

ירושלים, כ' כסלו, תשפ"ו
10 דצמבר, 2025
סימוכין: 25LM5593

לכבוד

התאגידים הבנקאיים¹

שלום רב,

הנדון: עדכון מתכונת הפניה לפיקוח על הבנקים אודות שינויים בתעריפון העמלות והבהרות הפיקוח על הבנקים בתחום העמלות

כיום התאגידים הבנקאיים מדווחים לפיקוח על הבנקים (להלן: **הפיקוח**) על כל שינוי בתעריפוניהם באמצעות מערכת ממוחשבת. שיטת עבודה זו התפתחה במהלך השנים, החל מכניסתה לתוקף של הרפורמה בעמלות בשנת 2008, ובפרט בעקבות מכתב המפקח על הבנקים מאפריל 2013, בנושא "הודעות על עדכון תעריפון עמלות בממשק אינטרנטי באתר תהיל"ה". בהמשך, שיטה זו הוטמעה בתהליכי העבודה שנקבעו לצורך השימוש במערכת העמלות החדשה שהושקה בסוף 2020. במסגרת זו, מגיעים לפיקוח מאות דיווחים ובקשות בשנה שמרביתם עוסקים בנושאים שאינם מחייבים דיווח או אישור על פי חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: **החוק**) או כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008 (להלן: **כללי העמלות**).
על מנת לייעל את תהליכי העבודה ולאפשר לפיקוח לבחון באופן מיטבי את הבקשות והדיווחים אותם הוא נדרש לבחון לפי החוק וכללי העמלות, החליט הפיקוח לעדכן את שיטת העבודה האמורה. לאור כך, נבקשכם מעתה לפנות אל הפיקוח רק במקרים המנויים בחוק ובכללי העמלות ולהקפיד על שלמות המידע הנדרש כמפורט בחלק הראשון למכתב זה, על מנת שנוכל לטפל בפנייה.
כמו כן, תוך כדי הטיפול בפניות התאגידים הבנקאיים אל הפיקוח עלו מספר סוגיות רוחביות. החלק השני למכתב זה מפרט הבהרות ביחס אליהן.

חלק ראשון - מקרים המנויים בחוק ובכללי העמלות לפניה אל הפיקוח

מבלי לגרוע מכל דין, להלן פירוט המקרים האמורים:

1. **בקשה להוספת שירות חדש לתעריפון המלא הקבוע בכללי העמלות**

- על פי סעיף 9ט(ה) לחוק, נדרש אישור המפקח להוספת שירות חדש לתעריפון המלא ללקוחות יחידים ועסקים קטנים, הקבוע בכללי העמלות, ופרסום של השירות שאושר ברשומות על ידי הנגיד.
תאגיד בנקאי המעוניין לגבות עמלה בגין שירות שלא קיים בכללי העמלות, נדרש להגיש בקשה לפיקוח להוספת השירות לכללי העמלות. בעת הגשת בקשה כאמור עליכם להתייחס, לכל הפחות, לנושאים הבאים:
- שם השירות;
 - מבנה העמלה המבוקש להוספה לכללים, והפרק המתאים בתעריפון המלא;
 - מהות השירות והתועלת ללקוח בשירות;
 - האם קיים שירות אחר מקביל או דומה בכללי העמלות - ככל שכן, כיצד מתיישבת הבקשה להוספת השירות החדש עם סעיף 9ט(ד) לחוק, המתייחס למניעת גביה של עמלות שונות בעד אותו שירות;
 - הסיבות לקביעת מנגנון הגבייה המבוקש והתעריף הצפוי לשירות;

¹ לרבות חברות כרטיסי אשראי ותאגידי עזר (בהתאם להגדרת "תאגיד בנקאי" בחוק הבנקאות (שירות ללקוח)).

1. עמידת השירות בעיסוקים המותרים לתאגיד הבנקאי לפי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, הרישיון או ההיתר ;

יצוין, כי ניתן לצרף מידע בינלאומי תומך בדבר קיומם של מודלי שירות דומים בעולם, ככל שידוע לבנק. עוד נציין, כי על היעוץ המשפטי של התאגיד הבנקאי לתת את דעתו להיבטים המשפטיים הכרוכים בבקשה.

