

## חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981<sup>1</sup>

### פרק א': פרשנות

#### 1. בחוק זה -

"אמצעי תשלום" - כהגדרתו בחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019;  
"גוף פיננסי" - כל אחד מאלה:  
(1) תאגיד בנקאי;

הנדירות  
[תיקונים: התשע"א  
(מס' 2), התשע"ו,  
התשע"ז (מס' 3),  
התשע"ט (מס' 3)]

1. ס"ח 1023, התשמ"א (26.4.1981), עמ' 258.  
תיקונים:  
ס"ח 1384, התשנ"ב (21.2.1992), עמ' 78;  
ס"ח 1468, התשנ"ד (23.6.1994), עמ' 154;  
ס"ח 1491, התשנ"ה (8.12.1994), עמ' 34;  
ס"ח 1512, התשנ"ה (24.3.1995), עמ' 158;  
ס"ח 1539, התשנ"ה (10.8.1995), עמ' 429 [התשנ"ה (מס' 2)];  
ס"ח 1590, התשנ"ו (10.5.1996), עמ' 306;  
ס"ח 1672, התשנ"ח (7.7.1998), עמ' 252;  
ס"ח 1692, התשנ"ט (10.11.1998), עמ' 24;  
ס"ח 1936, התשס"ד (4.4.2004), עמ' 368;  
ס"ח 2024, התשס"ה (10.8.2005), עמ' 840;  
ס"ח 2054, התשס"ו (12.3.2006), עמ' 279;  
ס"ח 2102, התשס"ז (5.7.2007), עמ' 376. הצ"ח - כנסת 134, התשס"ז, עמ' 76, 78 ו-80; הצ"ח - כנסת 154, התשס"ז, עמ' 197 והצ"ח - ממשלה 308, התשס"ז, עמ' 668;  
ס"ח 2237, התש"ע (24.3.2010), עמ' 474. הצ"ח - ממשלה 485, התש"ע, עמ' 374;  
ס"ח 2241, התש"ע (3.6.2010), עמ' 514 [התש"ע (מס' 2)]. הצ"ח - כנסת 310, התש"ע, עמ' 110;  
ס"ח 2308, התשע"א (7.8.2011), עמ' 1001. הצ"ח - כנסת 329, התש"ע, עמ' 180;  
ס"ח 2314, התשע"א (15.8.2011), עמ' 1002 [התשע"א (מס' 2)]. הצ"ח - ממשלה 566, התשע"א, עמ' 468;  
ס"ח 2327, התשע"ב (19.12.2011), עמ' 86. הצ"ח - כנסת 388, התשע"א, עמ' 180;  
ס"ח 2356, התשע"ב (14.5.2012), עמ' 388 [התשע"ב (מס' 2)]. הצ"ח - כנסת 452, התשע"ב, עמ' 134;  
ס"ח 2438, התשע"ד (10.3.2014), עמ' 338. הצ"ח - כנסת 480, התשע"ב, עמ' 242;  
ס"ח 2551, התשע"ו (12.4.2016), עמ' 868. הצ"ח - ממשלה 954, התשע"ו, עמ' 2;  
ס"ח 2570, התשע"ו (1.8.2016), עמ' 1130 [התשע"ו (מס' 2)]. הצ"ח - ממשלה 975, התשע"ו, עמ' 202;  
ס"ח 2601, התשע"ז (31.1.2017), עמ' 368. הצ"ח - ממשלה 1080, התשע"ו, עמ' 1514;

(המשך בעמוד הבא)

- (2) החברה כהגדרתה בחוק הדואר, התשמ"ז-1986 (בפסקה זו - חוק הדואר), בנותנה את השירותים הכספיים כהגדרתם באותו חוק מטעם החברה הבת כמשמעותה בסעיף 88 לא לחוק האמור, ומהיום הקובע כמשמעותו לפי סעיפים 56 ו-57(ג) לחוק הדואר (תיקון מס' 11), התשע"ב-2012 - החברה הבת כהגדרתה בחוק הדואר;
- (3) גוף מוסדי כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981;
- (4) חבר בורסה כמשמעותו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968;
- (5) בעל רישיון לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016;
- (6) (נמחקה);
- (7) (נמחקה);
- (8) מנהל תיקי השקעות כהגדרתו בחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995;
- (9) מנהל קרן כמשמעותו בסעיף 4 לחוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994;
- (10) גוף אחר המספק שירותים פיננסיים, שקבע שר האוצר, בהסכמת הנגיד, בצו, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;

(המשך מעמוד קודם)

- ס"ח 2608, התשע"ז (1.3.2017), עמ' 446 [התשע"ז (מס' 2)]. הצ"ח - כנסת 644, התשע"ז, עמ' 134;
- ס"ח 2655, התשע"ז (6.8.2017), עמ' 1087 [התשע"ז (מס' 3)]. הצ"ח - ממשלה 1127, התשע"ז, עמ' 1024.
- ס"ח 2661, התשע"ז (7.8.2017), עמ' 1158 [התשע"ז (מס' 4)]. הצ"ח - כנסת 684, התשע"ז, עמ' 86;
- ס"ח 2663, התשע"ז (9.8.2017), עמ' 1223 [התשע"ז (מס' 5)]. הצ"ח - ממשלה 936, התשע"ה, עמ' 812;
- ס"ח 2712, התשע"ח (22.3.2018), עמ' 454. הצ"ח - ממשלה 1196, התשע"ח, עמ' 420;
- ס"ח 2730, התשע"ח (8.7.2018), עמ' 739 [התשע"ח (מס' 2)]. הצ"ח - כנסת 693, התשע"ז, עמ' 124;
- ס"ח 2741, התשע"ח (25.7.2018), עמ' 879 [התשע"ח (מס' 3)]. הצ"ח - כנסת 732, התשע"ז, עמ' 284;
- ס"ח 2767, התשע"ט (27.12.2018), עמ' 98. הצ"ח - כנסת 786, התשע"ח, עמ' 186;
- ס"ח 2775, התשע"ט (7.1.2019), עמ' 159 [התשע"ט (מס' 2)]. הצ"ח - כנסת 817, התשע"ט, עמ' 38;
- ס"ח 2778, התשע"ט (9.1.2019), עמ' 223 ועמ' 226 [התשע"ט (מס' 3)]. הצ"ח - ממשלה 1246, התשע"ח, עמ' 1154;
- ק"ת 8676, התשפ" (2.8.2020), עמ' 1880;
- ס"ח 2902, התשפ"א (9.2.2021), עמ' 312. הצ"ח - ממשלה 1388, התשפ"א, עמ' 192;
- ס"ח 2978, התשפ"ב (22.6.2022), עמ' 864. הצ"ח - כנסת 901, התשפ"ב, עמ' 122.

"הוראות ניהול בנקאי תקין" - הוראות המפקח לפי סעיף 5(ג1) לפקודת הבנקאות, 1941;

"הנפקה" ו"תפעול הנפקה", של כרטיס חיוב - כהגדרתם בסעיף 11ב לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"חוק כרטיסי חיוב" - (נמחקה);

"כרטיס חיוב" ו"מנפיק" - כהגדרתם בסעיף 11ב לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"תאגיד בנקאי" - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, לרבות תאגיד עזר כהגדרתו בסעיף 1 לחוק האמור, וסולק כהגדרתו בסעיף 36ט לאותו חוק;

"שירות" - כל שירות שנותן תאגיד בנקאי בתחום פעולתו כמוגדר בפרק ג' לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"לקוח" - אדם המקבל שירות מתאגיד בנקאי;

"הנגיד" - נגיד בנק ישראל שנתמנה לפי סעיף 8 לחוק בנק ישראל, התשי"ד-1954;

"המפקח" - המפקח על הבנקים שנתמנה לפי סעיף 5 לפקודת הבנקאות, 1941;

"הועדה המייעצת" - הועדה המייעצת שנתמנתה לפי סעיף 6 לפקודת הבנקאות, 1941, בצירוף אדם שימנה שר האוצר כנציג לקוחות.

### פרק ב': חובות תאגיד בנקאי במתן שירותים בנקאיים

2. (א) לא יסרב תאגיד בנקאי סירוב בלתי סביר לתת שירותים מהסוגים הבאים:

(1) קבלת פקדון כספי במטבע ישראלי או במטבע חוץ;

(2) פתיחת חשבון עובר ושב במטבע ישראלי וניהולו כל עוד מתקיימת אחת מאלה:

(א) החשבון ביתרת זכות לטובת הלקוח;

(ב) הלקוח עומד בתנאי ההסכם בינו לבין התאגיד הבנקאי בקשר לניהול החשבון;

(3) מכירת שיקים בנקאיים במטבע ישראלי ובמטבע חוץ;

(4) (בוטלה);

אולם אין חובה לתת שירות שיש בו משום מתן אשראי ללקוח.

(ב) התניית תנאים בלתי סבירים למתן שירות דינה כדין סירוב בלתי סביר לתיתו.

חובה לתת שירותים מסויימים (תיקונים: התשנ"ב, התשנ"ט)

(ג) הנגיד רשאי, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, לקבוע בצו שהוראות סעיף זה יחולו על שירותים נוספים.  
(ד) בלי לגרוע מדרכי הוכחה אחרות בדבר הסבירות של סירוב כאמור, רשאי תאגיד בנקאי להודיע למפקח על מדיניות עסקית שקבע לענין מתן שירותים, ואם לא נתקבלה מהמפקח הודעה על התנגדותו למדיניות האמורה, ייחשב כסביר סירוב הנובע מאותה מדיניות.

#### איסור הטעיה

3. לא יעשה תאגיד בנקאי - במעשה או במחדל, בכתב או בעל־פה או בכל דרך אחרת - דבר העלול להטעות לקוח בכל ענין מהותי למתן שירות ללקוח (להלן - הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים:

- (1) המהות והטיב של השירות;
- (2) מועד מתן השירות;
- (3) התשואה והתועלת שניתן להפיק מהשירות;
- (4) זהות נותן השירות;
- (5) החסות, העידוד או ההרשאה שניתנו למתן השירות;
- (6) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר בעד השירות;
- (7) חוות דעת מקצועית שניתנה לגבי טיב השירות או מהותו;
- (8) תנאי אחריות לשירות;
- (9) תקופת מתן השירות ודרכי חידושו.

