

ירושלים, כ"ה בתמוז תשפ"ד

31 ביולי 2024

חוזר- ח- 06 - 2791

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון : דברי הסבר לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות) (תיקון), התשפ"ד-2024

מבוא

1. כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות)(תיקון), התשפ"ד-2024 (להלן – **כללי העמלות** או **הכללים**) כוללים מספר עדכונים נדרשים לטובת לקוחות המערכת הבנקאית וכן מספר עדכונים בעקבות בקשות המערכת הבנקאית.
2. האסדרה לא לוותה בפרסום דו"ח לפי חוק עקרונות האסדרה התשפ"ב-2021, וזאת לאור פעולות משמעותיות שבוצעו לפני כניסת החוק לתוקף, בהתאם להחלטת הנגיד.

עיקרי העדכונים

3. עדכון הגדרת "עסק קטן"

סעיף (4) להגדרה נמחק, בסעיף (5) בוצעו עדכונים. אחרי "למעט תאגיד שהוקם על פי דין" התווספה התייחסות ל"קרן הון סיכון" ולתאגיד המציג השקעה של קרן הון סיכון בסכום העולה על חמישה מיליון ש"ח.

דברי הסבר

העדכונים לסעיפים (4) ו-(5) בוצעו לצורך התאמה להוראת סעיף 9ט(ו) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן – "חוק הבנקאות (שירות ללקוח)" או "החוק"). כמו כן, ההגדרה עודכנה על מנת לאפשר הרחבה של שירותים הניתנים לקרנות הון סיכון ולעסקים שבהם בוצעה השקעה משמעותית של קרן הון סיכון.

4. הוספת סעיף 4א(ה)

הסעיף שהתווסף מאפשר לתאגיד בנקאי להכניס לתוקף בקשת לקוח להצטרף לשירות המסלולים או לבטל אותו, לפני ה-1 בחודש שלאחר מועד מסירת ההודעה של הלקוח, ובלבד שיקבע ויפרסם מנגנון סביר והוגן לחישוב החלק היחסי שיגבה מהלקוח בעד חלקי החודש.

דברי הסבר

על פי השיטה הקבועה כיום בכללי העמלות, הצטרפות והתנתקות של לקוח משירות המסלולים נכנסת לתוקף החל מה-1 לחודש שלאחר מועד מסירת ההודעה של הלקוח. הסעיף שנוסף נועד לאפשר לתאגידים הבנקאים גמישות בקביעת מנגנון אחר, המתייחס לחלק מהחודש, ובלבד שיעמדו בתנאים האמורים בסעיף.

5. עדכון טור "מחיר" בשירותים "פעולה על ידי פקיד", "פעולה בערוץ ישיר", "מסלול מורחב" ו"מסלול מורחב פלוס".

בטור המחיר התווספה המילה " (בפיקוח)".

דברי הסבר

העדכון בוצע בעקבות קביעת צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי מסלול בסיסי, מסלול מורחב, מסלול מורחב פלוס, פעולה בערוץ ישיר ופעולה על ידי פקיד), התשפ"ג-2022.

6. עמלת "חיוב מושך בהחזרת שיק מסיבה טכנית"

בטור ההערות התווספו המילים "במקרה של החזרת שיק מסיבה טכנית מחמת טעות של תאגיד בנקאי, החיוב יושב ללקוח בתוך 5 ימי עסקים ממועד גילוי הטעות".

דברי הסבר

מטרת ההערה שהתווספה היא לוודא כי במידה ונגבתה מלקוח עמלה בשל החזרת שיק בשל טעות של התאגיד הבנקאי, העמלה שנגבתה תושב ללקוח בהקדם. יובהר כי אין באמור בכדי לגרוע מהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 433 בנושא "רישום שגוי בחשבון לקוח".

7. עמלת "איתור מסמכים לבקשת לקוח"

לשם השירות התווספו המילים "לבקשת לקוח", ובטור המחיר נמחקו המילים "בתוספת ... ש"ח לכל עמוד".

דברי הסבר

בתקופה הנוכחית, מרבית המסמכים נשלחים ללקוחות באמצעים טכנולוגיים, ועל כן אין משמעות למספר העמודים הנשלחים. בהתאם, אין מקום לגבות תשלום נוסף בגין תוספת עמודים.