2. פנייה בנוגע להעלאת תעריף עמלה

א. **שירות בר-פיקוח** - על פי סעיפים 9 ו-9 לחוק, נדרש אישור המפקח, הן ביחס לשירותים המוצעים ללקוחות שהם יחידים או עסקים קטנים ובעניינם חל התעריפון המלא, והן ביחס ללקוחות שהם תאגיד שאינו עסק קטן.

ב. **שירות שאינו בר-פיקוח** - על פי סעיף 9טו לחוק, נדרש דיווח למפקח 30 יום לפני העלאת תעריף העמלה, הן ביחס לשירותים המוצעים ללקוחות שהם יחידים או עסקים קטנים ובעניינם חל התעריפון המלא, והן ביחס ללקוחות שהם תאגיד שאינו עסק קטן.

בכל פנייה בנוגע להעלאת תעריף, נבקשם לתאר, בנוסף לפרטים הטכניים אודות השינוי (סוג התעריפון, חלק בתעריפון, שם השירות, תאריך תחילה), את המצב הקיים לפני השינוי המבוקש ולהסביר את השינוי המבוקש.

נבקש להדגיש, כי קבלת חיווי "נרשם דיווח" מהפיקוח, במקרה המתואר בסעיף 2(ב) לעיל, מהווה אסמכתא לעצם הדיווח ואינה מהווה אישור של הפיקוח להעלאה לגופה.

3. הוספת שירות שקיים בתעריפון המלא בכללי העמלות לתעריפון התאגיד הבנקאי

יובהר, כי מקרים בהם תאגיד בנקאי מעוניין להוסיף לתעריפון שלו שירות חדש, שכבר מופיע בתעריפון המלא בכללי העמלות ללקוחות יחידים ועסקים קטנים, יחשב הדבר כפנייה בנוגע להעלאת תעריף עמלה ויחול האמור בסעיף 2 לעיל.

4. דיווח על כוונה להוסיף "שירותים נוספים" הכלולים בתעריפון המלא, לתעריפון המצומצם בנושא "תעריפון סליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב"

על פי פרט 7 לתוספת החמישית בכללי העמלות, נדרש אישור המפקח להוספת שירותים לתעריפון המצומצם "תעריפון סליקה של עסקאות בכרטיסי חיוב".

יובהר כי על התאגיד הבנקאי לוודא, כי התעריפון המצומצם לא מכיל חלקים נרחבים מהתעריפון המלא ולא מאבד את המאפיין המצומצם שלו.

חלק שני - הבהרות ביחס לסוגיות רוחביות

1. בהתייחס לשינויים בתעריפון התאגיד הבנקאי, בין אם נדרש אישור של הפיקוח ובין אם לאו, מוטלת האחריות על התאגיד הבנקאי לוודא כי הם מותרים לפי הקבוע בחוק ובכללי העמלות, וכן מותרים על פי רישיון התאגיד הבנקאי.

2. **הוספת שירותים לחלק 9 "שירותים מיוחדים" לתעריפון המלא ללקוחות יחידים ועסקים קטנים** - הפיקוח על הבנקים תומך בקידום שירותים בנקאיים מתקדמים, עם זאת, הוספת שירותים כאמור לחלק 9 מצריך קיום הליך תקין כנדרש בדיון. לעניין זה נציין כי בעבר, תפיסת הפיקוח הייתה שתאגיד בנקאי רשאי להוסיף שירותים מיוחדים לחלק 9 לתעריפון המלא מבלי לקבל את אישור בנק ישראל לכך, כחלק מפרשנות התיבה המופיעה בחלק 9 ולפיה השירותים ייקבעו "לפי פירוט שיקבע התאגיד הבנקאי". זאת, בשונה מהיחס לחלקים אחרים בתעריפון, אשר מכילים רשימה סגורה של שירותים.

