

מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים

מבוא

1. הודעות רבות הנשלחות ללקוחות התאגיד הבנקאי מכח הוראות ניהול בנקאי תקין והוראות דין אחרות נשלחות באמצעות דואר. לאור ההתקדמות הטכנולוגית אשר עשויה להביא לשיפור השירות ללקוח, ליעילות, ולהוזלת עלויות הכרוכות בהפקתן ומשלוחן של הודעות אלו, נקבע בהוראה זו כי ניתן יהיה לשלוח ללקוחות התאגיד הבנקאי את מרבית ההודעות באמצעים אלקטרוניים, כהגדרתם להלן, בתנאים המפורטים בהוראה.

תחולה

2. הוראות אלו יחולו על תאגיד בנקאי לרבות חברת כרטיסי אשראי.

הגדרות

3. "אמצעים אלקטרוניים" - דואר אלקטרוני או אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי.
 "הודעה" - מידע הנשלח ללקוח מכוח הוראות ניהול בנקאי תקין, מכוח חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981 לרבות כללים שהותקנו מכוחו, וכן מכוח חוק כרטיסי חיוב התשמ"ו - 1986 לרבות תקנות שהותקנו מכוחו.

משלוח הודעות באמצעים אלקטרוניים

4. תאגיד בנקאי רשאי לשלוח ללקוח הודעות באמצעים אלקטרוניים, במקום באמצעי אחר לרבות דואר (להלן - השירות), ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים:

(א) עמידה בהוראות סעיף 27(ד1) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 357;
 (ב) הלקוח ביקש לקבל את ההודעות באמצעות הדואר האלקטרוני או אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי במקום באמצעות דואר. לעניין סעיף זה, "בקשה" - באמצעות מסמך בכתב, באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, באמצעות שיחה מוקלטת או באמצעות מענה טלפוני ממוחשב.

5. על אף האמור בסעיף 4 לעיל, התאגיד הבנקאי נדרש לשלוח ללקוח הודעות באמצעות הדואר, במקביל למשלוחן באמצעי האלקטרוני שביקש הלקוח, במקרים הבאים:

(א) הודעות הקשורות לנקיטת פעולה משפטית כנגד הלקוח, או העלולות להביא לנקיטת הליך משפטי נגדו, כגון הודעה על חוב פיגורים, התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים, הודעה על ביטול, הקטנה או אי חידוש מסגרת אשראי, הודעת קיזוז או עיכבון.
 (ב) הודעות לערבים אודות החיוב הנערב.
 (ג) הודעת מנפיק על סיום חוזה כרטיס חיוב.
 (ד) הודעת מנפיק על השעיית זכות הלקוח להשתמש בכרטיס חיוב.

6. (א) לא פתח הלקוח את הדואר האלקטרוני או לא נכנס לחשבונו באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, או לא נתן את הסכמתו להמשך קבלת השירות באמצעות שיחה מוקלטת או מענה טלפוני ממוחשב, במשך 9 חודשים, תישלח לו בדואר הודעה המבהירה כי אם לא יפתח את הדואר האלקטרוני או לא יכנס לחשבונו באתר התאגיד הבנקאי במהלך תקופה של 3 חודשים נוספים ממועד משלוח ההודעה, יפסק השירות (להלן: "הודעת התראה לפני הפסקת השירות"). לאחר 3 חודשים נוספים, בהם הלקוח לא פתח את הדואר האלקטרוני או לא נכנס לחשבונו באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, או לא נתן את הסכמתו להמשך קבלת השירות באמצעות שיחה מוקלטת או מענה טלפוני ממוחשב - יפסק השירות.

לעניין משלוח דף פירוט חודשי באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, רשאית חברת כרטיסי אשראי חלף האמור לעיל, לשלוח לכל לקוח שביקש לקבל את השירות, בתום כל שנה קלנדרית, הודעה באמצעות הדואר בדבר המשך קבלת דף הפירוט כאמור. (ב) על אף האמור בס"ק (א), בחשבון עובר ושב המתנהל רק לצורך חשבונו אחרים של הלקוח, תשלח הודעת ההתראה לפני הפסקת השירות בתום תקופה של 15 חודשים.

הפסקת השירות

7. הלקוח יוכל להפסיק שירות זה בכל עת, לפי בקשתו.

חשבון משותף

8. בחשבון המשותף לשני בעלים ויותר, בקשה לקבלת הודעות באמצעים אלקטרוניים, או בקשה לשינוי הכתובת לקבלת הודעות באמצעים אלקטרוניים, תעשה בהסכמת יתר השותפים בחשבון, באמצעות חתימה באחד מסניפי התאגיד הבנקאי או באמצעות שיחה מוקלטת. כל אחד מהשותפים יוכל להפסיק שירות זה, בכל עת, לפי בקשתו.

אופן הצגת המידע

9. כל הודעה הנשלחת באמצעים אלקטרוניים תישא כותרת המשקפת את תוכן ההודעה.

נגישות למידע

10. (א) מתנהל הליך משפטי בין תאגיד בנקאי לבין לקוח, ימשיך התאגיד הבנקאי לאפשר ללקוח גישה להודעות שנשלחו אליו באמצעי האלקטרוני שביקש עובר להליך המשפטי. (ב) ביקש לקוח לקבל הודעות שנשלחו אליו באמצעי אלקטרוני גם לאחר סיום ההתקשרות עם התאגיד הבנקאי, יאפשר לו התאגיד הבנקאי גישה להודעות שנשלחו אליו במהלך תקופה של שישה חודשים שקדמה למועד סיום ההתקשרות, וזאת לכל הפחות למשך תקופה של שישה חודשים מיום סיום ההתקשרות. לחלופין, ימסור לו התאגיד הבנקאי העתק מכל אחת מההודעות האמורות, במהלך תקופה של שישה חודשים מיום סיום ההתקשרות, לכל הפחות, פעם אחת ללא תשלום עמלה.

גילוי נאות

11. בהסכם ההתקשרות למסירת מידע באמצעים אלקטרוניים יפורט בפני הלקוח האמור בהוראה זו.

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
30/01/11	הוראה מקורית	1	2291
04/08/13	עדכון	2	2395