8. עמלת "טיפול באשראי וביטחונות" ועמלת "טיפול בבקשה לדיור"

העמלה המתייחסת להלוואות לדיור שנכללה בשירות "טיפול באשראי וביטחונות" נמחקה ממנו, והועברה לשירות נפרד בשם "טיפול בבקשה להלוואה לדיור", בו בוצעו התאמות נדרשות בטור המחיר, בהתאם לסעיף 19 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). כמו כן, התווספה לשירות "טיפול באשראי וביטחונות" עמלה נפרדת בגין "הלוואות בערבות המדינה".

דברי הסבר

מטרת העדכון היא להתאים את הכללים לתיקון שבוצע בסעיף 19(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), בו נקבע מחיר מקסימום של 360 ש"ח לשירות "טיפול בבקשה להלוואה לדיור". יובהר כי אין מניעה לגבות את העמלה במקרה של הגדלת אשראי לדיור. עוד יובהר כי בשונה מעמלת "טיפול באשראי וביטחונות", בעמלת "טיפול בבקשה לדיור" לא נדרש הכלל של חישוב על הפרש בלבד, כיוון שהעמלה היא סכום ולא שיעור.

כמו כן נועד העדכון לאפשר הצגה נפרדת בשירות "טיפול באשראי וביטחונות" של עמלה עבור הלוואות בערבות המדינה כפי שנקבע במכרז שפורסם על ידי המדינה.

9. **ערבות בנקאית**

מבנה המחיר לעמלת "ערבות בנקאית המבוטחת בפיקדון כספי ספציפי" עודכן לש"ח. כמו כן, התווספה עמלת "ערבות בנקאית המבוטחת בפיקדון כספי ספציפי לצורך הסכם שירות לדירת מגורים (בסכום ערבות עד 50,000 ש"ח)". בנוסף, בוצעו עדכוני נוסח בשמות העמלות והתווספו הערות מבהירות לשירות.

דברי הסבר

הפיקוח על הבנקים רואה בשירות "ערבות בנקאית המבוטחת בפיקדון כספי ספציפי" שירות אשר עלותו תפעולית בעיקרה, כאשר השפעת גובה הערבות היא מזערית. לאור כך, עודכן מנגנון הגביה ממנגנון אחוזי לסכום שקלי קבוע ונקבע כי העמלה בעד השירות תהיה נמוכה מעמלת המינימום של שירות "ערבות בנקאית מכל סוג". כמו כן, נקבע שירות נוסף שנקרא "ערבות בנקאית המבוטחת בפיקדון כספי ספציפי לצורך הסכם שכירות לדירת מגורים". עלות שירות זה תהיה נמוכה יותר כיוון שהתפעול הינו פשוט יותר וגם מתוך רצון להקל על אוכלוסיית שוכרי הדירות. שירות זה הוגבל עד לסכום של 50 אלף ש"ח לערבות, רף שנועד להחריג דירות יוקרה, במטרה להוזיל עוד את מחיר השירות.

10. **פירעון מוקדם – עמלה תפעולית**

בטור הערות התווספו המילים "התאגיד הבנקאי רשאי לגבות את העמלה פעם אחת, לכל היותר, בעד פירעון מוקדם של הלוואה, על כל המסלולים, הנפרעים באותו מועד". בנוסף, בוצע עדכון טכני של שם צו הבנקאות העוסק בפירעון מוקדם.

דברי הסבר

התוספת נועדה להבהיר את אופן גביית העמלה במקרים בהם יש מספר מסלולים בהלוואה. הבהרה כאמור הופיעה בעמדת המאסדר בת"צ 11593-10-13 **איילה מלכה מימון נ' בנק לאומי למשכנתאות בע"מ** ובמכתב המפקח מיום 13 בספטמבר 2021.

11. **שירות "כיסוי אוטומטי של יתרת חובה בחשבון מטבע חוץ"**

שירות חדש שהתווסף לכללים.

