות חמישה עשר (15) יום לפני הפרסום כאמור.

78. בית המשפט המוסמך והדין החל

- 78.1 בית המשפט המוסמך לדון בתביעות בין משתתפי המערכת, האירגונים והחברה (לרבות בתביעה שצד לה היא החברה בתפקידה כמפעיל המערכת), בעניין המוסדר בכללים או בהסכמים עם המשתתפים או במסמכי הצטרפות עם המשתמשים, הוא בית משפט ישראלי בתל אביב.
- 78.2 הדין שיחול במקרים כאלו הוא הדין הישראלי ולא תטען על ידי כל משתתף או מי מטעמו טענה, שדין זר חל.

פרק 14 – זכויות קניין והגבלת שימוש

79. בעלות בקניין

- 79.1 מוסכם כי המערכת (על שינויה מעת לעת) והמפרטים שנערכו על ידי מפעיל המערכת בקשר עמה, הניס ויישארו קניינה הבלעדי של מס"ב, ולמי מהמשתתפים לא תהיה כל זכות במערכת ובמפרטים.

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין בכללים אלה כדי להעביר זכויות קניין רוחני או זכויות כלשהן, לרבות זכויות שימוש ו/או בעלות במערכת, בנתונים הכלולים בה, במסדי נתונים ו/או במפרטים של מפעיל המערכת. המונח "זכויות קניין רוחני" יפורש באופן הרחב ביותר הניתן על פי דין, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יכלול המונח זכויות יוצרים, סימני מסחר, עיצובים גרפיים, פטנטים, סודות מסחריים, שמות מתחם ורעיונות בין אם נרשמו ובין אם לאו.

פרק 15 - כח עליון, הגבלת אחריות ושיפוי

80. כוח עליון

החברה לא תישא בכל אחריות ו/או חבות שהיא בגין פעולותיה כמפעיל המערכת בשל אירועים שאינם בשליטת החברה, אשר על אף מאמצים סבירים לא הייתה יכולה החברה לקיים את התחייבויותיה ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, בין היתר, בשל כל אירוע מהאירועים הבאים: מלחמה, איום למלחמה, פעולות איבה, פעולות טרור, מהומות או אירוע בטחוני חמור אחר, שריפה, שיטפון, שלג או אסון טבע אחר, סכסוכי עבודה לרבות שביתות, השבתות ועיצומים, תקלות טכניות במחשבי המערכת ו/או בקווי התקשורת ו/או בממשקים אל המערכת ו/או הפסקת חשמל ו/או אי-זמינות/תקינות אחרת של תשתיות/אמצעים אחרים הנדרשים לביצוע הפעולות במערכת.

81. הגבלת אחריות

81.1 אחריות החברה והפועלים מטעמה מוגבלת לאמור בכללים אלו בלבד. החברה והפועלים מטעמה לא ישאו בכל אחריות שהיא או חבות לכל מעשה ו/או מחדל ו/או נזק בגין ו/או הקשורים ו/או הנובעים מתפקידה של החברה כמפעילת המערכת ו/או מפעולותיה על פי הסכם זה ו/או מכל מעשה ו/או מחדל על פיו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשתתף פוטר את החברה והפועלים מטעמה מאחריות כלפי המשתתף ו/או כלפי לקוחותיו של המשתתף, לגבי כל נזק או הפסד שיגרם לו ו/או ללקוחותיו כתוצאה ממעשה או מחדל שיגרם על ידי החברה או עובדיה או מי מטעמה במהלך פעולותיה, ובכל מקרה שתוגש דרישה או תביעה כאמור נגד החברה על ידי לקוח כלשהוא של המשתתף, יקבל על עצמו המשתתף, על חשבונו המלא, את הטיפול באותה דרישה או תביעה. האמור לעיל לא יחול כאשר מתקיימים כל התנאים הבאים במצטבר: (א) המעשה ו/או המחדל של החברה ו/או הפועלים מטעמה כאמור, לפי העניין, נעשה במכוון או ברשלנות רבתי (ב) הנזק שנגרם כתוצאה מהמעשה ו/או המחדל של החברה ו/או הפועלים מטעמה כאמור, לפי העניין, הוא נזק ישיר בלבד ולא נזק תוצאתי או עקיף ו- (ג) הסכום שישולם על ידי החברה בגין הנזק שנגרם למשתתף, ללקוח של המשתתף, או לצד שלישי אחר כתוצאה מהמעשה או המחדל שנעשה על ידי החברה ו/או הפועלים מטעמה כאמור, לפי העניין, לא יעלה על סך של 100,000 ₪.