לפני מספר שנים, התעוררה בבנק ישראל שאלת היחס בין הוראות פרק העמלות הקבוע בחוק ובין הוראות פרק 9 לתעריפון המלא והובן כי הוספת שירותים לפרק 9 מחייבת קבלת אישור המפקח ופרסום ברשומות לפי סעיף 9ט(ה) לחוק או תיקון של כללי העמלות. זאת, על מנת, שלא לייצר מעקף להוראות החוק ולחלקים

האחרים שקבועים בתעריפון, ולהבטיח את קיום התכליות המפורטות בסעיף 9ט(ד) לחוק, ובשים לב לכך שמובאות דוגמאות מתחומים שונים בחלק זה.

שינוי מדיניות זו בא לידי ביטוי בעמדת מאסדר שהוגשה בעניין ת"צ 37816-09-19 **סמוחה נ' בנק הפועלים בע"מ** (תאריך פרסום באתר בנק ישראל² 12/12/2024) ותומסר לחלק מהתאגידים הבנקאים אגב פניות נקודתיות בנושא. במכתב זה אנו מוצאים לנכון לידע את כלל המערכת בשינוי מדיניות זה, על מנת שהתאגידים הבנקאיים יוכלו להתאים את תהליכי העבודה, צופה פני עתיד. יובהר כי שינוי מדיניות זה לא חל על הליך הוספת שירותים לתעריפון הבנק לפני שינוי המדיניות האמור ואולם הוא אינו מתייחס לשאלת תקינות מהות שירותים אלה, בשים לב לתכליות הכללים.

3. **עדכון שדה ההערות בתעריפון המלא ללקוחות יחידים ועסקים קטנים** - שדה ההערות נקבע באופן מדויק בכללי העמלות וככלל לא ניתן לערוך בו שינויים, אלא באמצעות תיקון של הכללים. ככל שתאגיד בנקאי סבור כי נדרש לעדכן באופן רוחבי שדה זה, יש לפנות אל הפיקוח בבקשה לתיקון הכללים.

עמדה זו הוצגה במסגרת עמדת המפקח בת"צ 51664-12-20, 51676-12-20 **סמוחה וגוטמן נ' בנק הפועלים, בנק לאומי, בנק דיסקונט ובנק מזרחי** (תאריך פרסום באתר בנק ישראל 25/11/2024). כמו כן, שינוי מדיניות זה תומסר במסגרת העבודה השוטפת מול בנקים שונים. במכתב זה אנו מוצאים לנכון לעגן את שינוי המדיניות מול המערכת הבנקאית ולהביא לידיעת הציבור מדיניות זו, אשר נועדה להבטיח שקיפות ואחידות ללקוח ולאפשר השוואה בין התעריפונים של התאגידים הבנקאיים.

יובהר כי שינוי מדיניות זה לא חל על הערות שנוספו לתעריפון הבנק לפני מועד מכתב זה, ואולם הוא אינו מתייחס לשאלת תקינות ההערות לגופן, בשים לב לתכליות הכללים. עוד יובהר, כי הסברים נוספים על השירות יכולים להימסר ללקוח בדרכים אחרות, שלא אגב התעריפון.

במאמר מוסגר נציין, כי הפיקוח נתקל במספר מקרים בהם הוסכם בין צדדים, אגב הסדרי פשרה בתובענות ייצוגיות, כי יעשו שינויים בהערות לתעריפון. יובהר כי פרקטיקה זו כפופה גם היא למדיניות המוצגת לעיל.

4. **הוספת הוצאות לחלק 11 "הוצאות צד שלישי" או עדכונים בתעריפון המלא ללקוחות יחידים ועסקים קטנים** - לעניין זה נזכיר את מכתב הפיקוח מיום 16 בפברואר 2022 בנושא "גילוי עלות השירות - חלק 11 לתעריפון המלא" (להלן בסעיף זה **"מכתב הפיקוח"**) ונחדד:

4.1. כפי שצוין במכתב הפיקוח, בהתאם לכללים, חלק זה של התעריפון נועד להציג מידע ללקוחות על הוצאות הנגבות על ידי התאגיד הבנקאי ומועברות לצד שלישי בהתאם לעלות הממשית. מדובר בהוצאות נלוות לשירות הבנקאי, אך הן עצמן אינן ליבת השירות. כעת נבהיר, כי לאור זאת, לא נדרש תהליך של אישור מפקח והוספת שירות חדש או תהליך של דיווח למפקח.

