

1 חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981

פרק א': פרשנות

1. הגדרות

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

בחוק זה -

- "אמצעי תשלום" - כהגדרתו בחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019;
- "בעל רישיון נותן שירותי תשלום יציבות" - מי שבידו רישיון נותן שירותי תשלום יציבותי כהגדרתו בסעיף 36ט לחוק הבנקאות (רישוי);
- "גוף פיננסי" - כל אחד מאלה:
- (1) תאגיד בנקאי;
- (2) החברה כהגדרתה בחוק הדואר, התשמ"ו-1986 (בפסקה זו - חוק הדואר), בנותנה את השירותים הכספיים כהגדרתם באותו חוק מטעם החברה הבת כמשמעותה בסעיף 88א לחוק האמור, ומהיום הקובע כמשמעותו לפי סעיפים 56 ו-57ג 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 ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995;
- (9) מנהל קרן כמשמעותו בסעיף 4 לחוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994;
- (9א) חברת תשלומים כהגדרתה בחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023;
- (10) גוף אחר המספק שירותים פיננסיים, שקבע שר האוצר, בהסכמת הנגיד, בצו, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;
- "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 הבנקאות (רישוי)" - חוק 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, ובעל רישיון נותן שירותי תשלום יציבותי ותאגיד שבשליטתו; לענין זה, "שליטה" - כהגדרתה בחוק הבנקאות (רישוי), וכל מונח בהגדרה האמורה יפורש לפי החוק האמור;
- "שירות" - כל שירות שנותן תאגיד בנקאי;

"לקוח" - אדם המקבל שירות מתאגיד בנקאי;

"הנגיד" - נגיד בנק ישראל;

"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. חובה לתת שירותים מסויימים

(תיקונים: התשנ"ב, התשנ"ט, התשפ"ג)

(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.

(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.

(ה) סירב תאגיד בנקאי לתת את השירות המנוי בסעיף קטן (א)(2) לגוף פיננסי, בעבורו או בעבור לקוחות הגוף הפיננסי, או שלא נתן שירות כאמור בתוך שלושה חודשים ממועד הגשת הבקשה הראשונה של הגוף הפיננסי לפתיחת חשבון עובר ושב במטבע ישראלי וניהולו אצל התאגיד הבנקאי (בסעיף קטן זה - עיכוב במתן השירות), ימסור התאגיד הבנקאי הודעה על כך למפקח על הבנקים וינמק את סירובו למתן השירות או את הסיבה לעיכוב במתן השירות, לפי העניין; המפקח רשאי לתת הוראות לביצוע סעיף קטן זה בהוראות ניהול בנקאי תקין; בסעיף קטן זה, "גוף פיננסי" - כל אחד מאלה:

(1) בעל רישיון לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016;

(2) חברת תשלומים כהגדרתה בחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023.

3. איסור הטעיה

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 מתן השירות;

(5) החסות, העידוד או ההרשאה שניתנו למתן השירות;

(6) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שמדרש בעבר בעד השירות;

(7) חוות דעת מקצועית שניתנה לגבי טיב השירות או מהותו;

(8) תנאי אחריות לשירות;

(9) תקופת מתן השירות ודרכי חידושו.

4. איסור פגיעה בנסיבות מיוחדות

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.

5. גילוי נאות

[תיקונים: התשנ"ה, התשנ"ה (מס' 2), התש"ע (מס' 2), התשע"ז (מס' 2), התשפ"ב]

(א) הנגיד רשאי, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר לקבוע בכללים חובה על תאגידים 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;

(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 תאגידים 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 בין 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".

5. מסירת מידע על עמלות וריביות

[תיקונים: התשנ"ח, התשס"ז, התשע"ב (מס' 2), התשפ"ג]

(א) מבלי לגרוע מהוראות סעיף 5, תאגיד בנקאי ימסור ללקוחותיו מידע בכתב על סכומי העמלות והריביות או על שיעורן שהוא גובה בעד כל שירות שנתן ללקוח; המידע יימסר בהתאם להוראות סעיפים קטנים (ב) עד (ה).