דברי הסבר

השירות אושר לפי סעיף 9ט(ה) לחוק ופורסם ברשומות¹, וכעת משולב בכללי העמלות לצורך שלמות הכללים. אגב כך, ועל מנת לאפשר לתאגידים הבנקאיים גמישות רבה יותר באופן מתן שירות זה, נמחקה הערה (3) "החישוב יתבצע לפי שער החליפין היציג של המרת מטבע החוץ הרלוונטי, נכון למועד ביצוע ההמרה; בהיעדר שער חליפין יציג, יבוצע החישוב לפי כללי ההמרה שיקבע ויפרסם התאגיד הבנקאי".

12. **הטבות בערוצי בנקאות בתקשורת**

נספח ה' לתעריפון הורחב על מנת שיכלול הטבות במחירי שירותים המוצעים בערוצי בנקאות בתקשורת. שם הנספח עודכן בהתאמה.

¹ ילקוט הפרסומים 10527, 17 במאי 2022.

דברי הסבר

נספח ה' נועד להקל על לקוחות בכך שהוא מציג בצורה מרוכזת את ההטבות הקיימות בערוצי בנקאות בתקשורת. בעדכון הנוכחי הורחב הנספח כך שיכלול את כל ערוצי הבנקאות בתקשורת ובכלל זה המוקד הטלפוני. זאת במטרה לאפשר לתאגידי הבנקאיים, המעוניינים בכך, לתת הטבות ללקוחות המבצעים פעילות בערוצים השונים, לרבות במוקד טלפוני מאויש. יובהר כי אין בעדכון האמור בכדי לחייב מתן הטבות אלו וכי מדובר בהחלטה עסקית של התאגידי הבנקאיים.

13. התאמות בוצעו ביתר התוספות לתעריפון.

14. תחילה

העדכונים לכללי העמלות יכנסו לתוקפם 6 חודשים מיום פרסום התיקון ברשומות.

בכבוד רב,



דניאל חחיאשווילי
המפקח על הבנקים

כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות)(תיקון), התשפ"ד-2024

בתוקף סמכותי לפי סעיף 9ט לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981¹, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, אני קובע כללים אלה:

1. תיקון סעיף 1 בסעיף 1 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008² (להלן – הכללים העיקריים), בהגדרת "עסק קטן" –
- (1) פסקה (4) - בטלה;
- (2) בפסקה (5), במקום "עד (4)" יבוא "ו-(3)", המילים "עסק של יחיד או של" יימחקו, המילים "תחילת פעילותו או" יימחקו, והמילה "בהתאמה" – תימחק;
- (3) בסיפה, אחרי "למעט תאגיד שהוקם על פי דין" יבוא "קרן הון סיכון, כהגדרתה בפסקה (9) לתוספת הראשונה לחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968 (להלן – קרן הון סיכון) וחברה אשר מסרה דוח שנתי המציג השקעה של קרן הון סיכון בסכום העולה על חמישה מיליון שקלים חדשים", ואחרי "וכן" יבוא "למעט".
2. תיקון סעיף 4א בסעיף 4 לכללים העיקריים, אחרי סעיף קטן (ד) יבוא:
- "(ה) על אף האמור בסעיפים קטנים (ב) ו-(ד), תאגיד בנקאי רשאי לאפשר ללקוחותיו להכניס לתוקף בקשת הצטרפות או בקשת ביטול לפני ה-1 בחודש שלאחר מועד מסירת ההודעה, ובלבד שיקבע ויפרסם מנגנון סביר והוגן לחישוב החלק היחסי שיגבה מהלקוח בעד חלקי החודש."
3. תיקון התוספת הראשונה בתוספת הראשונה לכללים העיקריים –
- (1) בטבלת התעריפון המלא –
- (א) בחלק 1 – חשבון עובר ושב –
- (1) בפרט 1(א) –
- (א) בפרט משנה (2), בטור "מחיר", אחרי המופע הראשון של "...ש"ח" יבוא "(בפיקוח)";
- (ב) בפרט משנה (3), בטור "מחיר", אחרי "...ש"ח" יבוא "(בפיקוח)";

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 258; התשס"ז, עמ' 376.
² ק"ת התשס"ח, עמ' 310; התשע"ט, עמ' 3187.