4. לא יעשה תאגיד בנקאי - במעשה או במחדל, בכתב או בעל־פה או בכל דרך אחרת - דבר שיש בו משום ניצול מצוקתו של לקוח, חולשתו השכלית או הגופנית, בורותו, אי־ידיעתו את השפה או חוסר נסיונו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה של מתן שירות בתנאים בלתי סבירים או כדי לתת או לקבל תמורה השונה במידה בלתי סבירה מהתמורה המקובלת.

#### איסור פגיעה בנסיבות מיוחדות

5. (א) הנגיד רשאי, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר לקבוע בכללים חובה על תאגידי בנקאיים, לפי הפירוט והדרך שנקבעו בהם -

- (1) לגלות ללקוחותיהם כל פרט מהותי לגבי תכנון, היקפו, תנאיו ומחירו של שירות שהם נותנים והסיכונים הכרוכים בו;
- (2) לציין פרטים מסויימים בכל פרסום שלהם בדבר שירותיהם;
- (3) ליתן ללקוחותיהם, במועדים קבועים, דוחות על שירותים הניתנים להם ולציין בהם פרטים מסויימים;

#### גילוי נאות [תיקונים: התשנ"ה, התשנ"ה (מס' 2), התשע"ז (מס' 2), התשע"ז (מס' 2), התשפ"ב]

(4) בוטלה.

(ב) היה לנגיד יסוד סביר להניח כי הדבר דרוש למניעת הטעיה כאמור בסעיף 3 או פגיעה בלקוח כאמור בסעיף 4, רשאי הוא, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, לחייב בכללים תאגידיים בנקאיים לערוך הסכם בכתב עם הלקוח, לציין בהסכם את הפרטים שנקבעו בכללים ולמסור ללקוח העתק חתום של ההסכם. הנגיד רשאי לקבוע בכללים גם הוראות לעניין האותיות בהסכם, ובכלל זה הוראות לעניין הגודל המזערי של האותיות כאמור, היחס בינן לבין השטח שבו כלול המידע ואופן כתיבתן והצגתן, וכן רשימת תנאים מהותיים בהסכם, הבלטתם ואופן ניסוחם, לרבות החובה לצרף מסמך נפרד לגביהם.

(ג) לא יפרסם תאגיד בנקאי פרסומת אף אם היא פרסומת המותרת לפי דין ולא ינקוט דרך שיווק אחרת, המעודדות נטילת הלוואה על ידי לקוח, אלא אם כן הן כוללות את שם המלווה וצורפה להן אזהרה בנוסח זה: "אי-עמידה בפירעון ההלוואה עלולה לגרור חיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל".

1A5. (א) מבלי לגרוע מהוראות סעיף 5, תאגיד בנקאי ימסור ללקוחותיו מידע בכתב על סכומי העמלות או על שיעור העמלות שהוא גובה בעד כל שירות שנתן ללקוח; המידע יימסר בהתאם להוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג).  
(ב) מידע כאמור בסעיף קטן (א), שאינו מתייחס ללקוח מסוים, יוצג במקום בולט לעין בכל סניפיו של התאגיד הבנקאי.

(ג) (1) מדי ששה חודשים ישלח תאגיד בנקאי לכל לקוח שבמהלך ששת החודשים שחלפו נגבו ממנו עמלות, הודעה שבה יהיה מידע מרוכז וסיכום של כל סכומי העמלות שנגבו ממנו; הנגיד יקבע כללים לעניין צורת הודעה כאמור הנשלחת ללקוח שהוא אזרח ותיק כהגדרתו בחוק האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989, ובכלל זה לעניין הגודל המזערי של האותיות באותה הודעה.

(2) קיבל לקוח הודעה לפי פסקה (1) באמצעות מחשב, יהיה התאגיד הבנקאי פטור מהחובה לשלחה ללקוח.

1A5. (א) תאגיד בנקאי לא יעמיד הלוואה לפירעון מיידי ולא ינקוט הליך משפטי נגד לקוח בשל אי-עמידה בתנאי הלוואה, ובכלל זה בשל אי-פירעונה, כולה או חלקה (בסעיף זה - פעולה לגבי הלוואה), אלא אם כן מסר ללקוח הודעה על כך בכתב, 21 ימי עסקים לפחות לפני ביצוע הפעולה לגבי הלוואה, באופן שבו הוא נוהג למסור לאותו לקוח הודעות וכן במסירה אישית לכתובת

מסירת מידע על  
עמלות  
[תיקונים: התשנ"ח,  
התשס"ו, התשע"ב  
(מס' 2)]

הודעה ללקוח על  
נקיטת פעולה לגבי  
הלוואה  
[תיקונים: התשע"ד,  
התשע"ו, התשע"ז  
(מס' 5), התשע"ט  
(מס' 3)]

הלקוח הרשומה אצלו; בסעיף זה, "הלוואה" - למעט משיכות כספים על ידי לקוח מחשבון עובר ושב או באמצעות אמצעי תשלום, במסגרת סכום מרבי שתאגיד בנקאי הסכים לכבד מראש.

(ב) הודעה כאמור בסעיף קטן (א) תכלול פרטים אלה:

- (1) יתרת סכום ההלוואה;
- (2) שיעור הריבית על ההלוואה;
- (3) סכום ההלוואה שבפיגור, אופן חישובו ושיעור ריבית הפיגורים, ככל שישנם;
- (4) סכום העמלה בשל העמדת הלוואה לפירעון מיידי, ככל שישנה;
- (5) (נמחק).

(ג) אי־קבלת הודעה כאמור בסעיף זה על ידי לקוח, אין בה כדי למנוע מתאגיד בנקאי לבצע פעולה לגבי הלוואה, ובלבד שמסר את ההודעה בהתאם להוראות סעיף זה.

(ד) אף האמור בסעיף קטן (א), תאגיד בנקאי לא חייב למסור הודעה כאמור באותו סעיף קטן, אם יש במסירתה חשש ממשי לפגיעה ביכולת הגבייה של התאגיד הבנקאי בשל אחד מאלה:

- (1) שינוי לרעה בכושר הפירעון של הלקוח;
  - (2) תנאים אחרים המחייבים ביצוע מיידי של פעולה לגבי הלוואה.
- (ה) הוראות סעיף זה לא יחולו על הלוואה שסעיף 7 לחוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993, חל עליה.

2A5. (א) בסעיף זה -

- "עוסק" - מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן;
- "שינוי" - צמצום בהטבות או בזכויות הניתנות ללקוח במסגרת תכנית הטבות, בערכן, באפשרות מימושן או במשך התקופה שבה ניתן לממשן;
- "התכנית", "תכנית הטבות" - התקשרות מתמשכת בין לקוח לבין מנפיק, שבה הלקוח מוסר את פרטיו לשם הצטרפות לתכנית מסוג מועדון לקוחות שמפעיל המנפיק, ומהותה היא קבלת הטבות שאינן הטבות בנקאיות או צבירת זכויות, מהמנפיק או מעוסק, בין שההצטרפות לתכנית כרוכה בתשלום ובין שאינה כרוכה בתשלום; לעניין זה, "הטבות בנקאיות" - הטבות הנוגעות לשיעור של ריבית או של עמלה או לסכום של עמלה;
- "תנאי התכנית" - תנאי תכנית ההטבות שנקבעו במועד ההתקשרות בין המנפיק שמפעיל את התכנית ובין הלקוח או במועד מאוחר יותר.

שינוי תכנית  
הטבות ללקוח או  
סיומה  
[תיקון התשע"ז  
(מס' 4)]

(ב) ביקש מנפיק המפעיל תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה לערוך שינוי בתכנית או לסיימה -

(1) ישלח ללקוח הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שלושה לארבעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין;

(2) יאפשר ללקוח לממש את ההטבות בהתאם לתנאי התכנית, החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), ביקש המנפיק לערוך שינוי בתכנית כאמור באותו סעיף קטן הכוללת צבירת זכויות או לסיים תכנית כאמור -

(1) ישלח ללקוח הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שמונה לתשעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין; בהודעה כאמור יציין המנפיק גם את זכותו של הלקוח לממש את הזכויות שצבר לפי הוראות פסקה (2);

(2) יאפשר ללקוח לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי התכנית, החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ד) מנפיק המפעיל תכנית הטבות לתקופה קצובה לא יערוך שינוי בתכנית ולא יסיים את התכנית לפני תום התקופה הקצובה; מנפיק כאמור ישלח ללקוח הודעה בין שלושה לארבעה חודשים לפני תום התקופה הקצובה, על תום התקופה ועל זכותו לממש את ההטבות או את הזכויות לפי תכנית הטבות עד תום התקופה.

(ה) הודעות כאמור בסעיפים קטנים (ב)(1), (ג)(1) ו-(ד) יישלחו ללקוח באחת הדרכים המפורטות להלן שבה בחר הלקוח לקבל הודעות מהמנפיק, בהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר הלקוח למנפיק במועד ההתקשרות או במועד מאוחר יותר:

(1) דואר;

(2) דואר אלקטרוני;

(3) מסרון;

(4) אמצעי תקשורת מקוון אחר.

(ו) הנגיד, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע -

(1) נסיבות שבהן לא תחול החובה למסור הודעות בהתאם להוראות סעיף זה, כולן או חלקן, או תחול בשינויים כפי שיקבע;

(2) סוגים של תכניות הטבות או של מנפיקים שהוראות סעיף זה, כולן או חלקן, לא יחולו לגביהם או יחולו בשינויים כפי שיקבע.