(ב) מידע כאמור בסעיף קטן (א) לעניין עמלות, שאינו מתייחס ללקוח מסוים, יוצג במקום בולט לעין בכל סניפיו של התאגיד הבנקאי.

(ג) (1) מדי ששה חודשים ישלח תאגיד בנקאי שאינו בנק 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.

(ד) בתחילת כל חודש קלנדרי ישלח בנק לכל לקוח הודעה שתכלול את הפרטים המפורטים להלן:

(1) הסכום הכולל של העמלות שגבה הבנק מהלקוח בחודש הקודם למועד שליחת ההודעה כאמור, לא כולל סכום העמלות שגבה בעבור הלוואה לדיור כהגדרתה בסעיף 9ב (בסעיף קטן זה - הלוואה לדיור);

(2) הסכום הכולל של הריביות שגבה הבנק מהלקוח בחודש שקודם למועד שליחת ההודעה כאמור, לא כולל סכום הריביות שגבה בעבור הלוואה לדיור;

(3) הסכום הכולל של הריביות והעמלות שגבה הבנק מהלקוח בחודש שקודם למועד שליחת ההודעה כאמור בעבור הלוואה לדיור;

(4) יידוע הלקוח בדבר זכותו לפנות לבנק לקבלת פירוט על אודות העמלות והריביות המפורטות בפסקאות (1) עד (3).

(ה) הודעה כאמור בסעיף קטן (ד), תישלח ללקוח בכתב בדרך שמאפשרת תקשורת מיידית ונגישה, ככל האפשר; המפקח יקבע הוראות לעניין דרכי מסירת ההודעה האמורה ללקוח.

(ו) בסעיף זה, "בנק" - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

1א5. הודעה ללקוח על נקיטת פעולה לגבי הלוואה

[תיקונים: התשע"ד, התשע"ו, התשע"ז (מס' 5), התשע"ט (מס' 3)]

(א) תאגיד בנקאי לא יעמיד הלוואה לפירעון מידי 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 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 הלוואה;

(2) שיעור הריבית על הלוואה;

(3) סכום הלוואה שבפיגור, אופן חישובו ושיעור ריבית הפיגורים, ככל שישנם;

(4) סכום העמלה בשל העמדת הלוואה לפירעון מידי, 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 מידי של פעולה לגבי הלוואה.

(ה) הוראות סעיף זה לא יחולו על הלוואה שסעיף 7 לחוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993, חל עליה.

א15.

הודעה על סיום הטבה בנקאית או על סיום תקופה בהטבה בנקאית מדורגת

2

(תיקון התשפ"ד)

(א) בסעיף זה -

"הטבה בנקאית" - הטבה שנותן תאגיד בנקאי ללקוח, בהתאם להתקשרות ביניהם, בנוגע לשיעור ריבית או עמלה או לסכום של עמלה, לתקופה העולה על שלושה חודשים;

"הטבה בנקאית מדורגת" - הטבה בנקאית, שלפי ההתקשרות בין הצדדים, במהלך תקופת ההטבה הכוללת יחולו בתנאי ההטבה שינויים במועדים שונים, והכול כמפורט בהתקשרות כאמור.

(ב) תאגיד בנקאי ימסור ללקוח הודעה על סיום תקופת הטבה בנקאית או על סיום תקופה שנקבעה בהטבה בנקאית מדורגת שניתנה לו, לא יאוחר מ-21 ימים לפני מועד הסיום כאמור בתנאי ההתקשרות בין הצדדים; לענין הטבה בדמי כרטיס חיוב, התאגיד הבנקאי יציין באותה הודעה את הדרך שבאמצעותה יוכל הלקוח לסיים את ההתקשרות לענין כרטיס החיוב; הוראות סעיף קטן זה יחולו גם אם בסיום תקופת ההטבה הבנקאית נתן התאגיד הבנקאי ללקוח את אותה הטבה בנקאית לתקופה נוספת, בתנאים שונים, ובכלל זה בשיעורים שונים.

