

צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי פעולה על ידי פקיד, פעולה בערוץ ישיר, מסלול מורחב ומסלול מורחב פלוס), התשפ"ב-2022

בתוקף סמכותי לפי סעיף 9יא לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981¹ (להלן - החוק), אני מצווה לאמור:

הגדרה

1. בצו זה -

"כללי העמלות" - כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008²;
"מסלול מורחב" - כהגדרתו בכללי העמלות;
"מסלול מורחב פלוס" - כהגדרתו בכללי העמלות;
"פעולה בערוץ ישיר" - שירות כאמור בפסקה (3) בפרט 1(א) בחלק 1 לתעריפון המלא שבתוספת הראשונה לכללי העמלות, אשר ניתן ללקוח כהגדרתו בסעיף 9ט(ו) לחוק;
"פעולה על ידי פקיד" - שירות כאמור בפסקה (2) בפרט 1(א) בחלק 1 לתעריפון המלא שבתוספת הראשונה לכללי העמלות, אשר ניתן ללקוח כהגדרתו בסעיף 9ט(ו) לחוק.

2. הכרזה על שירותים בני-פיקוח

השירותים הבאים מוכרזים בזה כשירותים בני-פיקוח:

- (א) פעולה על ידי פקיד;
- (ב) פעולה בערוץ ישיר;
- (ג) מסלול מורחב;
- (ד) מסלול מורחב פלוס.

3. תחילתו של צו זה ביום פרסומו. תחילה

_____ התשפ"ב (_____ 2022)

(חמ 5821 - 3)

אמיר ירון

נגיד בנק ישראל

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

שירותי העו"ש הבסיסיים הנכללים בשירות "פעולה על ידי פקיד", בשירות "פעולה בערוץ ישיר" ובחבילות המסלולים השונות ("מסלול בסיסי", "מסלול מורחב" ו"מסלול מורחב פלוס"), הינם שירותים נפוצים, בסיסיים וחיוניים לציבור לקוחות המערכת הבנקאית. שירותים אלו ניתן לקבל ברוב המקרים רק בתאגיד הבנקאי שבו מתנהל חשבון הלקוח ובלעדיהם הלקוח יתקשה לנהל את חשבונו ולקיים את פעילותו הפיננסית באופן תקין.

נכון להיום, רק שירותי "מסלול בסיסי" הינו שירות מפוקח, ומחירו לא יעלה על 10 ₪. בנק ישראל מבקש להכניס את יתר השירותים האמורים לפיקוח, בשל העילות הקבועות בסעיפים 9א(א)-(2)-(3) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, משיקולים של טובת הציבור ומתוך רצון להשגיח על רמת המחירים הקיימת ולוודא כי לא נעשים שינויים במצב הקיים ללא אישור הפיקוח על הבנקים.

משמעות הפיקוח, בהתאם לסעיף 9יג לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) תשמ"א – 1981, הינה כי תאגיד בנקאי המבקש להעלות תעריף לשירותים אלו בהשוואה למחירים הקיימים במועד הוצאת צו זה, יידרש להגיש למפקח על הבנקים בקשה מנומקת לכך. המפקח יהיה רשאי להתיר את העלאת תעריף, לדחות את הבקשה או לבקש פרטים נוספים.

להלן תיאור השירותים:

- **שירות "פעולה על ידי פקיד"** - כולל את הפעולות הבאות, כאשר הן נעשות באמצעות פקיד הבנק, לרבות באמצעות מוקד טלפוני מאויש: (1) הפקדת מזומן; (2) משיכת מזומן; (3) הפקה ומסירת תדפיס לבקשת לקוח; (4) העברה או הפקדה לחשבון אחר; (5) פדיון שיק (כולל משיכה בשיק עצמי); (6) הפקדת שיק (לכל קבוצת שיקים - עד 20 שיקים); (7) תשלום שובר; (8) פריסת מזומן. ממוצע תעריף שירות זה במערכת הבנקאית עומד נכון להיום על כ-5.8 ₪.
- **שירות "פעולה בערוץ ישיר"** - כולל את הפעולות הבאות, כאשר הן מתבצעות בערוצים ישירים: (1) זיכוי חשבון באמצעות מסלקה; (2) חיוב בכרטיס אשראי; (3) הפקדת מזומן; (4) משיכת מזומן במכשיר אוטומטי; (5) העברה או הפקדה לחשבון אחר; (6) תשלום שובר; (7) שאילתת מידע בכל נושא (החל בשאילתה השביעית בחודש); (8) משיכת שיק; (9) הפקדת שיק (לכל קבוצת שיקים - עד 20 שיקים) לרבות באמצעות תיבת שירות; (10) חיוב על פי הרשאה לחיוב חשבון או הוראת קבע. שירות זה הינו השירות הנצרך ביותר על ידי לקוחות המערכת הבנקאית, מבין כלל השירותים הניתנים בחשבון עו"ש. ממוצע תעריף שירות זה במערכת הבנקאית עומד על כ-1.9 ₪.
- **שירותי המסלולים ("מסלול בסיסי", "מסלול מורחב" ו"מסלול מורחב פלוס")** - שירותים אלו מורכבים מהשירותים "פעולה באמצעות פקיד" ו"פעולה בערוץ ישיר". שירותי המסלולים מאפשרים ללקוחות, בתעריף חודשי קבוע, היקף פעולות מוגדר בהתאם למסלול, להלן:
 - שירות "מסלול בסיסי" - עד 1 "פעולה באמצעות פקיד" ועד 10 "פעולות בערוץ ישיר". שירות "מסלול הבסיסי" הוכרז כשירות בר פיקוח במסגרת צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות מסלול בסיסי), תשע"ד-2014, בו נקבע כי מחיר השירות לא יעלה על 10 ₪.
 - שירות "מסלול מורחב" - עד 10 "פעולות באמצעות פקיד" ועד 50 "פעולות בערוץ ישיר".
 - שירות "מסלול מורחב פלוס" - כולל את הפעולות הנכללות בשירות "מסלול מורחב" ופעולות נוספות לפי שיקול דעת התאגיד הבנקאי.