



ירושלים, 14 בספטמבר 2020

כ"ה באלול תש"פ

20LM3355

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מיידי, מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני)(הוראת שעה), התש"פ-2020

כחלק מהתמודדות בנק ישראל עם השפעות העלייה המשמעותית בהיקף התחלואה בנגיף הקורונה ומשכה, ומתוך רצון להקל על לקוחות המערכת הבנקאית בהתמודדותם עם השלכות המשבר, הכריז נגיד בנק ישראל, בהתאם לסמכות המוקנית לו לפי סעיף 9יא לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן – **החוק**) על שלושת השירותים הבנקאיים הבאים, כעל שירותים בני פיקוח: פעולה על ידי פקיד במוקד הטלפוני, מכתב התראה של עו"ד ודמי כרטיס בגין כרטיס חיוב מידי.

העילות להכרזה על השירותים הללו כבני פיקוח הן בהתאם לעילה הקבועה בסעיף 9יא(א)(3) לחוק – "לדעת הנגיד הוא שירות חיוני, ויש צורך בפיקוח עליו משיקולים של טובת הציבור", וכן בהתאם לעילה הקבועה בסעיף 9יא(א)(2) לחוק – "לקוח יכול לקבלו רק בתאגיד הבנקאי שבו מתנהל חשבונו". ההכרזה נעשתה לאחר בחינה מקצועית של אופן צריכת השירותים על ידי הלקוחות, הנסיבות המיוחדות בהן מצוי המשק הישראלי בהתמודדותו עם השלכות משבר הקורונה, ועל מנת לעודד, ככל הניתן, שימוש מרוחק בשירותים בנקאיים על פני הגעה לסניפי התאגידים הבנקאיים. בקביעת מחירי השירותים המפוקחים הובאו בחשבון, בין היתר, גם העלויות הכרוכות במתן השירותים הללו הקיימות אצל התאגידים הבנקאיים, ועל מנת לשמור על האיזון המתבקש בין אילוצי המערכת הבנקאית ותכליות הצו, נקבע תוקף הצו לתקופה של חצי שנה מיום פרסומו ברשומות.

להלן הבהרות בקשר עם הוראות צו הפיקוח:

1. הוראות הצו חלות על לקוחות יחידים ועסקים קטנים, כהגדרתם בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008.
2. שירות "פעולה על ידי פקיד במוקד הטלפוני" – הסכום המרבי שרשאי תאגיד בנקאי לגבות עבור פעולה על ידי פקיד המבוצעת במוקד טלפוני הוא 2.5 ש"ח, בין אם השיחה הופנתה במקור למוקד הטלפוני המאויש ובין אם הופנתה במקור לסניף ורק בהמשך הועברה למוקד הטלפוני המאויש.
3. שירות "דמי כרטיס בגין כרטיס חיוב מידי" – כחלק מחובות הגילוי הנאות החלות על התאגידים הבנקאיים, נדרש כי יינתן ללקוחות גילוי נאות אודות דמי הכרטיס שייגבו מהם בתום תקופת הצו, לרבות גובה העמלה, הן במועד ההנפקה של כרטיסים חדשים, והן בסמוך למועד התחלת גביית העמלה בפועל.

4. מתן הודעה ללקוחות על התעריפים המפוקחים – על התאגידים הבנקאיים חלה חובת הודעה ללקוחות על השינויים בתעריפוני העמלות, בהתאם לסעיף 5 לכללי הבנקאות (שירות לקוח) (גילוי נאות ושמירת מסמכים), התשנ"ב-1992.
5. הצו שבנדון פורסם ברשומות ביום 13.9.20 והוא בתוקף החל מיום 13.10.20 למשך 6 חודשים, עד ליום 13.4.21.

בכבוד רב,

יאיר אבידן
המפקח על הבנקים

העתק: עודדה פרץ, סגנית המפקח על הבנקים

**צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי דמי כרטיס חיוב מיידי,
מכתב התראה של עורך דין ופעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני)
(הוראת שעה), התש"ף-2020**

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 9א ו-9יב לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981'
(להלן – החוק), ולעניין סעיף 3 – לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, אני מצווה
לאמור:

הגדרות

1. בצו זה –

"דמי כרטיס חיוב מיידי" – שירות כאמור בפסקה (1) לחלק 6 לתעריפון המלא
שבתוספת הראשונה לכללי העמלות, לענין כרטיס מסוג כרטיס חיוב מיידי;

"כללי העמלות" – כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008²;

"מכתב התראה של עורך דין" – שירות כאמור בפסקה (2) בפרט 2(א) בחלק 2 לתעריפון
המלא שבתוספת הראשונה לכללי העמלות;

"פעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני" – שירות כאמור בפסקה (2) בפרט 1(א) בחלק 1
לתעריפון המלא שבתוספת הראשונה לכללי העמלות, אם הפעולה נעשית על
ידי פקיד באמצעות מוקד טלפוני מאויש;

2. השירותים האלה מוכרזים בזה כשירותים בני פיקוח:

הכרזה על
שירותים
בני פיקוח

(א) פעולה על ידי פקיד במוקד טלפוני;

(ב) מכתב התראה של עורך דין;

(ג) דמי כרטיס חיוב מיידי.

3. (א) סכום העמלה המרבי שניתן לגבות בעד שירות פעולה על ידי פקיד במוקד
טלפוני, יהיה שניים וחצי שקלים חדשים לפעולה.

פיקוח על סכומי
עמלות או
שיעוריהן

(ב) סכום העמלה המרבי שניתן לגבות בעד שירות מכתב התראה של עורך דין, יהיה
חמישים שקלים חדשים למכתב.

(ג) חל איסור על גביית עמלה בעד שירות דמי כרטיס חיוב מיידי.

4. תחילתו של צו זה חודש מיום פרסומו ותוקפו 6 חודשים מיום פרסומו.

תחילה ותוקף

י"ט באלול התש"ף (8 בספטמבר 2020)
(חמ 6102-3)

אמיר ירון
נגיד בנק ישראל

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 258; התשס"ז, עמ' 376.
² ק"ת התשס"ח, עמ' 310.