



ירושלים, ז' באייר התשע"ד

07 במאי 2014

בל-14-411

לידי: המנהל הכללי

לכבוד  
התאגידים הבנקאיים

שלום רב,

### הנדון: שירות המסלולים

בתאריך 1.4.14 נכנס לתוקף התיקון לכללי הבנקאות (שירות לקוח) (עמלות), התשס"ח-2008 (להלן – כללי העמלות), שבין השאר חייב את התאגידים הבנקאיים להציע ללקוחותיהם מסלולי תשלום קבועים מראש, בסיסי ומורחב, עבור שירותי ניהול חשבון העובר ושב, כמפורט בתיקון זה. עוד נקבע בכללי העמלות, כי על התאגידים הבנקאיים לאפשר לכל לקוח להצטרף לאחד המסלולים האלו וכי הלקוח מצדו יהיה רשאי להצטרף למסלולים בערוצים שונים המפורטים בסעיף 4א(ב) לכללים.

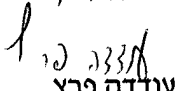
כדי לוודא שהתאגידים הבנקאיים פועלים להטמעת התיקון ולהנגשתו לציבור הלקוחות, נבקשכם לפעול כדלקמן:

1. לשלוח ללקוחות התאגיד הבנקאי, שחלים עליהם כללי העמלות, דף הסבר אודות המסלול הבסיסי והמסלול המורחב. בדף ההסבר יוצגו מחירי המסלולים בהשוואה למחירי אותם שירותים על-פי תעריפון התאגיד הבנקאי שלא במסגרת המסלולים. בנוסף, דף ההסבר יכלול מידע אודות דרכי ההצטרפות למסלולים (לרבות באמצעות שיחת טלפון מוקלטת והחל מ-1/7/14 גם באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי). ניתן לשלוח את דף ההסבר במצורף למכתב כלשהו שהתאגיד הבנקאי שולח ללקוח;
2. לפרסם את תוכן דף ההסבר במקום בולט באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי;
3. להעביר לפיקוח על הבנקים את ההנחיות שנשלחו לנציגי התאגיד הבנקאי בנוגע לאופן הצטרפות הלקוחות למסלולים;
4. לפרט את פעולות הבקרה שננקטו, אם ננקטו, כדי לוודא שההנחיות מיושמות כראוי;
5. לפרט את פעולות השיווק או פרסום שנקטו במטרה ליידע את הלקוחות בדבר שירות המסלולים, ואת הפעולות המתוכננות לעתיד;
6. למלא את קובץ האקסל המצ"ב עבור חודשים אפריל-יוני 2014. בהמשך, הדיווח שיידרש יהיה מורחב יותר.



**בנק ישראל**  
**הפיקוח על הבנקים**  
**אגף בנק-לקוח**

נבקשכם לבצע את האמור בסעיף 1 למכתב זה – עד לתאריך 31/5/14 ; ביצוע האמור בסעיף 2 למכתב זה ומענה לסעיפים 3-6 למכתב זה - עד לתאריך 21/5/14. את קובץ האקסל עבור חודשים מאי-יוני 2014 יש להעביר עד לתאריך 5/6/14 ו-5/7/14 בהתאמה. את תשובותיכם יש לשלוח לגבי טל הראל בכתובת [tal.harel@boi.org.il](mailto:tal.harel@boi.org.il).

בכבוד רב,  
  
עודדה פרץ  
סגנית המפקח על הבנקים

העתק:  
המפקח על הבנקים  
טל הראל, מנהלת יחידת האסדרה (בנק-לקוח)

## דיווח תקופתי על מספר החשבונות שהצטרפו למסלולים

כמות המצטרפים					
סה"כ	עסקים קטנים	בנקאות פרטית	משקי בית		חודש
				מסלול בסיסי	אפר-14
				מסלול מורחב	
				סה"כ	
				מסלול בסיסי	מאי-14
				מסלול מורחב	
				סה"כ	
				מסלול בסיסי	יוני-14
				מסלול מורחב	
				סה"כ	
				סה"כ מסלול בסיסי	סה"כ לתקופה
				סה"כ מסלול מורחב	
				סה"כ לתקופה	