(ג) בפרט משנה (10), בטור "הערות", יבוא "במקרה של החזרת שיק מסיבה טכנית מחמת טעות של תאגיד בנקאי, החיוב יושב ללקוח בתוך 5 ימי עסקים ממועד גילוי הטעות";

(2) בפרט 1(ג) -

(א) בפרט משנה (2), בטור "מחיר", אחרי "ש"ח" יבוא "בפיקוח";

(ב) בפרט משנה (3), בטור "מחיר", אחרי "ש"ח" יבוא "בפיקוח";

(ב) בחלק 2 – מידע, הודעות והתראות, בפרט 2(א) -

(1) בפרט משנה (5) -

(א) בטור "שירות", אחרי "איתור מסמכים" יבוא "לבקשת לקוח";

(ב) בטור "מחיר" המילה "בתוספת" - תימחק, והמילים "...ש"ח לכל עמוד" יימחקו;

(ג) בחלק 3 – אשראי, בפרט 3(א) -

(1) בפרט משנה (2) -

(א) בטור "שירות", אחרי "ובביטחונות" יבוא "למעט הלוואה לדיור";

(ב) בטור "מחיר", במקום האמור בו יבוא:

"1. הלוואות מעל 100,000 ש"ח ... אחוז (מינימום, מכסימום);

2. ניכיון שיקים – מעל 50,000 ש"ח ... אחוז (מינימום, מכסימום);

3. מסגרת אשראי לעסק קטן ... אחוז (מינימום, מכסימום);

4. הלוואות בערבות המדינה (לפי פירוט שיקבע התאגיד הבנקאי);

(ג) בטור "מועד הגבייה", המילים "בהלוואה לדיור העמלה תיגבה לאחר ביצוע עיקר ההליכים לקבלת ההלוואה" – יימחקו ;

(2) אחרי פרט משנה (2) יבוא :

שירות	מחיר	מועד הגבייה	הערות
"(א2) טיפול בבקשה להלוואה לדיור	... ש"ח	העמלה תיגבה לאחר ביצוע עיקר ההליכים לקבלת ההלוואה	(1) השירות כולל טיפול בביטחונות, אם רלוונטי ; (2) אין לגבות את העמלה במקרה של חידוש האשראי, שאינו כרוך בשינוי או הוספת ביטחונות ; (3) בהלוואות לדיור חל סעיף 19 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981. ³

³ ס"ח התשמ"א, עמ' 258 ; התשפ"ב, עמ' 264.

(3) בפרט משנה (5) -

(א) בטור "מחיר", במקום האמור יבוא :

1. ערבות בנקאית מכל סוג (שאינה ערבות מהסוגים המפורטים בסעיפים 2 עד 4 להלן) ... אחוז (מינימום);

2. ערבות בנקאית למשתכנים לפי חוק המכר (דירות)(הבטחת השקעות של רוכשי דירות), התשל"ה-1974⁴ ... אחוז;

3. ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי ספציפי ... ש"ח;

4. ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי ספציפי לצורך הסכם שכירות לדירת מגורים (בסכום ערבות עד 50,000 ש"ח) ... ש"ח."

(ב) בטור "הערות", במקום האמור בו יבוא :

"

(1) העמלה בעד שירות "ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי ספציפי", כאמור בסעיף 3 בטור "מחיר", תהיה נמוכה מעמלת המינימום בעד שירות "ערבות בנקאית מכל סוג", כאמור בסעיף 1 בטור "מחיר";

(2) העמלה בעד שירות "ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי ספציפי לצורך הסכם שכירות לדירת מגורים(בסכום ערבות עד 50,000 ש"ח)", כאמור בסעיף 4 בטור "מחיר" תהיה נמוכה מהעמלה בעד "ערבות בנקאית המובטחת בפיקדון כספי ספציפי, כאמור בסעיף 3 בטור "מחיר".

(4) בפרט משנה (13), בטור "הערות", במקום "צו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשס"ב-2002" יבוא "צו הבנקאות (פירעון מוקדם של הלוואה לדיר), התשס"ב-2002"⁵, ובסופו יבוא "התאגיד הבנקאי רשאי לגבות את העמלה פעם אחת, לכל היותר, בעד פירעון מוקדם של הלוואה, על כל המסלולים הנפרעים באותו מועד".