(ז) הוראות סעיף זה לא יחולו על אלה:

(1) שינוי בתכנית הטבות או סיום התכנית, בשל אחד מאלה:

(א) ניתן לגבי עוסק המציע הטבות או זכויות לפי התכנית צו פירוק, צו פירוק זמני, צו כינוס, צו כינוס נכסים או צו הקפאת הליכים לפי כל דין, ואם העוסק הוא יחיד – ניתן לגביו צו כינוס נכסים או צו הכרזה על פשיטת רגל לפי כל דין;

(ב) העוסק כאמור בפסקת משנה (א) חדל להתקיים או שבית העסק שלו נסגר;

(2) מכירה מיוחדת שאינה הטבה הניתנת בהתאם לתכנית הטבות; בפסקה זו, "מכירה מיוחדת" – מכירת סוף עונה, מכירת חיסול מלא או חלקי, מכירה לרגל אירוע כלשהו, מכירה שבה מוצעת ללקוח הטבה נוסף על הטובין או על השירותים שבעבורם שילם, או כל מכירה אחרת שבה מוצעים הטובין או השירותים על ידי המנפיק, כולם או חלקם, במחירים מוזלים לתקופה מסוימת, שלא בדרך מתן הנחה ללקוח פלוני.

3A5. (א) תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח לפחות לסוגי שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני:

(1) טיפול בתקלה;

(2) בירור חשבון;

(3) סיום התקשרות.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בשירות טלפוני הכולל מענה אנושי מקצועי נפרד לשירותים שתאגיד בנקאי מספק, הוא רשאי לאפשר ללקוח לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המקצועי.

(ג) משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והלקוח לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר בכך.

מענה אנושי  
מקצועי  
[תיקון התשע"ח  
(מס' 3)]



(ד) (1) קבע המפקח הוראות לעניין משך המתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, רשאי הוא להורות כי תאגיד בנקאי רשאי לחרוג ממשך המתנה הקבוע בסעיף קטן (ג), בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א), בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעבד.

(2) הורה המפקח כאמור בפסקה (1), ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע, על עמידתם של תאגידים בנקאיים בהוראות אלה, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי, ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי; דיווח כאמור יימסר בשלוש השנים מיום תחילת תוקפן של ההוראות - אחת לשישה חודשים, ולאחר התקופה האמורה - אחת לשנה, ויפורסם באתר האינטרנט של בנק ישראל.

(ה) הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה של תקלה מערכתית כללית בהספקת השירותים על ידי התאגיד הבנקאי, שאינה מאפשרת את קיום הוראות סעיף זה, והתקלה כאמור אירעה לפחות בפריסה אזורית, לרבות ביישוב מסוים, ובלבד שבפנייה כאמור לקבלת מענה אנושי מקצועי, יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח, בהודעה מוקלטת, מהו האזור שיש בו תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה.

(ו) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות שנקבעו לפי דין המחייבות מתן מענה אנושי מקצועי בזמן קצר מהזמן שנקבע בסעיף זה.

5. (א) לקוח, המעוניין להעביר את חשבונותיו ובכלל זה פעילות פיננסית כהגדרתה בסעיף 15(ה) מתאגיד בנקאי אחד (בסעיף זה - התאגיד הבנקאי המקורי) לתאגיד בנקאי אחר (בסעיף זה - התאגיד הבנקאי הקולט) או לסגור את החשבון בתאגיד הבנקאי המקורי לאחר העברת חשבונותיו, רשאי לאשר, בכתב, לתאגיד הבנקאי הקולט לנהל בעבורו את כל ההליכים הקשורים במעבר כאמור, ובכלל זה לקבל -

מעבר של לקוח בין תאגידים בנקאיים [תיקונים: התשס"ז, התשע"ז, התשע"ח, התשע"ט (מס' 3), התש"ף]

(1) את ההרשאות לחיוב בכל חשבונות הלקוח בתאגיד הבנקאי המקורי;

(2) סיוע בהעברת החיובים העתידיים באמצעי התשלום של הלקוח לפירעון בתאגיד הבנקאי הקולט.

(ב) המפקח רשאי ליתן הוראות לביצוע סעיף זה, בהוראות לניהול בנקאי תקין.

1.15. (א) בסעיף זה -

"בנק" ו"סניף" - כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"בנק בעל היקף פעילות קטן" - בנק ששווי נכסיו אינו עולה על 5% משווי הנכסים של כלל הבנקים בישראל או על שיעור אחר משווי הנכסים כאמור שקבע הנגיד, בהסכמת שר האוצר ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת; לעניין הגדרה זו, "שווי הנכסים", של בנק - שווי נכסיו של הבנק כפי שמופיע במאזן הבנק בדוח הכספי השנתי האחרון שנערך על בסיס מאוחד על פי כללי חשבונאות מקובלים החלים עליו;

"בנק מקוון" - בנק שלפי תכנית הפעולה שלו נותן שירות ללקוחותיו באמצעים מקוונים, ואינו מקיים מערך סניפים לקבלת קהל;

"לקוח" - יחיד וכן תאגיד מסוג שקבע הנגיד בכללים; "המועד הקובע" - יום תחילתו של פרק ב' לחוק התכנית הכלכלית (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב לשנת התקציב 2019), התשע"ח-2018;

"פעילות פיננסית" - שירותים ומוצרים שבנק מציע ללקוח, ובכללם סוגי זיכויים עתידיים וסוגי חיובים עתידיים, שהנגיד קבע בכללים ובתנאים שקבע.

(ב) בלי לגרוע מהוראות סעיף 5ב, ביקש לקוח להעביר את הפעילות הפיננסית שלו מהבנק שבו היא מתנהלת לבנק אחר (בסעיף זה - בנק קולט), יבצעו הבנק שבו מתנהלת הפעילות הפיננסית של הלקוח, לרבות כל בנק שבו התנהלה בעבר, במועד הקובע או לאחריו, אותה פעילות פיננסית ושממנו הועברה לפי הוראות סעיף זה (בסעיף זה - הבנק המקורי), והבנק הקולט את הפעולות הנדרשות כדי לאפשר ללקוח להעביר את הפעילות הפיננסית לבנק הקולט באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח ובלא גביית תשלום מהלקוח בעד הליך העברת הפעילות הפיננסית כאמור, בתוך שבעה ימי עסקים מהמועד שבו הבנק המקורי קיבל הודעה על אישור בקשתו של הלקוח בידי הבנק הקולט או בתוך מועד אחר שקבע הנגיד בהסכמת שר האוצר.

(ג) הנגיד יקבע בכללים סוגי פעילות פיננסית שלגביהם יבצעו הבנק הקולט והבנק המקורי את הפעולות כאמור בסעיף קטן (ב) גם לאחר המועד האמור באותו סעיף קטן ועד תום התקופה שקבע, אם קבע, ורשאי הנגיד לקבוע כאמור תקופות שונות לסוגים שונים של פעילות פיננסית.

(ד) (1) הנגיד, בהסכמת שר האוצר, יקבע בכללים סוגי חשבונות בנק

שעל הפעילות הפיננסית המתנהלת בהם יחול האמור בסעיף קטן (ב).

(2) לא קבע הנגיד כללים כאמור בפסקה (1) עד המועד הקובע, יחולו

הוראות סעיף קטן (ב) על כל סוגי חשבונות הבנק, אלא אם כן הנגיד,

בהסכמת שר האוצר, קבע בכללים סוגי חשבונות בנק שעל הפעילות

הפיננסית המתנהלת בהם לא יחול האמור באותו סעיף קטן.

(ה) הנגיד, בהסכמת שר האוצר, רשאי לקבוע, משיקולים הנוגעים לעלות הכרוכה ביישום הוראות סעיף זה או לתחרות במערכת הבנקאית, לבקשתו של בנק בעל היקף פעילות קטן או בנק מקוון, כי הוראות סעיף זה לא יחולו עליו, יחולו עליו בתום תקופה שיקבע הנגיד, או שיחולו עליו חובות רק כבנק קולט או כבנק מקורי.

(ו) הפסיק בנק שהנגיד, בהסכמת שר האוצר, קבע לגביו כאמור בסעיף קטן (ה) להיות בנק בעל היקף פעילות קטן, יחולו עליו הוראות סעיף זה במועד המפורט להלן, לפי העניין, או בתום תקופה אחרת שקבע הנגיד, בהסכמת שר האוצר:

(1) לעניין בנק שהנגיד קבע כי הוראות סעיף זה לא יחולו עליו - בתום שנתיים מהמועד שבו הפסיק להיות בנק בעל היקף פעילות קטן;

(2) לעניין בנק שהנגיד קבע כי הוראות סעיף זה יחולו עליו בתום תקופה שקבע - בתום התקופה שקבע או בתום שנתיים מהמועד שבו הפסיק להיות בנק בעל היקף פעילות קטן, לפי המוקדם.

(ז) המפקח רשאי ליתן הוראות לתאגיד בנקאי לביצוע סעיף זה, בהוראות לניהול בנקאי תקין.

ג.5. (א) בסעיף זה -

"לקוח" - יחיד שאינו תאגיד;

"שיק", "שרטוט" - כמשמעותם בסעיפים 73 ו-76 לפקודת השטרות, בהתאמה;

(ב) בטופסי שיקים שתאגיד בנקאי מנפיק ללקוחו, יהיו השיקים משורטטים ויהיו מודפסות עליהם מילים האוסרות את העברתם, אלא אם כן ביקש הלקוח שיונפקו לו טופסי שיקים בלא השרטוט והמילים כאמור.

6. היתה הטעיה בפרסומת של תאגיד בנקאי, יראו כמטעה את מי שבשמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו, ואם המוציא לאור, העורך, המדפיס, המפיץ או מי שהחליט בפועל על פרסום אותה פרסומת ידעו כי הפרסומת מטעה או אם על פניה הפרסומת מטעה - יראו גם אותם כמטעים.