(ג) (1) הודעה כאמור בסעיף קטן (ב) תימסר ללקוח בכתב, בדרך שמאפשרת תקשורת מיידית ונגישה ככל האפשר, אלא אם כן הלקוח ביקש שלא לקבל הודעות בדרך זו.

(2) נוסף על האמור בפסקה (1), הודעה כאמור בסעיף קטן (ב) תימסר באופן שבו התאגיד הבנקאי מוסר הודעות לאותו לקוח כפי שהוסכם ביניהם.

(3) על אף האמור בפסקאות (1) ו-(2), במקרים שבהם ידוע לתאגיד הבנקאי כי הלקוח אינו יכול לקבל הודעה כתובה, תימסר לו הודעה קולית כחלופה להודעה כתובה, בהתאם להוראות לפי פסקה (4).

(4) ראה המפקח כי הדבר נדרש, רשאי הוא לקבוע, בהוראות ניהול בנקאי תקין, הוראות לענין מסירת הודעות כאמור בסעיף קטן זה.

א25. שינוי תכנית הטבות שאינן הטבות בנקאיות או סיומה

[תיקונים: התשע"ז (מס' 4), התשפ"ד]

(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; לענין 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.

(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 ההטבות עד תום התקופה.

(ה) ³ הודעות כאמור בסעיפים קטנים (ב)(1), (ג)(1) ו-(ד) יימסרו ללקוח בכתב באופן שבו מוסר המנפיק הודעות לאותו לקוח כפי שהוסכם ביניהם ובהתאם להוראות שקבע המפקח לעניין מסירת הודעות; ואולם, במקרים שבהם ידוע למנפיק כי הלקוח אינו יכול לקבל הודעה כתובה, תימסר לו הודעה קולית כחלופה להודעה כתובה, כאמור באותן הוראות. (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.

3א5. מענה אנושי מקצועי

[תיקון התשע"ח (מס' 3)]

(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 ינתן 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.

(ד) (1) קבע המפקח הוראות לעניין משך המתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, רשאי הוא להורות כי תאגיד בנקאי רשאי לחרוג ממשך ההמתנה 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 תאגידי בנקאיים בהוראות אלה, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידי 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.

5ב. מעבר של לקוח בין תאגידי בנקאיים

[תיקונים: התשס"ז, התשע"ז, התשע"ח, התשע"ט (מס' 3), התש"ף]

(א) לקוח, המעוניין להעביר את חשבונותיו ובכלל זה פעילות פיננסית כהגדרתה בסעיף 1ב5(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 -

(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.

1ב5. העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים

[תיקונים: התשע"ח, התש"ף, התשפ"א]

(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 תקופה 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.

5. הנפקת טופסי שיקים

(תיקון התשע"א)

(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. אחריות להטעיה

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.

א.6. פרסומת המכוונת לקטינים

(תיקון התשנ"ה)

הנגיד רשאי, לאחר התייעצות בועדה המייעצת, ובאישור שר האוצר וועדת הכלכלה של הכנסת, לקבוע בכללים עקרונות, 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. התניית שירות בשירות

(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.

א.7. שירותי ניכיון בעסקאות בכרטיסי חיוב

(תיקונים: התשע"א (מס' 2), התשע"ו (מס' 2), התשע"ט (מס' 3))

(א) בסעיף זה -

"סולק", "ספק" ו"עסקה" - כהגדרתם בסעיף 11ב 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 לענין 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 לענין 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; לענין 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 נתן 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 נתן שירותי ניכיון;
(ד) נסיבות נוספות שקבע המפקח;

(2) סירוב סולק לאפשר התקשרות או להתקשר בעצמו עם נתן 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.