81.2 שיפוי על ידי המשתתף במערכת

81.2.1 המשתתף מתחייב לפצות ו/או לשפות את החברה בגין כל הוצאה ו/או נזק ו/או הפסד (לרבות, עלויות, הוצאות ושכר טרחת עורך דין) אשר ייגרמו לחברה כתוצאה מתביעה

ו/או דרישה של צד שלישי כנגד החברה וזאת בקשר עם מתן השירותים ו/או פעילות המערכת.

81.2.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף לעיל, בהתייחס למשתתף אשר מייצג משתתף עקיף, המשתתף המייצג מתחייב לפצות ו/או לשפות את החברה בגין כל הוצאה ו/או נזק ו/או הפסד (לרבות, עלויות, הוצאות ושכר טרחת עורך דין בגובה סביר) אשר ייגרמו לחברה כתוצאה מפעולותיו של המשתתף העקיף במערכת ובגין כל תביעה ו/או דרישה של צד שלישי כנגד חברה, וזאת בקשר עם פעולותיו של המשתתף העקיף ולקוחותיו הפועלים דרך המשתתף במערכת (אף במקרה בו המשתתף העקיף מחובר מבחינה תפעולית ישירות למערכת).

81.2.3. החברה תודיע בכתב למשתתף בהקדם האפשרי על כל דרישה ו/או תביעה בכתב כאמור ותאפשר לו להתגונן כנגדה. המשתתף לא יהיה רשאי להביא את ההליך הנ"ל לסיום בדרך של פשרה שכתוצאה ממנה תידרש החברה לשלם סכומים אשר לא תשופה בבגינם על פי סעיף שיפוי זה, אלא בהסכמתה המוקדמת לכך, בכתב.

פרק 16 – אדמיניסטרציה / שונות

82. הודעות למשתתפים

- 82.1. כל ההודעות, הדרישות, הבקשות ומסרים אחרים ייעשו בכתב ויימסרו במסירה אישית או יישלחו בדואר רשום עם אישור קבלה, או בשידור פקס לידי הנמען לפי הכתובת או מספר הפקס, או בדואר אלקטרוני.
- 82.2. כל הודעה כאמור תחשב כאילו הגיעה ליעדה באופן מיידי במקרה של מסירה אישית, או אם שודרה באמצעות פקס' בתום שני ימי עבודה, או בתום ארבעה ימי עבודה מיום המשלוח בדואר רשום או באופן מיידי בעת קבלת אישור הגעתה בעת פתיחת אימייל על ידי המשתתף ואימותה בשיחת טלפון.

83. עלויות פעילות שוטפת

- 83.1. עמלות בקשר לשימוש במערכת יהיו לפי תעריפון החברה כפי שיתעדכן בחברה מעת לעת.
- 83.2. תעריפון העמלות העדכני יפורסם באתר האינטרנט של החברה (להלן "תעריפון רישמי"). בתעריפון תוצג הפעילות נשוא החיוב, בסיס החיוב, הגורם המשלם, סכום והערות הסבר לעניין שיטת החישוב ו/או חלוקת החיוב בין המשתתפים.
- 83.3. לעמלות שעל כל משתתף בסליקה לשלם לחברה יתווסף מס ערך מוסף כשיעורו בחוק במועד תשלומו.
- 83.4. בכל חודש קלנדרי מפעיל המערכת ימציא למשתתף חשבונית מס ערוכה כדין ובה פירוט סך העמלות שנצברו לחובתו במהלך החודש הקודם בגין השירותים שסופקו לו על ידי חברה במהלך החודש הקודם כאמור. התשלום לחברה על ידי משתתף יבוצע עד לא יאוחר מ - 30 יום ממועד קבלת החשבונית הנ"ל.
- 83.5. כל סכומי העמלות ישולמו בשקלים חדשים.