הנפקת טופסי שיקים (תיקון התשע"א)

אחריות להטעיה

(המשך בעמוד הבא)

46. הנגיד רשאי, לאחר התייעצות בועדה המייעצת, ובאישור שר האוצר וועדת הכלכלה של הכנסת, לקבוע בכללים עקרונית, כללים ותנאים לפרסומת המכוונת לקטינים, לרבות איסור פרסומת העלולה להטעות קטין, לנצל את גילו, תמימותו או חוסר נסיונו; כללים כאמור יכול שיתייחסו לקטינים דרך כלל, או עד גיל מסוים.

7. (א) לא יתנה תאגיד בנקאי מתן שירות בקניית שירות אחר או נכס ממנו או מאדם אחר שהתאגיד ציין, אלא אם קיים קשר עסקי סביר בין השירות המבוקש לבין קיום התנאי.

(ב) בלי לגרוע מדרכי הוכחה אחרות בדבר הסבירות של קשר כאמור, רשאי תאגיד בנקאי להודיע למפקח על מדיניות עסקית שקבע לענין התנאת מתן שירות בקניית שירות אחר או נכס כאמור בסעיף קטן (א), ואם אישר המפקח, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת, את המדיניות האמורה, ייחשב קשר בין שירות מבוקש לבין קיום התנאי כקשר סביר אם הוא נובע מאותה מדיניות.

47. (א) בסעיף זה -

"סולק", "ספק" ו"עסקה" - כהגדרתם בסעיף 11 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"נותן שירותי ניכיון" - מי שנותן שירותי ניכיון כדרך עיסוק;

"שירותי ניכיון" - מתן אשראי לספק באמצעות הקדמת תשלום של תקבולים המגיעים לו מאת סולק בעבור עסקאות שבוצעו באמצעות כרטיסי חיוב, בתמורה להמחאת זכותו של הספק לאותם תקבולים, וכן מתן אשראי לספק באמצעות הקדמת תשלום של תקבולים כאמור, הניתן בידי הסולק עצמו;

"תנאי ההתקשרות" - לרבות לעניין סוג העסקאות או התקבולים והיקפם, מחיר, תנאי תשלום ומועדי תשלום, מועדי חיוב וזיכוי וקביעת עמלות, לרבות עמלה להיקף מזערי של עסקאות.

(ב) לא יפלה סולק, במישרין או בעקיפין, בין נותני שירותי ניכיון, ובכלל זה בינו כמי שנותן שירותים כאמור לבין נותני שירותי ניכיון אחרים, לרבות לעניין תנאי ההתקשרות.

(ג) לא יסרב סולק לאפשר התקשרות בין נותן שירותי ניכיון לבין ספק, ובכלל זה לא יסרב להתקשר בעצמו עם נותן שירותי הניכיון, מטעמים בלתי סבירים; לעניין זה -

(1) יראו, בין השאר, כל אחד מאלה כסירוב מטעמים בלתי סבירים:

(א) סירוב לאפשר התקשרות בין נותן שירותי ניכיון לבין ספק, שאינו מנומק בכתב בתוך חמישה ימי עסקים, ובלבד שלבקשה לאפשר התקשרות כאמור צורפה הסכמתו של הספק להתקשרות;

(ב) סירוב להתקשר בעצמו עם נותן שירותי ניכיון שאינו מנומק בכתב בתוך עשרה ימי עסקים;

(ג) שינוי תנאי ההתקשרות שנקבעו בין סולק לבין ספק, במישרין או בעקיפין, בשל התקשרות הספק עם נותן שירותי ניכיון;

(ד) נסיבות נוספות שקבע המפקח;

(2) סירוב סולק לאפשר התקשרות או להתקשר בעצמו עם נותן שירותי ניכיון שאינו בעל רישיון לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016, אף שחלה עליו חובת רישוי לפי החוק האמור ייחשב סירוב מטעמים סבירים.

(ד) לא יתנה סולק, במישרין או בעקיפין, מתן שירותי סליקה לספק או קביעת תנאי התקשרות מסוימים עימו לגבי שירותים כאמור בקבלת שירותי ניכיון ממנו או מנותן שירותי ניכיון מסוים.

7. (א) בסעיף זה -

"מאגד" - תאגיד המרכז חיובים וזיכויים של ספקים המבוצעים באמצעות כרטיסי חיוב, ובלבד שהתאגיד הוא בעל רישיון לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016, שחלים לגבי פעילותו כמאגד צו, שתחילתו לאחר יום התחילה של חוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז-2017, לפי חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000 ולפי חוק המאבק בטרור, התשע"ו-2016;

"ספק" - כהגדרתו בסעיף 11 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

(ב) לא יסרב סולק להתקשר עם מאגד ולא ימנע התקשרות בין מאגד לבין ספק, מטעמים בלתי סבירים.

(ג) לעניין זה יראו, בין השאר, כל אחד מאלה כסירוב מטעמים בלתי סבירים:

איסור לסירוב בלתי סביר להתקשרות סולק עם מאגד או למניעת התקשרות בין מאגד לספק [תיקונים: התשע"ז, התשע"ט (מס' 3)]

(1) סירוב סולק להתקשר עם מאגד, שאינו מנומק בכתב, בתוך 20 ימי עסקים מיום שפנה אליו המאגד;

(2) סירוב בנסיבות אחרות שקבע שר האוצר, בהתייעצות עם הנגיד.

(ד) סולק לא יגבה מספק שהתקשר עם מאגד תמורה נוספת על התמורה שגובה המאגד מהספק בעד השירות שהמאגד נותן לו.

(ה) שר האוצר רשאי לקבוע את התמורה שישלם מאגד לסולק ואת תנאי ההתקשרות ביניהם, בהתקיים כל אלה:

(1) המאגד פנה לסולק ובתוך שישה חודשים ממועד הפנייה לא הושגה ביניהם הסכמה בדבר התמורה או תנאי ההתקשרות;

(2) שר האוצר נוכח כי הסולק דרש תמורה או תנאי התקשרות בלתי סבירים.

ג7. תאגיד בנקאי לא ישנה לרעה את תנאי הסכם ההתקשרות עם לקוח רק בשל כך שהלקוח התקשר או מעוניין להתקשר בהסכם לקבלת שירותים מגוף פיננסי אחר.

איסור שינוי  
לרעה של תנאי  
ההתקשרות  
(תיקון התשע"ז)

ד7. (א) תאגיד בנקאי לא ימנע, במעשה או במחדל, מגוף פיננסי העוסק בתפעול הנפקה של כרטיסי חיוב שמנפיק התאגיד הבנקאי (בסעיף זה - גוף מתפעל) לתת שירותים פיננסיים, לרבות מתן אשראי, ללקוחות התאגיד הבנקאי, ולא יגביל גוף מתפעל במתן שירותים כאמור.

איסור מניעת  
תחרות וגישה  
למידע  
(תיקון התשע"ז)

(ב) תאגיד בנקאי לא ימנע, במעשה או במחדל, מגוף מתפעל לעשות שימוש כמפורט להלן, במידע שהגיע לידי הגוף המתפעל אגב ביצוע הנפקה או תפעול ההנפקה:

(1) מתן שירותים כמנפיק;

(2) מתן אשראי;

(3) פעילות הנלווית למתן שירותים כמנפיק או למתן אשראי.

(ג) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ובכלל זה לעניין קבלת הסכמת הלקוח להעברת המידע ולשימוש בו.

(ד) הוראות סעיף קטן (ב) לא יחולו לעניין גוף מתפעל שאינו מפוקח על פי דין, לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק או כנותן אשראי.

העברת מידע  
בדבר יתרת הלקוח  
בחשבון עובר ושב  
(תיקון התשע"ז)

7.ה. (א) ביקש לקוח מתאגיד בנקאי כי מידע בדבר היתרה בחשבון העובר ושב שלו בתאגיד הבנקאי יימסר לגוף פיננסי לשם מתן אשראי, מדי יום או מדי תקופה ארוכה יותר לפי בקשת הלקוח, ימסור התאגיד הבנקאי את המידע לאותו גוף בהתאם לבקשה.

(ב) המפקח רשאי לתת הוראות לעניין מועדי העברת המידע לפי סעיף זה ואופן העברתו וכן הוראות לעניין אופן קבלת בקשתו של לקוח לפי סעיף זה, בהוראות ניהול בנקאי תקין.

(ג) הוראות סעיף זה לא יחולו לעניין גוף פיננסי שאינו מפקח על פי דין, לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק או כנותן אשראי.

17. (א) פנה לקוח לתאגיד בנקאי בבקשה להתקשר עמו בחוזה כרטיס אשראי, או פנה תאגיד בנקאי ללקוח בהצעה להתקשרות כאמור, יפיץ התאגיד הבנקאי את כרטיסי האשראי של מנפיקים הקשורים עמו בהסכם הפצה; לעניין זה -

הפצת כרטיסי  
אשראי של  
מנפיקים הקשורים  
עם תאגיד בנקאי  
בהסכם הפצה  
[תיקונים: התשע"ז,  
התשע"ט (מס' 3)]

"הפצה", של כרטיסי אשראי - ביצוע כל הפעולות כמפורט להלן:

(1) הצגה לפני הלקוח של פרטים לעניין המנפיקים הקשורים בהסכם הפצה ולעניין כרטיסי האשראי שהם מנפיקים;

(2) מסירת פרטי הלקוח למנפיק מסוים הקשור בהסכם הפצה, לפי בקשת הלקוח;

(3) מסירה ללקוח של כרטיס אשראי שהנפיק לו מנפיק הקשור בהסכם הפצה, בסניפי התאגיד הבנקאי, לבקשת הלקוח;

"הסכם הפצה" - הסכם בין תאגיד בנקאי לבין מנפיק אחר להפצת כרטיס האשראי שהנפיק המנפיק האחר;

"כרטיס אשראי", "חוזה כרטיס אשראי" - כהגדרתם בסעיף 11ב לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"מנפיק הקשור בהסכם הפצה" - גוף פיננסי שהוא מנפיק, למעט גוף המנוי בפסקאות (4), (6), (7) ו-(10) להגדרה "גוף פיננסי" שבסעיף 1, שאינו מפקח על פי דין לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק, שהתקשר עם התאגיד הבנקאי בהסכם הפצה.

