



ירושלים, ט' באדר א', תשס"ג

11 בפברואר, 2003

חוזר מס' ח-06-2105

(9070.doc)

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים) (תיקון מס' 2), התשס"ג - 2002

לידיעתכם, מצ"ב כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים) (תיקון), התשס"ג - 2002, כפי שאושרו על ידי ועדת הכספים של הכנסת ועדיין לא פורסמו ברשומות.

בכבוד רב,

רפאל לנקרי

הממונה על תחום הסדרה

**כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות
ומסירת מסמכים) (תיקון), התשס"ג-2003**

בתוקף סמכותי לפי סעיף 5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, והיות שהדבר דרוש לדעתי למניעת הטעייה או פגיעה בלקוח, ולאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר ובאישור ועדת הכספים של הכנסת לפי סעיף 2(ב) לחוק העונשין, התשל"ז-1977, אני קובע לאמור:

- | | | |
|----|---|------------------------------------|
| 1. | בסעיף 7 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב - 31992, (להלן - הכללים), פסקה (4) בסעיף קטן (א) - בטלה. | תיקון
סעיף 7
לכללים |
| 2. | בסעיף 15 לכללים, פסקה (4) - בטלה. | תיקון
סעיף 15 |
| 3. | אחרי סעיף 25 לכללים, במקום המילים "פרק ו': גילוי מחיר השירות ומחיר מטבע חוץ" יבוא "פרק ו': גילוי עמלות, עלות שירות ושערי מטבע". | תיקון
כותרת
פרק ו'
לכללים |
| 4. | בסעיף 26 לכללים – | תיקון
סעיף
26
לכללים |

(1) במקום סעיף קטן (א), יבוא:

"(א) תאגיד בנקאי יציג בסניפיו, במקום בולט לעין, מידע על סכומי עמלות או שיעורן, תשלומים אחרים הקשורים לשירות, וכן הטבות או הנחות הניתנות שלא על פי הסכם ספציפי (להלן – התעריפון המלא).

(2) במקום סעיף קטן (ב), יבוא:

"(ב) תאגיד בנקאי יציג בסניפיו, במקום בולט לעין, לוח עמלות לשירותים עיקריים כמפורט בתוספת ד'."

1 ס"ח התשמ"א, עמ' 258; התשנ"ט, עמ' 24.

2 ס"ח התשל"ז, עמ' 226; התשס"ב, עמ' 411.

3 ק"ת התשנ"ב, עמ' 1512; התשנ"ה, עמ' 300.

(3) סעיף קטן (ג) – בטל.

(4) אחרי סעיף קטן (ה), יבוא :

- (ו) תאגיד בנקאי ישלח, לבקשת לקוח, מסמך שבו יפורטו העמלות וסכומי העמלות שנגבו מהלקוח בשל שירותים שקיבל מהתאגיד הבנקאי במשך השנה שהסתיימה ברבעון הקודם לבקשתו.
- (ז) תאגיד בנקאי יאפשר ללקוחותיו לקבל את לוח העמלות לשירותים עיקריים באמצעות מסוף של מחשב.
- (ח) תאגיד בנקאי ימסור בסניף, לבקשת לקוח, את התעריפון המלא אחת לשישה חדשים.
- (ט) תאגיד בנקאי לו אתר אינטרנט יפרסם את התעריפון המלא ואת לוח העמלות לשירותים עיקריים באתר האינטרנט.

הוספת .5 אחרי סעיף 26 יבוא :
סעיף 26א

”גילוי 26א. בעת מתן שירות יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח את עלות שירות, ככל שזו ידועה בעת מתן השירות, שירות כמפורט להלן:

(1) נכח הלקוח בסניף התאגיד הבנקאי בעת קבלת השירות, ימסור התאגיד הבנקאי ללקוח מסמך המפרט את השירות שיבוצע ואת עלותו, ויחתים אותו עליו טרם ביצוע השירות;

(2) ביקש הלקוח לקבל שירות באמצעות הטלפון, יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח בעל פה את עלות השירות טרם ביצועו; נשלח ללקוח מסמך המפרט את פרטי השירות שנתבקש, תפורט גם עלות השירות;

(3) ביקש הלקוח לקבל שירות באמצעות מסוף מחשב או אמצעי אחר בעל צג המשמש לתקשורת מקוונת, לרבות טלפון סלולרי, יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח על גבי הצג את עלות השירות טרם ביצועו, ויבקש את הסכמתו למתן השירות;

(4) ביצע התאגיד הבנקאי ביוזמתו או ביוזמת צד שלישי פעולה הכרוכה בעמלה ונשלחה ללקוח הודעה על ביצוע הפעולה, תכלול ההודעה גם את מהות העמלה, שיעורה, סכומה ודרך חישובה;

(5) לעניין סעיף זה, "עלות שירות" – מהות העמלה או תשלום אחר הקשור לשירות, לרבות עמלות או הוצאות הנגבות באמצעות התאגיד הבנקאי עבור צד שלישי שיעורן סכומיהן, דרך חישובן ומועדי תשלומן; היה השירות שירות מתמשך – גם עמלה בגין ביטול השירות, לרבות עמלת מינימום הנגבית בגין הפסקת שירות לפני תום התקופה שבגינה שולמה עמלה.

