



ירושלים, כ"ט תמוז, תשע"ג

7 ביולי, 2013

הס-689-13

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים**

### הבהרות בנושא שירות המסלולים

#### **מבוא**

1. בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח – 2008 (להלן - כללי העמלות) מפורטים השירותים, שבעדן רשאי תאגיד בנקאי לגבות עמלות מלקוחותיו. רשימת השירותים בכללים גובשה בהתבסס על שיטת גביה Pay As You Go, שמשמעה, שהלקוח משלם עמלות בהתאם לפעולות שהוא מבצע בפועל.
2. בעבר, חלק מהתאגידים הבנקאיים הציעו לציבור הלקוחות שלהם להצטרף למסלולי עמלות בחשבון עו"ש (קבוצת שירותים), אולם, המאפיין העיקרי בשיטת המסלולים דאז, היה שההחלטות לגבי עצם מתן שירותי עו"ש באמצעות מסלולים, סוגי השירותים שנכללו בכל מסלול והמחיר של כל מסלול, התקבלו על ידי כל בנק בנפרד, בהתאם לשיקוליו העסקיים. החיסרון הבולט, כתוצאה מכך, היה העדר יכולת ההשוואה בין המסלולים המגוונים בבנקים השונים. כמו כן, מצד ציבור הלקוחות, הועלתה טענה, כי מאמצי השיווק הביאו לכך, שהלקוחות צורפו למסלולים, שבדיעבד התברר להם כי הם אינם בהכרח משתלמים עבורם.
3. לאור האמור לעיל, ובעיקר לאור התפיסה שקיים יתרון בקבלת שירות ניהול חשבון עובר ושם בדרך של תשלום חודשי קבוע, הוחלט לאפשר קיומם של שלושה מסלולים שונים, כפי שיפורט להלן. הבנקים יחויבו להציע ללקוחותיהם שניים מתוך שלושת המסלולים, והשירותים המוצעים בהם יהיו אחידים. הציפייה היא כי תיקון זה יביא לשיפור יכולת ההשוואה ושקיפות המחיר, ובסופו של יום, להגברת התחרות בתחום העמלות.

#### **עיקרי התיקון:**

4. סוגי המסלולים שנקבעו הינם:
  - א. המסלול הבסיסי - יכלול פעולת פקיד אחת ו- 10 פעולות בערוץ ישיר, במהלך תקופה של חודש. מסלול זה משקף פעילות ממוצעת של לקוח בחשבון עובר ושם.
  - ב. המסלול המורחב - כל מסלול יכלול 10 פעולות על ידי פקיד ו- 50 פעולות בערוץ ישיר, במהלך תקופה של חודש. מסלול זה מיועד בעיקר ללקוחות, יחידים ועסקים קטנים, שהיקף הפעילות שלהם בחשבון עו"ש הוא מעל הממוצע.

- ג. מסלול מורחב פלוס - מסלול הכולל את השירותים הניתנים בהתאם למסלול המורחב, וכן שירותים נוספים, לפי פירוט שיקבע התאגיד הבנקאי, במהלך תקופה של חודש. במסגרת מסלול זה יהיה לכל תאגיד בנקאי שיקול דעת לקבוע את אותם שירותים הייחודיים לו - כאשר שירותים אלה יכול שיוצעו גם ללקוחות הבנק אשר אינם מעוניינים להשתייך למסלול זה (ובלבד שהם מופיעים בתעריפון המלא), או שירותים שיוצעו רק ללקוחות שבחרו להצטרף למסלול מורחב פלוס; ובלבד שעבור מסלול זה ייקבע מחיר אחד.
5. תאגיד בנקאי יכלול במסגרת השירותים המוצעים ללקוחותיו את המסלול הבסיסי, ואת המסלול המורחב, ויאפשר לכל לקוח להצטרף אליהם.
6. תאגיד בנקאי יהיה רשאי, אך לא חייב, להציע ללקוחותיו את המסלול המורחב פלוס.
7. תאגיד בנקאי יציג ללקוח המבקש להצטרף לאחד המסלולים, לפני הצטרפותו, את העלות הכוללת החודשית בה חויב הלקוח במהלך הרביע שקדם למועד הגשת בקשת ההצטרפות, בגין העמלות הכלולות במסלול, וכן את מספר הפעולות שבגינן חויב בכל עמלה, וזאת על מנת שהלקוח יוכל לקבל החלטה מושכלת באשר לכדאיות הכלכלית של הצטרפותו לשיטת המסלולים. במסגרת הצגת העלויות כאמור, התאגיד הבנקאי יציג ללקוח גם את עמלת ההשלמה למינימום, ככל שישנה.
8. היה והלקוח הצטרף לאחד המסלולים, יציג לו התאגיד הבנקאי בהודעה הנשלחת אליו מכוח סעיף 5א(ג) לחוק, את מספר הפעולות שהלקוח ביצע והסכום הכולל שהיה מחויב בו אלמלא היה משויך למסלול - זאת על מנת שבחינת הכדאיות הכלכלית לגבי ההישארות במסלול תיעשה על ידי הלקוח באופן שוטף. כך הלקוח יוכל לבחור את אופן התשלום המתאים לו, בכל נקודת זמן – מסלולים או Pay as you go.
9. המסלולים יתווספו לתעריפון המלא, כך שהלקוח יוכל לבחור בשיטת המסלולים או בשיטה Pay as you go, וכן יוכל בכל עת, לעבור משיטת חיוב אחת לאחרת, או לעבור בין המסלולים, או לבטל הצטרפותו לאחד המסלולים, בכפוף להודעה מראש שימסור לתאגיד הבנקאי. יראו את מתן הודעת הביטול כאילו ניתנה ב- 1 לחודש העוקב לאחר מועד מסירתה (להלן – המועד הקובע).
10. התשלום עבור כל מסלול יתבצע על בסיס חודשי, בתחילת החודש, בעד החודש שקדם למועד קבלת השירות.

### תיקון נוסף בתעריפון המלא - השלמה לעמלת מינימום

11. במסגרת תיקון האמור יבוצע תיקון נוסף: בחלק 1, סעיף 1(א)(2), הערה 3(2) לתעריפון העמלות המלא, ייקבע כי עמלת המינימום לא תעלה על מחיר פעולה אחת על ידי פקיד, וזאת במקום שתי פעולות פקיד במצב הקיים כיום.

12. תחילתו של תיקון זה היא ביום 1/1/2014.

### כללי

13. תאגיד בנקאי ימסור למפקח על הבנקים, עד ליום 1.12.13, פירוט של כל אחד מהמסלולים אשר יוצגו בתעריפון העמלות של הבנק, בהתאם לתיקון זה, לרבות המחיר של כל מסלול והנימוקים לאופן התמחור, וכן רשימת השירותים הכלולים במסלול המורחב פלוס.

14. למען הסר ספק יובהר, כי עדכון לקוחות התאגיד הבנקאי בדבר השינוי ייעשה על גבי לוח בסניף, עד שלושה ימי עסקים לפחות לפני מועד כניסת התיקונים לתוקף. כמו כן, נבקשכם לפרסם את השינויים גם באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי. אין צורך בפרסום בעיתונים יומיים, וכן אין צורך במשלוח הודעות אישיות ללקוחות.