(ב) המפקח ייתן בהוראות ניהול בנקאי תקין, הוראות לעניין תנאי הסכם הפצה בין תאגיד בנקאי לבין מנפיק קשור בהסכם הפצה, לעניין אופן ההפצה ולעניין הפרטים שהתאגיד הבנקאי יחויב להציג ללקוח, לפי סעיף זה.

(ג) לא יסרב תאגיד בנקאי סירוב בלתי סביר להתקשר עם מנפיק בהסכם הפצה כאמור בסעיף זה; לעניין זה, התניית תנאים בלתי סבירים דינה כדין סירוב בלתי סביר; המפקח רשאי לקבוע בהוראות ניהול בנקאי תקין תנאים שיראו אותם כבלתי סבירים לעניין סעיף קטן זה.

7.2. (א) תאגיד בנקאי יציג ללקוח, לפי בקשתו, מידע על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי החיוב של הלקוח שהועבר לו על ידי מנפיק כרטיס החיוב ושהתשלום בעדן נעשה בדרך של חיוב חשבון העובר ושב של הלקוח בתאגיד הבנקאי; היה התאגיד הבנקאי מנפיק, תהיה הצגת המידע לפי סעיף קטן זה על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי חיוב שהנפיק מנפיק אחר, זהה להצגת המידע על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי חיוב שהנפיק התאגיד הבנקאי.

(ב) המפקח ייתן בהוראות ניהול בנקאי תקין הוראות לעניין אופן הצגת המידע בידי תאגיד בנקאי לפי סעיף קטן (א), מועדי הצגת המידע ופרטי המידע.

(ג) שר האוצר, בהסכמת שר המשפטים ובהתייעצות עם הנגיד, יקבע בתקנות הוראות לעניין העברת מידע כאמור בסעיף קטן (א) ממנפיק לתאגיד בנקאי לצורך הצגתו כאמור באותו סעיף קטן, לרבות פרטי המידע, מועדי העברתו ואופן ההעברה.

(ד) תאגיד בנקאי לא יעשה כל שימוש במידע שהגיע לידיו לפי סעיף קטן (א), אלא לצורך הצגתו כאמור באותו סעיף קטן.

7.7. (א) תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר לבקשת לווה למתן הסכמתו לשעבוד נוסף של נכס, נחות בדרגתו, לטובת נושה אחר.

(ב) שיעבד הלווה נכס בשעבוד נוסף לטובת נושה אחר, רשאי הנושה האחר לממש את השעבוד רק בהסכמת התאגיד הבנקאי; התאגיד הבנקאי לא יסרב לתת את הסכמתו אלא מטעמים סבירים.

8. הנגיד רשאי, לאחר התייעצות בועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, לקבוע הוראות בדבר המועדים שבהם ייזקפו זיכויים וחיובים לחשבון כספי של לקוח המתנהל אצל תאגיד בנקאי, וכן את דרכי החישוב של ריבית שהתאגיד הבנקאי גובה או משלם או של המחיר שהוא גובה תמורת שירותים; ההוראות יכול שיהיו כלליות או לסוגים של תאגידי בנקאיים.

הצגת מידע על עסקאות שביצע לקוח באמצעות כרטיס חיוב (תיקון התשע"ז)

איסור לסירוב בלתי סביר לשעבוד נוסף ולמימושו (תיקון התשע"ז)

קביעת שיטות חישוב



9. הנגיד רשאי, לאחר התייעצות בוועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, להכריז כי לא יראו סוג של תאגידי עזר כתאגידים בנקאיים לענין חוק זה.

ביטול שעבודים  
(תיקון התשנ"ד)

19א. (א) פרע לקוח, בעצמו ולא באמצעות ערב, את כל חיוביו שלהבטחתם נוצרו שעבודים, יבטל התאגיד הבנקאי את השעבודים ואם הנכסים ששועבדו נמצאים בחזקתו, יעמידם לרשות הלקוח או הממשכן תוך שבועיים מיום הפרעון; היה השעבוד משכנתה או משכון רשום, יגיש התאגיד הבנקאי, תוך 30 ימים מיום הפרעון, הודעה על מחיקת השעבוד למי שאצלו הוא נרשם, היה התאגיד הבנקאי בנק למשכנתאות כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, רשאי הוא להגיש את ההודעה האמורה תוך 60 ימים מיום הפרעון.

(ב) הוראות סעיף קטן (א) לא יחולו כל עוד לא נפרעו כל חיוביו של הלקוח המובטחים על ידי אותם שעבודים; היה החיוב שנפרע מסוג חיוב מתחדש, יבוטלו השעבודים רק אם הלקוח ביקש לבטלם, והמועד שבו הגיעה בקשתו לסניף התאגיד הבנקאי שבו התנהלו חיוביו ייחשב כיום הפרעון לצורך המועדים האמורים בסעיף קטן (א).

(ג) הוצאות מחיקת רישום משכנתה או משכון כאמור יחולו על התאגיד הבנקאי.

הגבלות לעניין  
גביית עמלת  
פירעון מוקדם של  
הלוואה לדיור  
(תיקון התשע"ב)

19א. (א) על אף האמור בכל דין או הסכם, בעת ביצוע משכנתה על דירה יחידה המשמשת למגורים של יחיד, או בעת מימוש משכון על זכויות לגבי דירת מגורים כאמור, לא יגבה תאגיד בנקאי עמלת פירעון מוקדם אם המשכנתה או המשכון האמורים נרשמו להבטחת הלוואה לדיור.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), תאגיד בנקאי רשאי לגבות עמלת פירעון מוקדם אם מתקיים בתמורה שהתקבלה בעד מכירת דירת מגורים כאמור בסעיף קטן (א), אחד מאלה:

(1) התמורה עולה על 2.5 מיליון שקלים חדשים; סכום זה יהיה צמוד למדד כאמור בסעיף 29;

(2) התמורה עולה על מלוא חוב ההלוואה ואינה עולה על הסכום שבפסקה (1), ובלבד שסכום עמלת הפירעון המוקדם לא יעלה על ההפרש שבין התמורה למלוא חוב ההלוואה.

(ג) הנגיד, לאחר התייעצות בוועדה המייעצת ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, יקבע כללים לחישוב עמלת פירעון מוקדם לפי סעיף זה, וכן רשאי הוא, בדרך האמורה, לשנות את הסכום הנקוב בסעיף קטן (ב)(1).

(ד) בסעיף זה -

"דירה יחידה" - דירת מגורים שהיא דירתו היחידה של יחיד בישראל ובאזור, כהגדרתו בסעיף 16א לחוק מיסוי מקרקעין (שבח ורכישה), התשכ"ג-1963; לעניין הגדרה זו יראו דירת מגורים כדירה יחידה גם אם יש ליחיד, נוסף עליה, דירת מגורים שהושכרה למגורים בשכירות מוגנת לפני יום כ"ב בטבת התשנ"ז (1 בינואר 1997), או דירת מגורים שחלקו של היחיד בה הוא פחות מ-25%;

"הלוואה לדיור" - כהגדרתה בסעיף 9ב;

"יחיד" - מי שאינו תאגיד, ובלבד שהוא בעלים, חוכר לדורות או מי שזכאי להירשם בפנקסי המקרקעין, כבעלים או כחוכר לדורות של הדירה היחידה, והכל במשמעות הנודעת למונחים אלה בחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969;

"מלוא חוב ההלוואה" - סכום ההלוואה שלהבטחת פירעונה נרשמו המשכנתה או המשכון, לרבות סכומים שנוספו לחוב בשל אגרות, שכר טרחה, הוצאות, ריבית והצמדה עד ליום התשלום בפועל, אם נוספו סכומים אלה כפי שנקבע לפי חוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967.

### **פרק ב'1: טיפול בבקשה להלוואה לדיור ושינוי מועד פירעון ההלוואה**

(תיקונים: התשס"ד,  
התשפ"ב)

### **9ב. בפרק זה -**

הגדרות

"הלוואה לדיור" - כל אחד מאלה:

(תיקונים: התשס"ד,  
התשע"ט)

(1) הלוואה שניתנה לשם רכישת דירת מגורים;

(2) הלוואה לדיור כהגדרתה בחוק הלוואות לדיור, התשנ"ב-1992;

"הסכם הלוואה לדיור" - הסכם שנכרת בין התאגיד הבנקאי המלווה לבין הלווה בעת מתן ההלוואה (בפרק זה - ההסכם);

"הודעה" - הודעה בכתב ללקוח;

"תקופה לשינוי מועד פירעון הלוואה" - תקופה של ארבעה חודשים שתחילתה ביום תחילתו של פרק זה, ולאחר מכן - תקופה של ארבעה חודשים שתחילתה ב-1 באפריל בכל ארבע שנים, החל בשנת 2005.

9ג. על אף האמור בכל דין או הסכם, רשאי לקוח, שהגיש בקשה ככתב, במהלך כל תקופה לשינוי מועד פירעון ההלוואה, לשנות את מועד פירעונה החודשי של הלוואה לדיור שקיבל, ל-1, 10 או 15 בחודש, לפי בחירתו.

שינוי מועד  
הפירעון החודשי  
של הלוואה לדיור  
(תיקון התשס"ד)

ד9. פיגר הלקוח בפירעון הלוואה לדיור, ובמועד בקשתו לשינוי מועד הפירעון החודשי כאמור בסעיף 9ג, טרם סילק את מלוא חוב הפיגורים, או לא הגיע להסדר עם התאגיד הבנקאי, לא יהא התאגיד הבנקאי חייב להיענות לבקשה.