תחילה 6. תחילתם של כללים אלה ביום א' בתמוז התשס"ג (1 ביולי 2003).

התשס"ג (2003)

דוד קליין

נגיד בנק ישראל

כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות
ומסירת מסמכים) (תיקון), התשס"ג-2003

בתוקף סמכותי לפי סעיף 5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981¹, והיות שהדבר דרוש לדעתי למניעת הטעייה או פגיעה בלקוח, ולאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר ובאישור ועדת הכספים של הכנסת לפי סעיף 2(ב) לחוק העונשין, התשל"ז-1977², אני קובע לאמור:

1. תיקון סעיף 7 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב - 1992³, (להלן - הכללים), פסקה (4) בסעיף קטן (א) - בטלה. לכללים
2. תיקון סעיף 15 לכללים, פסקה (4) - בטלה.
3. תיקון סעיף 25 לכללים, במקום המילים "פרק ו': גילוי מחיר השירות ומחיר מטבע חוץ" יבוא "פרק ו': גילוי עמלות, עלות שירות ושערי מטבע". פרק ו' לכללים
4. תיקון סעיף 26 לכללים -

(1) במקום סעיף קטן (א), יבוא:

"(א) תאגיד בנקאי יציג בסניפיו, במקום בולט לעין, מידע על סכומי עמלות או שיעורן, תשלומים אחרים הקשורים לשירות, וכן הטבות או הנחות הניתנות שלא על פי הסכם ספציפי (להלן - התעריפון המלא).

1 ס"ח התשמ"א, עמ' 258; התשנ"ט, עמ' 24.

2 ס"ח התשל"ז, עמ' 226; התשס"ב, עמ' 411.

3 ק"ת התשנ"ב, עמ' 1512; התשנ"ה, עמ' 300.

(2) במקום סעיף קטן (ב), יבוא :

”(ב) תאגיד בנקאי יציג בסניפיו, במקום בולט לעין, לוח עמלות לשירותים עיקריים כמפורט בתוספת ד’.”

(3) סעיף קטן (ג) – בטל.

(4) אחרי סעיף קטן (ה), יבוא :

(ו) תאגיד בנקאי ישלח, לבקשת לקוח, מסמך שבו יפורטו העמלות וסכומי העמלות שנגבו מהלקוח בשל שירותים שקיבל מהתאגיד הבנקאי במשך השנה שהסתיימה ברבעון הקודם לבקשתו.

(ז) תאגיד בנקאי יאפשר ללקוחותיו לקבל את לוח העמלות לשירותים עיקריים באמצעות מסוף של מחשב.

(ח) תאגיד בנקאי ימסור בסניף, לבקשת לקוח, את התעריפון המלא אחת לשישה חדשים.

(ט) תאגיד בנקאי לו אתר אינטרנט יפרסם את התעריפון המלא ואת לוח העמלות לשירותים עיקריים באתר האינטרנט.

הוספת .5 אחרי סעיף 26 יבוא :
סעיף 26א

”גילוי 26א. בעת מתן שירות יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח את עלות שירות, עלות השירות, ככל שזו ידועה בעת מתן השירות, כמפורט להלן :
שירות

(1) נכח הלקוח בסניף התאגיד הבנקאי בעת קבלת השירות, ימסור התאגיד הבנקאי ללקוח מסמך המפרט את השירות שיבוצע ואת עלותו, ויחתים אותו עליו טרם ביצוע השירות ;

(2) ביקש הלקוח לקבל שירות באמצעות הטלפון, יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח בעל פה את עלות השירות טרם ביצועו; נשלח ללקוח מסמך המפרט את פרטי השירות שנתבקש, תפורט גם עלות השירות;

(3) ביקש הלקוח לקבל שירות באמצעות מסוף מחשב או אמצעי אחר בעל צג המשמש לתקשורת מקוונת, לרבות טלפון סלולרי, יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח על גבי הצג את עלות השירות טרם ביצועו, ויבקש את הסכמתו למתן השירות;

(4) ביצע התאגיד הבנקאי ביוזמתו או ביוזמת צד שלישי פעולה הכרוכה בעמלה ונשלחה ללקוח הודעה על ביצוע הפעולה, תכלול ההודעה גם את מהות העמלה, שיעורה, סכומה ודרך חישובה;

(5) לעניין סעיף זה, "עלות שירות" – מהות העמלה או תשלום אחר הקשור לשירות, לרבות עמלות או הוצאות הנגבות באמצעות התאגיד הבנקאי עבור צד שלישי שיעורן סכומיהן, דרך חישובן ומועדי תשלומן; היה השירות שירות מתמשך – גם עמלה בגין ביטול השירות, לרבות עמלת מינימום הנגבית בגין הפסקת שירות לפני תום התקופה שבגינה שולמה עמלה."

תחילה 6. תחילתם של כללים אלה ביום א' בתמוז התשס"ג (1 ביולי 2003).

התשס"ג (2003)

דוד קליין

נגיד בנק ישראל