4.2. עוד יובהר, כי ככל שהוצאה משולמת ישירות על ידי הלקוח לצד שלישי עבור שירות הניתן לו על ידו, התאגיד הבנקאי אינו נדרש לפרסם את ההוצאה בתעריפון. אין בכך בכדי לגרוע מחובות הגילוי הנאות החלות על התאגיד הבנקאי, אגב מתן השירות ללקוח, בדבר עצם קיומן של עלויות נוספות, ככל שקיימות.

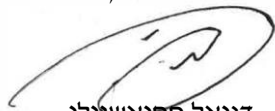
4.3. כפי שצוין במכתב הפיקוח, אם אופן חישוב ההוצאה שמשלם התאגיד הבנקאי לצד השלישי אינו אחיד ביחס לכל פעולה או ביחס לכל לקוח, על התאגיד הבנקאי למצוא דרך לשקף ללקוח בתעריפון את ההוצאה הממשית הצפויה לו. נבקש לדייק ולהבהיר, כי הצגת מחיר מקסימום הינה דרך אפשרית לשקף את העלות ללקוח, אולם ייתכנו דרכים יעילות וברורות נוספות לשקף את המחיר, בכפוף להוראת סעיף 19 לחוק.

4.4. יצוין כי שימוש בדרך של הפנייה (לרבות הפנייה מקוונת בערוצים הדיגיטליים) לתעריפונים המתפרסמים באתרים הרלוונטיים של מוסדות רשמיים, הכוללים הוצאות של צדדים שלישיים,

² **אתר בנק ישראל – עמדות בנק ישראל שהוצגו לוועדות הכנסת ובבתי המשפט** - <https://www.boi.org.il/publications/other-publications/positionbi>

- הינה מקובלת. לדוגמה: תעריפון דואר ישראל, תקנות נוטריונים, תעריפי אגרות יחידת המשכונות במשרד המשפטים וכו'. ובלבד שתעריפונים אלה משקפים את העלות הממשית כאמור לעיל.
- 4.5. ככל שתאגיד בנקאי גובה הוצאת צד שלישי מהלקוח אגב מתן שירות, יש לציין את ההוצאה בתעריפון, גם בחלק 11 וגם לצד השירות הרלבנטי. יובהר, כי חובה זו קיימת גם במקרים בהם השירות עצמו מופיע בתעריפון המלא הקבוע בכללים, אך התאגיד הבנקאי המסוים אינו גובה עמלה בגינו (אלא רק את הוצאת הצד השלישי).
5. **חלקים 7 "סחר חוץ", 8 "עסקאות עתידיות, בין מטבעיות ואחרות", 10 "יהלומים" ו-13 "שירותי ניכיון לבתי עסק" בתעריפון המלא ללקוחות יחידים ועסקים קטנים** - לא נדרש תהליך של אישור מפקח והוספת שירות חדש לכללי העמלות בחלקים אלו. למען הסר ספק, אין בכך בכדי לגרוע מחובות הדיווח הקבועות בחוק (ראו התייחסות בחלק הראשון של מכתב זה).
6. המועד הקובע לעניין הודעה על עדכון התעריפון הינו התאריך שבו התאגיד הודיע לפיקוח על עדכון זה באמצעות מערכת הדיווח אודות שינויים בעמלות. זאת למעט תאגידים בנקאיים שקיבלו אישור פרטני על הגשת עדכון על שינוי בתעריפון העמלות באמצעות הדוא"ל.

בכבוד רב,



דניאל הרשקוביץ

המפקח על הבנקים