סייג לענין פיגור  
בפירעון ההלוואה  
(תיקון התשס"ד)

9ה. לא יאוחר משלושים ימים לפני תחילתה של כל תקופה לשינוי מועד פירעון הלוואה, יודיע תאגיד בנקאי ללקוח על זכותו לשנות את מועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור, בהתאם לתנאים הקבועים בחוק זה; תאגיד בנקאי רשאי למסור ללקוח הודעה כאמור, במסגרת הודעתו ללקוח לגבי הפירוט השנתי של תשלומי ההלוואה לדיור.

הודעת התאגיד  
הבנקאי  
(תיקון התשס"ד)

19. לקוח לא יהיה רשאי לשנות את מועד הפירעון החודשי אלא לגבי כל חלקי ההלוואה לדיור; בסעיף זה, "חלק" – כל חלק מההלוואה לדיור שחלים לגביו תנאים שונים מהתנאים החלים על חלקים אחרים בהלוואה, בין שנכרת הסכם אחד ביחס לכל החלקים ובין שנכרת יותר מהסכם אחד.

שינוי לגבי חלק  
מההלוואה לדיור  
(תיקונים: התשס"ד,  
התשע"ט)

29. (א) בעד שינוי מועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור כאמור בסעיף 9ג, רשאי התאגיד הבנקאי לגבות עמלה ששיעורה לא יעלה על מאה עשרים וחמישה שקלים חדשים.

עמלות בעד טיפול  
בבקשה להלוואה  
לדיור ושינוי מועדי  
פירעון הלוואות  
לדיור  
(תיקונים: התשס"ד,  
התשפ"ב)

(1א) בעד טיפול בבקשה להלוואה לדיור רשאי התאגיד הבנקאי לגבות עמלה ששיעורה לא יעלה על 360 שקלים חדשים.

(ב) היו ללקוח כמה הלוואות לדיור באותו תאגיד בנקאי וביקש הלקוח לשנות את מועד הפירעון החודשי של יותר מהלוואה אחת לדיור שקיבל, רשאי התאגיד הבנקאי לגבות עמלה של חמישים שקלים חדשים בעבור שינוי מועד פירעון של כל הלוואה נוספת, ובלבד שסך כל העמלות שיגבה התאגיד הבנקאי, בעבור שינוי מועדי פירעון של כלל ההלוואות לדיור כאמור, לא יעלה על מאתיים עשרים וחמישה שקלים חדשים.

(ג) התאגיד הבנקאי יערוך חישוב של הריבית בשל הפער במספר הימים שבין מועד פירעון ההלוואה החודשי המקורי לבין מועד הפירעון החודשי החדש (בסעיף קטן זה – התחשבות פיננסית); ההתחשבות הפיננסית תיעשה בריבית של פריים מינוס רבע אחוז נקודות, לפי ריבית הפריים הממוצעת של חמשת הבנקים הגדולים, והסכום המתקבל מההתחשבות האמורה יתווסף לסכומים או יופחת מהסכומים שעל הלקוח לשלם לתאגיד הבנקאי; שר האוצר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי, בתקנות, לשנות את הריבית המשמשת לחישוב ההתחשבות הפיננסית לפי הוראות סעיף קטן זה.

(ד) הסכומים האמורים בסעיף זה יעודכנו ב־1 בינואר של כל שנה, על פי שיעור השינוי שחל במדד החדש לעומת המדד היסודי; בסעיף קטן זה – "מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה; "המדד החדש" – המדד שפורסם לאחרונה לפני יום העדכון; "המדד היסודי" – המדד שפורסם לאחרונה לפני יום העדכון הקודם.

9ח. מועד פירעון ההלוואה החדש ייכנס לתוקפו במועד הפירעון החל בחודש שאחרי החודש שבו הוגשה הבקשה, ובלבד שעברו לפחות 14 ימים ממועד הגשת הבקשה לשינוי לתאגיד הבנקאי.

בניסת השינוי לתוקף (תיקון התשס"ד)

9ח1. (א) טרם כריתת הסכם הלוואה לדיוור לשם רכישת דירה יחידה כהגדרתה בסעיף 9א1(ד), יודיע תאגיד בנקאי ללקוח כי באפשרותו לכלול בהסכם ההלוואה הוראות שלפיהן יוכל הלקוח לדחות את מועדי הפירעון החודשי של ההלוואה, אם יבקש, בתנאים שיקבע התאגיד הבנקאי ובכפוף להוראות אלה:

דחיית מועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיוור בנסיבות מיוחדות (תיקון התשע"ט)

(1) לאחר כריתת הסכם ההלוואה התקיים אחד מאלה, והוצג לתאגיד הבנקאי מסמך המעיד על כך:

(א) הלקוח סיים את עבודתו בשנה שקדמה לבקשתו לדחות את מועדי הפירעון החודשי של ההלוואה, ומאז הוא אינו עובד;

(ב) הלקוח חלה או נפצע ועקב כך הוא אינו כשיר לעבוד תקופה רצופה העולה על שלושה חודשים;

(ג) הלקוחה ילדה, טרם חלפו שישה חודשים מיום הלידה והיא אינה עובדת;

(2) לקוח רשאי לדחות מועדי פירעון לפי סעיף זה לתקופה שיבקש, שלא תעלה על שלושה חודשים, לא יותר מפעם אחת ב־12 חודשים רצופים ולא יותר משלוש פעמים במשך תקופת ההלוואה לדיוור.

(ב) בלי לגרוע מהוראות כל דין, טרם כריתת הסכם ההלוואה לדיוור, ימסור התאגיד הבנקאי ללקוח הסבר בכתב בדבר התנאים לדחיית מועד הפירעון החודשי של ההלוואה לפי סעיף זה; בהסבר כאמור יפורטו, בין השאר, העלויות הכרוכות בבחירת הלקוח לכלול בהסכם הוראות בדבר האפשרות לדחות את מועד הפירעון החודשי של ההלוואה כאמור בסעיף קטן (א) וכן העלויות הכרוכות במימוש אותה אפשרות.

(ג) דחיית מועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור לפי סעיף זה לא תפגע בזכויות העומדות ללקוח לפי הסכם ההלוואה או לפי כל דין, ובכלל זה בזכויותיו לדיור חלוף או בזכותו לפנות לוועדה המיוחדת לפי הוראות סעיף 5א לחוק הלוואות לדיור, התשנ"ב-1992.

(ד) אין להתנות על הוראות סעיף זה אלא לטובת הלקוח.

2ח9. (א) נפטר לקוח שנטל הלוואה לדיור מתאגיד בנקאי, ידחה התאגיד הבנקאי, לבקשת מי שחייב לפרוע את ההלוואה (בסעיף זה – החייב), את מועדי פירעון ההלוואה לתקופה שביקש החייב, שלא תעלה על 12 חודשים ממועד הפטירה, ובלבד שהציג לפני התאגיד הבנקאי תעודת פטירה.

(ב) בשל דחיית מועדי פירעון ההלוואה בהתאם לסעיף קטן (א) לא יגבה תאגיד בנקאי תשלום כלשהו שלא היה נדרש לשלמו אלמלא הדחייה, ובכלל זה ריבית פיגורים בעד תקופת הדחייה.

(ג) נדחו מועדי פירעון ההלוואה לדיור לפי הוראות סעיף זה, ישולמו התשלומים שמועד פירעונם נדחה באחת מהדרכים האלה, לפי בחירת החייב:

(1) בתום תקופת פירעון ההלוואה לפי ההסכם, בתשלומים עתיים כמספר המועדים שנדחו

(2) בתשלומים שיווספו לתשלומים שעל החייב לשלם עד לתום תקופת הפירעון.

(ד) נודע לתאגיד בנקאי על פטירת לקוח שנטל ממנו הלוואה לדיור, יציין התאגיד הבנקאי במכתב או בהודעה שישלח בקשר לחוב או ליתרת ההלוואה פרטים על זכויות החייב לפי סעיף זה.

(ה) אין להתנות על הוראות סעיף זה אלא לטובת החייב.

### **פרק ב'2: פיקוח על עמלות**

109. (א) הנגיד, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, יקבע, בכללים, רשימה של שירותים שבעדם רשאי תאגיד בנקאי לגבות עמלות מלקוחותיו, ואופן חישובן של העמלות שניתן לגבות בעד שירותים אלה (בפרק זה – התעריפון המלא); הנגיד רשאי לקבוע סוגי שירותים שעליהם לא יחולו הוראות סעיף קטן זה והוראות סעיף 9.

(ב) הנגיד רשאי לקבוע בכללים תעריפונים מצומצמים מתוך התעריפון המלא, לגבי סוגי שירותים בנקאיים או סוגי לקוחות (בפרק זה – תעריפונים מצומצמים).

דחיית מועדי  
הפירעון של  
הלוואה לדיור בשל  
פטירה  
[תיקון התשע"ט  
(מס' 2)]

(תיקון התשס"ז)

תעריפון מלא  
ותעריפונים  
מצומצמים  
(תיקון התשס"ז)

(ג) תאגיד בנקאי יידע את לקוחותיו בדבר התעריפון המלא, סכומי עמלות שהוא גובה בעד השירותים הכלולים בו, או שיעורו, וכן יעשה כאמור לגבי התעריפון המצומצם החל עליו, אם נקבע, והכל בדרך שיקבע הנגיד בכללים.

(ד) בקביעת הכללים לפי סעיף זה, יפעל הנגיד להצגה הוגנת ומובנת של העמלות, במטרה להבטיח את יכולת הלקוחות להשוות את העלות של ניהול חשבון ואמצעי תשלום, וכן יפעל בשים לב, ככל שניתן, לצורך במניעת גביה של עמלות שונות בעד אותו שירות, אלא אם כן סבר כי קיימות נסיבות המצדיקות גביה כאמור.

(ה) (1) תאגיד בנקאי המבקש להוסיף שירות לתעריפון המלא יגיש למפקח בקשה מנומקת לכך; המפקח רשאי לדרוש מהמבקש פרטים נוספים לבדיקת הבקשה.

