



ירושלים, ד' בתמוז, תשע"ה
21 ביוני, 2015
חוזר מס' ח-06 - 2474

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: שירות המסלולים
(הוראת ניהול בנקאי תקין 423)

מבוא

1. סעיף 4א(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008, קובע כי תאגיד בנקאי יכול במסגרת השירותים המוצעים ללקוח את המסלול הבסיסי ואת המסלול המורחב, ויאפשר לכל לקוח להצטרף אליהם. כמו כן באפשרות התאגיד הבנקאי להציע ללקוחותיו מסלול מורחב פלוס.
2. בכדי להגביר את מודעות הלקוחות לשירות המסלולים ולמאפייניו, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, קבעתי הוראה זו.

עיקרי ההוראה

3. לגבי לקוחות חדשים, במועד פתיחת חשבון עובר ושב, ימסור להם התאגיד הבנקאי תעריפון מצומצם של ניהול חשבון עובר ושב, וכן דף הסבר אודות "שירות מסלול". בדף ההסבר יוצגו, בין השאר, מחירי כל מסלול בהשוואה למחירי השירותים הכלולים בו, על פי התעריפון המצומצם שלא במסגרת השירות, וכן יכלול מידע אודות דרכי ההצטרפות ל"שירות מסלול", לרבות באמצעות שיחת טלפון מוקלטת ובאמצעות אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי (להלן: "דף הסבר").
4. על מנת שיהיה ביטוי ברור לבחירת הלקוח באשר לאופן בו יחויב חשבונו, על התאגיד הבנקאי לפעול במועד פתיחת חשבון עובר ושב לקבלת אישור הלקוח באשר לאופן חיוב חשבון העובר ושב המבוקש על ידו – חיוב על פי "שירות מסלול", או חיוב על פי סוגי הפעולות שיבצע (בשיטת Pay as you go, על פיה מחויב הלקוח עבור כל פעולה בחשבון עובר ושב, בעמלות פעולה על ידי פקיד ועמלות פעולה בערוץ ישיר). במקרה בו התאגיד הבנקאי פוטר את הלקוח מחיוב בעמלות פעולה על ידי פקיד ועמלות פעולה בערוץ ישיר, יסמן הלקוח "לא רלבנטי".
5. לגבי לקוחות קיימים, על מנת לאפשר ללקוחות לקבל החלטה מושכלת באשר לשיטת החיוב המתאימה לאופי הפעילות שלהם בחשבון, על התאגיד הבנקאי למסור ללקוח המבקש להצטרף למסלול, טרם הצטרפותו, מידע בכתב על סכומי העמלות שנגבו ממנו במהלך הרביע שלפני הרביע שקדם למועד הגשת בקשת ההצטרפות, או ברביע שקדם למועד הגשת בקשת

ההצטרפות, בעד השירותים הכלולים במסלול, לרבות עמלת השלמה למינימום, אם ישנה, לפי פירוט של סוגי הפעולות שביצע ומספרן בחלוקה לחודשים.

6. על מנת לאפשר ללקוחות גישה מהירה וידידותית לשירות המסלולים, נדרש התאגיד הבנקאי לפרסם במקום בולט בדף הראשי של אתר האינטרנט שלו קישור (Link) לדף ההסבר אודות שירות מסלול. קישור זה יופיע בשם "עמלות – שירות מסלולים".

תחילה

7. תחילתה של הוראה זו היא ביום 1 בינואר, 2016, למעט סעיף 6 להוראה, שתחילתו ביום 1 באוגוסט, 2015.

עדכון הקובץ

8. מצורפים דפי עדכון לקובץ ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

להכניס עמוד

2-1-423 [1] (6/15)

להוציא עמוד

-

בכבוד רב,



דוד זקן

המפקח על הבנקים

שירות המסלולים

מבוא

1. שירות המסלולים, שנכנס לתוקף במסגרת כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות) – התשס"ח 2008 (להלן: "כללי העמלות"), קובע כי על התאגיד הבנקאי, להציע ללקוחותיו סל שירותים אחיד לניהול חשבון עובר ושב. שירות זה משפר את יכולת ההשוואה של הלקוח באשר לעלות ניהול חשבון העובר ושב בתאגידים הבנקאיים השונים, ויכול להביא להוזלת העלויות הכרוכות בניהול חשבון עובר ושב. על מנת להגביר את מודעות הלקוחות לשירות זה ולמאפייניו, נקבעה הוראה זו.

הגדרות

2.

- "לקוח" - כהגדרתו בסעיף 9ט(ו) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ;
- "מסלול" - כהגדרתו בכללי העמלות ;
- "תעריפון עובר ושב" - תעריפון מצומצם של ניהול עובר ושב, כמשמעותו בכללי העמלות.

לקוחות חדשים

3. בנוסף לחובה למסירת תעריפון מצומצם לניהול חשבון עובר ושב, הקבועה בסעיף 4(ג) לכללי העמלות, ימסור תאגיד בנקאי ללקוח המבקש לפתוח חשבון עובר ושב דף הסבר, במסמך נפרד, אודות שירות המסלולים, שיכלול, בין היתר, מידע באשר למחירי "שירות מסלול" הקבועים בפרט 1(ג) לחלק 1 לתוספת הראשונה, בהשוואה למחירי אותם שירותים על פי תעריפון עובר ושב שלא במסגרת "שירות מסלול", ומידע אודות דרכי ההצטרפות לשירות (להלן: "דף הסבר").
4. במועד פתיחת חשבון עובר ושב יפעל התאגיד הבנקאי לקבל את אישור הלקוח באשר לאופן חיוב חשבון העובר ושב המבוקש על ידו: חיוב על פי "שירות מסלול", תוך מתן אפשרות לבחור בכל אחד מהמסלולים אותם מציע התאגיד הבנקאי ללקוחותיו, או חיוב על פי התעריפון שלא במסגרת שירות מסלול. אם ניתן ללקוח פטור מעמלת פעולה על ידי פקיד ומעמלת פעולה בערוץ ישיר, יסמן הלקוח: "לא רלבנטי".

לקוחות קיימים

5. תאגיד בנקאי ימסור ללקוח המבקש להצטרף למסלול, טרם הצטרפותו, מידע בכתב על סכומי העמלות שנגבו ממנו במהלך הרביע שלפני הרביע שקדם למועד הגשת בקשת ההצטרפות, או ברביע שקדם למועד הגשת בקשת ההצטרפות, בעד השירותים הכלולים במסלול, לרבות עמלת השלמה למינימום, אם ישנה, לפי פירוט של סוגי הפעולות שביצע ומספרן בחלוקה לחודשים.

דף הסבר

6. התאגיד הבנקאי יפרסם במקום בולט בדף הראשי של אתר האינטרנט שלו קישור לדף הסבר, שכותרתו תהיה "עמלות – שירות מסלולים".

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
21/06/2015	הוראה מקורית	1	2474