⁴ ס"ח התשל"ה, עמ' 14.
⁵ ק"ת התשס"ב, עמ' 915; התשע"ד, עמ' 1705.

(ד) בחלק 5 – מטבע חוץ, – בסופו יבוא :

שירות	מחיר	מועד הגבייה	הערות
"(12) כיסוי אוטומטי של יתרת חובה בחשבון מטבע חוץ	... אחוז		(1) הכיסוי האוטומטי של יתרת חובה בחשבון מטבע חוץ יבוצע מחשבון במטבע ישראלי ;
			(2) חישוב שיעור המחיר יתבצע מתוך הסכום במטבע ישראלי, אשר יומר כדי לכסות את יתרת החובה במטבע חוץ. "

(2) בנספח ה' -

(1) בכותרת, במקום "לפעילות בערוצים ישירים" יבוא "בערוצי בנקאות בתקשורת";

(2) לפני "הנספח יכיל טבלה" יבוא "הנספח יכלול הטבות במחירי שירותים המוצעים בערוצים הישירים (בהתאם לסעיף 2(ג) לכללים) ובאמצעות ערוץ מוקד טלפוני מאויש, אם ניתנת בו הטבה."

(3) בסעיף קטן (ב), המילים "ישירים" ו"הישירים" -יימחקו, ואחרי "בתאגיד הבנקאי" יבוא "וכן בערוץ המוקד הטלפוני המאויש, אם ניתנת בו הטבה."

4. תיקון התוספת השנייה בתוספת השנייה לכללים העיקריים -

(1) בטבלת "תעריפון עובר ושב" -

(א) בפרט (2) – בטור "מחיר", אחרי "ש"ח" יבוא
"בפיקוח";

(ב) בפרט 8(ג) -

(1) בטור "שירות", אחרי "איתור מסמכים" יבוא
"לבקשת לקוח";

(2) בטור "מחיר", המילים "בתוספת ... ש"ח לכל
עמוד" – יימחקו;

(א) בפרט 10(ב), בטור "מחיר", אחרי "לחודש" יבוא
"בפיקוח".

(ב) בפרט 10(ג), בטור "מחיר", אחרי "לחודש" יבוא
"בפיקוח".

(2) בנספח ה' – במקום "לפעילות בערוצים ישירים" יבוא "בערוצי
בנקאות בתקשורת".

תיקון התוספת 5. בתוספת השלישית לכללים העיקריים -
השלישית

(1) בטבלת "תעריפון משכנתאות" -

(א) בפרט (2) -

(1) בטור "שירות", במקום "באשראי ובביטחונות של
הלוואה" יבוא "בבקשה להלוואה";

(2) בטור "מחיר", במקום האמור בו יבוא "ש"ח".

(ב) בפרט (9) -

(1) בטור "שירות", בפרט משנה (ד), אחרי "איתור
מסמכים" יבוא "לבקשת לקוח";

(2) בטור "מחיר", לצד פרט משנה (ד), המילים
"בתוספת ... ש"ח לכל עמוד" – יימחקו;

(2) בנספח ה', במקום "לפעילות בערוצים ישירים" יבוא "בערוצי
בנקאות בתקשורת".

תיקון התוספת הרביעית
6. בתוספת הרביעית לכללים העיקריים -

(1) בטבלת תעריפון כרטיסי חיוב, בפרט 5(ב) -

(א) בטור "שירות", אחרי "איתור מסמכים" יבוא "לבקשת לקוח";

(ב) בטור "מחיר", המילים "בתוספת ... ש"ח לכל עמוד" - יימחקו;

(2) בנספח ה', במקום "לפעילות בערוצים ישירים" יבוא "בערוצי בנקאות בתקשורת".

תיקון התוספת החמישית
7. בתוספת החמישית לכללים העיקריים, בנספח ה', במקום "לפעילות בערוצים ישירים" יבוא "בערוצי בנקאות בתקשורת".

תחילה
8. תחילתם של כללים אלה שישה חודשים מיום פרסומם.

ב _____ התש _____ (ביולי 2024)
(חמ 3782-3)

אמיר ירון
נגיד בנק ישראל