(2) המפקח ישיב לבקשה בתוך 30 ימים מיום קבלתה או מיום קבלת הפרטים הנוספים, לפי הענין.

(3) המפקח רשאי לאשר את הבקשה, ורשאי להתנותה בתנאים, או לדחות את הבקשה; אישר המפקח את הבקשה, יהיה התאגיד הבנקאי רשאי לגבות עמלה בעד השירות החל במועד שצוין באישור.

(4) הנגיד יפרסם ברשומות שירות שאושר לפי סעיף קטן זה.

(ו) בסעיף זה ובסעיף 9, "לקוח" - יחיד, וכן תאגיד שהוא עסק כפי שקבע הנגיד בכללים, בשים לב למחזור העסקים שלו.

9. תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוחותיו עמלה אלא בעד שירות הכלול בתעריפון המלא ובהתאם להוראותיו, או בעד שירות שאושר בהתאם להוראות סעיף 9ט(ה), ולגבי סוגים של לקוחות שנקבעו לפי סעיף 9ט(ב) - בעד שירות הכלול בתעריפון המצומצם החל לגבי סוג לקוחות כאמור ובהתאם להוראותיו.

איסור גביית עמלה  
שלא בהתאם  
לתעריפונים  
(תיקון התשס"ז)

9יא. (א) הנגיד רשאי, לשם פיקוח על סכום עמלה שגובה תאגיד בנקאי מלקוחותיו בעד שירות מסוים, להכריז, בצו, על אותו שירות כשירות בר־פיקוח לענין סעיפים 9יב או 9יג (בפרק זה - שירות בר־פיקוח), אם מתקיים לגביו אחד מאלה:

הכרזה על שירות  
כבר־פיקוח לענין  
העמלה הנגבית  
בעדו  
(תיקון התשס"ז)

(1) העמלה הנגבית בעדו עלולה להפחית את התחרות בין התאגידים הבנקאיים או בינם לבין גוף אחר הנותן שירות דומה;

(2) לקוח יכול לקבלו רק בתאגיד הבנקאי שבו מתנהל חשבוננו;

1. רשימה כאמור בסעיף 9יא פורסמה ב"פ 5799, התשס"ח, עמ' 2927. ראו ב"דינים" הודעה על שירותים בנקאיים בני פיקוח, התשס"ח-2008.

3) לדעת הנגיד הוא שירות חיוני, ויש צורך בפיקוח עליו משיקולים של טובת הציבור.

ב) הנגיד, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע עילות נוספות על אלה המנויות בסעיף קטן (א); קבע הנגיד כאמור, יחולו לענין העילות שקבע הוראות סעיף קטן (א) רישה.

9יב. הנגיד רשאי, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, לקבוע, בצו, לגבי שירות בר־פיקוח, כל אחד מאלה:

(1) את סכום העמלה שתיגבה בעדו או את שיעורה;

(2) את הסכום או את השיעור המרבי של העמלה שניתן לגבות בעדו;

(3) איסור על גביית עמלה בעדו.

פיקוח על סכומי עמלות או שיעוריהן (תיקון התשס"ז)

9יג. (א) תאגיד בנקאי המבקש לגבות מלקוחותיו, בעד שירות בר־פיקוח שלא נקבעה לגביו הוראה לפי סעיף 9יב, עמלה בסכום או בשיעור העולה על הסכום או השיעור שגבה בעד אותו שירות ערב ההכרזה לפי סעיף 9יא, יגיש למפקח בקשה מנומקת לכך; המפקח רשאי לדרוש מהמבקש פרטים נוספים לבדיקת הבקשה.

בקשה להעלות סכום עמלה או שיעורה (תיקון התשס"ז)

ב) המפקח רשאי להתיר העלאת הסכום או השיעור של עמלה שגובה תאגיד בנקאי מלקוחותיו בעד שירות בר־פיקוח שלגביו הוגשה בקשה לפי סעיף קטן (א), בין בסכום או בשיעור המבוקש לפי אותו סעיף קטן ובין בסכום או בשיעור נמוך ממנו, או לדחות את הבקשה; המפקח יודיע על החלטתו בבקשה בתוך 30 ימים מיום קבלתה או מיום קבלת פרטים נוספים, לפי הענין.

9יד. תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוחותיו עמלה בעד שירות בר־פיקוח, שלא בהתאם להוראה שנקבעה לגביו בצו לפי סעיף 9יב, וכן לא יעלה את הסכום או את השיעור של עמלה שהוא גובה בעד שירות כאמור שלא נקבעה לגביו הוראה בצו לפי אותו סעיף, שלא על פי היתר לפי סעיף 9יג או שלא בהתאם לתנאיו של היתר כאמור.

איסור גביית עמלה בעד שירות בר־פיקוח שלא בהתאם לסעיפים 9יב או 9יג (תיקון התשס"ז)

109. תאגיד בנקאי לא יעלה את הסכום או את השיעור של עמלה בעד שירות שאינו בר־פיקוח, אלא אם כן הודיע על כך למפקח 30 ימים מראש.

חובת דיווח לפני העלאת עמלה בעד שירות שאינו בר־פיקוח (תיקון התשס"ז)

109ז. המפקח רשאי להורות לתאגיד בנקאי לפרסם, בדרך שיורה, אישור או היתר שניתן בהתאם להוראות פרק זה.

**פרסום אישורים והיתרים**  
(תיקון התשס"ז)

109ז. חוק פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים, התשנ"ו-1996, לא יחול על עמלה בעד שירות לפי חוק זה.

**ייחוד סמכות הפיקוח על עמלות**  
(תיקון התשס"ז)

109ח. המפקח ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת, מדי שישה חודשים, על פעולות שננקטו בהתאם להוראות פרק זה, ועל יישום ההוראות האמורות על ידי התאגידים הבנקאיים.

**חובת דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת**  
(תיקון התשס"ז)

### **פרק ג': עונשין ועיצומים אחרים**

10. תאגיד בנקאי שעשה אחת מאלה, דינו - כפל הקנס הקבוע בסעיף 61(א)(3) לחוק העונשין, התשל"ז-1977:

**עונשין**  
[תיקונים: התשנ"ד, התשס"ה, התשע"א (מס' 2), התשע"ז, התשע"ז (מס' 4), התשע"ח, התשע"ח (מס' 3)]

- (1) הפר הוראה מהוראות פרק ב' למעט סעיפים 5, א5, 2א5, 3א5, 5ב5, 6ב5, ג5, זא עד זד, זז וזח7 או תקנה, הוראה או כלל על פיהן;  
(2) הפר התחייבות שנתן לפי סעיף 12(א).

11. נעברה עבירה לפי סעיף 10 בידי תאגיד בנקאי, יאשם בעבירה גם מי שהיה מנהל כללי או מנהל פעיל של התאגיד או עובד בכיר האחראי לאותו תחום בהנהלה הראשית של התאגיד או בסניף הנוגע בדבר שעה שהתאגיד עבר עבירה לפי חוק זה, ודינו - מאסר שנה, אם לא הוכיח אחת משתי אלה:

**אחריות מנהל**

- (1) העבירה נעברה שלא בידיעתו ותפקידו לא חייב אותו לדעת על העבירה;  
(2) לאחר שנודע לו שהתאגיד עומד לעבור את העבירה, נקט כל האמצעים הסבירים כדי למנוע את התאגיד מלעבור את העבירה.

11א. (א) (1) היה למפקח יסוד סביר להניח כי מנפיק עשה אחד מאלה, רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך חמישים אלף שקלים חדשים:

**עיצום כספי**  
[תיקונים: התשס"ה, התשס"ו, התשע"ע, התשע"ז (מס' 2), (מס' 4), התשע"ח, התשע"ח (מס' 2), (מס' 3), התשפ"ב]

- (א) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה או סיים תכנית כאמור ולא שלח ללקוח הודעה בהתאם להוראות סעיף 2א5(ב)(1);



(ב) לא אפשר ללקוח לממש את ההטבות בהתאם לתנאי תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה, בניגוד להוראות סעיף 2א5(ב)2;

(ג) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה הכוללת צבירת זכויות או סיים תכנית כאמור ולא שלח ללקוח הודעה בהתאם להוראות סעיף 2א5(ג)1;

(ד) לא אפשר ללקוח לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה בניגוד להוראות סעיף 2א5(ג)2;

(ה) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה קצובה או סיים תכנית כאמור לפני תום התקופה הקצובה, בניגוד להוראות סעיף 2א5(ד)2;

(ו) שלח ללקוח הודעות שלא בהתאם להוראות לפי סעיף 2א5(ה) או (ו)1.

1א) היה למפקח יסוד סביר להניח כי תאגיד בנקאי לא נתן מענה אנושי מקצועי ללקוח בהתאם להוראות לפי סעיף 3א5, רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך חמישים אלף שקלים חדשים.

2) היה למפקח יסוד סביר להניח כי תאגיד בנקאי לא תיקן ליקוי בהתאם להוראות המפקח שניתנו לו לפי סעיף 16(ב) או לא נתן הלוואה לדיר לאדם עם מוגבלות מקצרת חיים בניגוד להוראות סעיף 19סט לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך מאתיים וחמישים אלף שקלים חדשים.