ב7. איסור לסירוב בלתי סביר להתקשרות סולק עם מאגד או למניעת התקשרות בין מאגד לספק

[תיקונים: התשע"ז, התשע"ט (מס' 3), התשפ"ג]

(א) בסעיף זה -

"חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום" - חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023;
"מאגד" - חברת תשלומים כהגדרתה בחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום או בעל רישיון נתן שירותי תשלום יציבות, המרכזים חיובים וזיכויים של ספקים המבוצעים באמצעות כרטיסי חיוב;
"סולק כרטיסי חיוב גדול" - כהגדרתו בחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום;
"ספק" - כהגדרתו בסעיף 11ב לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

(ב) לא יסרב בעל רישיון נתן שירותי תשלום יציבות שהוא סולק כרטיסי חיוב גדול 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:

(1) סירוב בעל רישיון נתן שירותי תשלום יציבות שהוא סולק כרטיסי חיוב גדול להתקשר עם מאגד, שאינו מנומק בכתב, בתוך 20 ימי עסקים מיום שפנה אליו המאגד;
(2) סירוב בנסיבות אחרות שקבע שר האוצר, בהתייעצות עם הנגיד ועם רשות ניירות ערך.

(ד) בעל רישיון נתן שירותי תשלום יציבות שהוא סולק כרטיסי חיוב גדול לא יגבה מספק שהתקשר עם מאגד תמורה נוספת על התמורה שגובה המאגד מהספק בעד השירות שהמאגד נתן לו.

(ה) שר האוצר, בהתייעצות עם הממונה על התחרות, רשאי להורות על התמורה שישלם מאגד לבעל רישיון נתן שירותי תשלום יציבות שהוא סולק כרטיסי חיוב גדול ואת תנאי ההתקשרות ביניהם, בהתקיים כל אלה:

(1) המאגד פנה לבעל רישיון נתן שירותי תשלום יציבות שהוא סולק כרטיסי חיוב גדול ובתוך שישה חודשים ממועד הפנייה לא הושגה ביניהם הסכמה בדבר התמורה או תנאי ההתקשרות;
(2) שר האוצר נוכח כי בעל הרישיון נתן שירותי תשלום יציבות שהוא סולק כרטיסי חיוב גדול דרש תמורה או תנאי התקשרות בלתי סבירים.

ג7. איסור שינוי לרעה של תנאי התקשרות

(תיקון התשע"ז)

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.

(תיקונים: התשע"ז, התשפ"ג)

(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.

(ב) במסגרת הסכם ההתקשרות שבין התאגיד הבנקאי ללקוח שלטובתו מונפק כרטיס החיוב יחולו הוראות אלה:

(1) התאגיד הבנקאי יאפשר לגוף המתפעל לבקש ולקבל את הסכמת הלקוח לעשות שימוש במידע על אודות הלקוח שהגיע לידי הגוף המתפעל אגב ביצוע ההנפקה או תפעול ההנפקה, לשם מתן שירותים פיננסיים ללקוח שלגביהם מפוקח הגוף המתפעל;

(2) התאגיד הבנקאי יציין לפני הלקוח את שם הגוף המתפעל בעת בקשת ההסכמה; נתן הלקוח את הסכמתו כאמור, ישלח לו הגוף המתפעל הודעה בכתב שבה יציין דבר הסכמת הלקוח, פרטי המידע שבהם יעשה שימוש והשימושים המותרים במידע לאותו גוף, אפשרות הלקוח לבטל את הסכמתו או להתנותה בכל עת, וכן דרכי התקשרות עם הגוף המתפעל לעניין זה;

(3) התאגיד הבנקאי לא ימנע מהגוף המתפעל, במעשה או במחדל, לקבל את הסכמת הלקוח כאמור;

(4) הסכם ההתקשרות עם הלקוח להנפקת כרטיס החיוב לא יותנה במתן הסכמה כאמור לגוף המתפעל.