1א) היה למפקח יסוד סביר להניח כי תאגיד בנקאי עשה אחד מאלה, רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך חמישים אלף שקלים חדשים:

1) לא אפשר ללקוח להגיש, באופן מקוון, בקשה להעביר את הפעילות הפיננסית מבנק מקורי לבנק קולט, בניגוד להוראות סעיף 1ב5;

2) גבה מהלקוח תשלום בעד הליך העברת הפעילות הפיננסית, בניגוד להוראות סעיף 1ב5;

3) לא אפשר ללקוח להעביר את הפעילות הפיננסית שלו מבנק מקורי לבנק קולט בתוך המועד האמור בסעיף 1ב5(ב), בניגוד להוראות אותו סעיף, למעט סוגי הפעילות הפיננסית שקבע הנגיד לגביהם מועד כאמור בסעיף 1ב5(ג);

(4) הפר הוראה מההוראות שנקבעו בכללים לפי סעיף 1ב5.  
(ב) היה למפקח יסוד סביר להניח כי תאגיד בנקאי עשה אחד מאלה,  
רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך שבע מאות וחמישים אלף שקלים חדשים:

(1) הפר הוראה מההוראות סעיף 5א;

(1א) פרסם פרסומת או נקט דרך שיווק אחרת שאינן כוללות את שם  
המלווה או לא צורפה להן אזהרה, בניגוד להוראות סעיף 5ג).

(2) הפר הוראה מההוראות סעיף 9ה, או דרש עמלה בסכום גבוה  
מהסכום המרבי הקבוע בסעיף 9א(א), (1א) ו-(ב) בניגוד להוראות  
אותו סעיף;

(3) גבה עמלה בעד שירות שאינו כלול בתעריפון המלא או  
בתעריפון המצומצם או שלא על פי החישוב שנקבע בכללים לפי  
סעיף 9ט, בניגוד להוראות סעיף 9י;

(4) העלה את הסכום או את השיעור של עמלה בעד שירות שאינו  
בר־פיקוח, בלי שהודיע על כך למפקח, בניגוד להוראות סעיף 9טו;  
(5) לא מסר מידע לגוף פיננסי לפי בקשת לקוח, בניגוד להוראה  
סעיף 7ה(א);

(6) לא הפיץ כרטיסי אשראי של מנפיקים הקשורים עמו בהסכם  
הפצה, בניגוד להוראות סעיף 17;

(7) לא הציג ללקוח מידע על עסקאות, בניגוד להוראת סעיף 7ז(א);  
(8) עשה שימוש במידע שהגיע לידיו שלא לצורך הצגתו, בניגוד  
להוראות סעיף 7ז(ד).

(ג) היה למפקח יסוד סביר להניח כי תאגיד בנקאי עשה אחד מאלה,  
רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך מליון וחצי שקלים חדשים:

(1) הפר הוראה מההוראות שנקבעו בכללים לפי סעיף 5;

(2) הפר הוראה מההוראות שנקבעו לפי סעיף 8;

(3) לא יידע את לקוחותיו בדבר סכומי עמלות שהוא גובה בעד  
שירותים הכלולים בתעריפון המלא, בדרך שקבע הנגיד לפי סעיף  
9טג);

(4) לא יידע לקוח מסוג שנקבע לפי סעיף 9ט(ב), בדבר עמלה שהוא  
גובה בעד שירותים הכלולים בתעריפון המצומצם החל לגבי לקוחות  
מאותו סוג, בדרך שקבע הנגיד לפי הוראות סעיף 9טג);

(5) גבה עמלה בעד שירות בר־פיקוח שלא בהתאם להוראה לפי  
סעיף 9יב או להיתר לפי סעיף 9יג, בניגוד להוראות סעיף 9יד.

(ד) המפקח אינו רשאי להטיל עיצום כספי הנמוך מן העיצום הכספי הקבוע בפרק זה אלא לפי הוראות סעיף קטן (ה).

(ה) הנגיד, בהתייעצות עם שר המשפטים, רשאי לקבוע סוגי מקרים, נסיבות ושיקולים שבשלהם רשאי המפקח להטיל עיצום כספי הנמוך מהעיצום הקבוע בסעיפים קטנים (א) עד (ג), ובשיעורי הפחתה מרביים שיקבע.

(ו) על עיצום כספי לפי סעיף זה יחולו הוראות סעיפים 14 עד 14טו לפקודת הבנקאות, בשינויים המחויבים.

12. (א) היה המפקח סבור כי תאגיד בנקאי עבר עבירה לפי חוק זה, רשאי הוא, באישור היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו, להסכים לקבל ממנו התחייבות בכתב כלפיו לגבי הענינים המפורטים להלן או אחד מהם:

(1) להימנע ממעשה או ממחדל המפורש בכתב ההתחייבות, אשר לדעת המפקח מהווה עבירה לפי חוק זה;

(2) לפצות את הלקוח;

(3) לבטל את העסקה שבה נעברה העבירה;

(4) לפרסם מודעה ברבים כפי שיודה המפקח.

(ב) תאגיד בנקאי שנתן התחייבות כאמור בסעיף זה לא יינקטו כלפיו הליכים פליליים לפי חוק זה בשל מעשה או מחדל ששימש עילה למתן ההתחייבות, ובכפוף להחלטת היועץ המשפטי לממשלה - לא יינקטו הליכים כאמור כלפי מנהל או עובד כאמור בסעיף 11.

(ג) קבלת ההתחייבות כאמור בסעיף זה אין בה כדי לגרוע מזכותו של לקוח לתבוע פיצויים לפי סעיף 15.

13. לפי בקשה מאת היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו או מאת המפקח, רשאי בית המשפט לצוות על כל פעולה הדרושה למניעת עבירה לפי חוק זה ועל מתן ערובה לכך, לרבות תיקון לפרסום מטעה.

14. בית המשפט רשאי לצוות שפסק דין חלוט בהליך לפי חוק זה, או תמציתו או תיקון לפרסום מטעה, יפורסמו ברבים בצורה ובאופן שיקבע, ולהורות מי ישא בהוצאות הפרסום; הורה בית המשפט שהנאשם ישא בהוצאות הפרסום, יהא דינו כדין קנס שהטיל בית המשפט.

התחייבות של  
תאגיד בנקאי

צו בית משפט  
למניעת עבירה

פרסום פסקידין או  
תיקון פרסום

15. דין נזק שנגרם לאדם על ידי עבירה על הוראות חוק זה, או על כל תקנה שניתנה לפיו, כדין נזק שמותר לתבוע עליו פיצויים על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש], ולענין סעיף זה אין נפקא מינה -

- (1) אם הנזק נגרם במישרין או בעקיפין;
- (2) אם הנזק הוא בחסרון-כיס או במניעת ריווח;
- (3) אם עובר העבירה עמד לדין פלילי ואם לאו;
- (4) אם עובר העבירה לא התכוון לגרום את הנזק או לא יכול היה לראותו מראש.

16. (א) המפקח יברר פניות הציבור בדבר עסקיהם עם תאגידים בנקאיים שראה בחן ממש וישתמש בסמכויותיו לפי פקודת הבנקאות, 1941, למטרה זו. (ב) מצא המפקח שפניה היתה מוצדקת, יודיע על כך לפונה ולתאגיד הבנקאי הנוגע בדבר; המפקח יפרש בהודעתו את ממצאי הבירור ואת הדרכים לתיקון הליקוי שמצא.

(ג) מצא המפקח שפניה לא היתה מוצדקת, או שאין היא ראויה לבירור, יודיע על כך לפונה; המפקח רשאי לפרש בתשובתו את ממצאי הבירור.

(ד) החלטותיו וממצאיו של המפקח בבירור פניה -

- (1) לא יהיה בהם כדי להעניק לפונה או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין שלא היו לו לפני כן;
- (2) לא יהיה בהם כדי למנוע מהפונה או מאדם אחר להשתמש בזכות אחרת או לבקש סעד אחר שהוא זכאי להם, אולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד על ידי הגשת הפניה למפקח או בירורה.

#### פרק ג'1: תובענה ייצוגית<sup>1</sup>

16א-16ב. (בוטלו).

(תיקון התשס"ו)

#### פרק ד': הוראות שונות

16א. המפקח רשאי לפרסם נתונים בדבר -

פרסום נתונים  
(תיקונים: התשס"ו,  
התשע"ז)

1. הוראות פרק זה (סעיפים 16א-16ב) בוטלו בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.

- (1) ההוצאה הממוצעת בפועל של לקוחות, או של סוגי לקוחות, של תאגידיים בנקאיים שונים בעד שירותים; תאגיד בנקאי יגיש למפקח דיווח על ההוצאה כאמור של לקוחותיו, במתכונת ובמועד כפי שיוורה המפקח;
- (2) סכומים ושיעורים של עמלות שגובים תאגידיים בנקאיים בעד סוגי שירותים, בדרך שתאפשר את השוואת העמלות;
- (3) שיעורי ריביות המשולמות בפועל על ידי כל אחד מהתאגידיים הבנקאיים ללקוחות, בעד פיקדונות שקליים, בדרך שתאפשר את השוואת הריביות;
- (4) שיעורי ריביות הנגבות בפועל על ידי כל אחד מהתאגידיים הבנקאיים מלקוחות בעד מתן אשראי, בדרך שתאפשר את השוואת הריביות.

- |   |  |
|---|--|
| 17. הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד.  | <b>החוק מחייב</b>  |
| 17א. הוראות חוק זה יחולו גם על מי שערב ללקוח כלפי תאגיד בנקאי ואולם הוראות סעיף 1א5 יחולו לעניין ערב ללקוח כלפי תאגיד בנקאי בהתאמות ובשינויים שייקבעו בהוראות ניהול בנקאי תקין. | <b>תחולת החוק על ערב</b><br>(תיקונים: התשנ"ד, התשע"ד התשע"ז) |
| 18. חוק זה בא להוסיף על כל דין ולא לגרוע ממנו.  | <b>שמירת דינים</b>   |
| 19. שר האוצר ממונה על ביצוע חוק זה והוא רשאי, לאחר התייעצות בנגיד, להתקין תקנות בכל הנוגע לביצועו.  | <b>ביצוע ותקנות</b>  |
| 20. תחילתו של חוק זה ביום כ"ט בסיון התשמ"א (1 ביולי 1981).  | <b>תחילה</b>   |
| 21. חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו בכנסת.   | <b>פרסום</b>   |

יורם ארידור  
שר האוצר

מנחם בגין  
ראש הממשלה

יצחק נבון  
נשיא המדינה