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

(ד) הוראות סעיף קטן (ב) לא יחולו לעניין גוף מתפעל שאינו מפוקח על פי דין, לעניין פעילותו הפיננסית או לעניין גוף מתפעל כאמור שאינו עוסק בתפעול הנפקה לגבי הפעולות והשירותים הנלווים המהותיים להנפקת כרטיס חיוב.

ה7. העברת מידע בדבר יתרת הלקוח בחשבון עובר ושב

(תיקון התשע"ז)

(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 מפוקח על פי דין, לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק או כנותן אשראי.

ו7. הפצת כרטיסי אשראי של מנפיקים הקשורים עם תאגיד בנקאי בהסכם הפצה

(תיקונים: התשע"ז, התשע"ט (מס' 3))

(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 -

"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 אשראי 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 מפוקח על פי דין לענין פעילותו הפיננסית כמנפיק, שהתקשר עם התאגיד הבנקאי בהסכם הפצה.

(ב) המפקח ייתן בהוראות ניהול בנקאי תקין, הוראות לענין תנאי הסכם הפצה בין תאגיד בנקאי לבין מנפיק קשור בהסכם הפצה, לענין אופן ההפצה ולענין 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; לענין זה, התניית תנאים בלתי סבירים דינה כדין סירוב בלתי סביר; המפקח רשאי לקבוע בהוראות ניהול בנקאי תקין תנאים שיראו אותם כבלתי סבירים לענין סעיף קטן זה.

7ז. הצגת מידע על עסקאות שביצע לקוח באמצעות כרטיס חיוב

(תיקון התשע"ז)

(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 לענין 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 לענין 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.

7ח. איסור לסירוב בלתי סביר לשעבוד נוסף ולמימוש

(תיקון התשע"ז)

(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. קביעת שיטות חישוב

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 תאגידים בנקאיים.

9. סייג

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

(תיקון התשנ"ד)

(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.

9א1. הגבלות לעניין גביית עמלת פירעון מוקדם של הלוואה לדיור**(תיקון התשע"ב)**

(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 9ז;

(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 הוצאה לפועל, התשכ"ז-1967.

(תיקונים: התשס"ד, התשע"ט)

בפרק זה -

"הלוואה לדיור" - כל אחד מאלה:

(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. שינוי מועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור

(תיקון התשס"ד)

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.

9ד. סייג לענין פיגור בפירעון ההלוואה

(תיקון התשס"ד)

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.

9ה. הודעת התאגיד הבנקאי

(תיקון התשס"ד)

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.

9ו. שינוי לגבי חלק מההלוואה לדיור

(תיקונים: התשס"ד, התשע"ט)

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.

9ז. עמלות בעד טיפול בבקשה להלוואה לדיור ושינוי מועדי פירעון הלוואות לדיור

(תיקונים: התשס"ד, התשפ"ב)

(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.

(א) 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 הלוואות לדיור כאמור, לא יעלה על מאתיים עשרים וחמישה שקלים חדשים.

(ג) התאגיד הבנקאי יערוך חישוב של הריבית בשל הפער במספר הימים שבין מועד פירעון הלוואה החודשי המקורי לבין מועד הפירעון החודשי החדש (בסעיף קטן זה - התחשבנות פיננסית); ההתחשבנות הפיננסית תיעשה בריבית של פריים מינוס רבע אחוז נקודות, לפי ריבית הפריים הממוצעת של חמשת הבנקים הגדולים, והסכום המתקבל מההתחשבנות 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 ההתחשבנות 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. כניסת השינוי לתוקף

(תיקון התשס"ד)

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

9ח1. דחיית מועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור בנסיבות מיוחדות

(תיקון התשע"ט)

(א) טרם כריתת הסכם הלוואה לדיור לשם רכישת דירה יחידה כהגדרתה בסעיף 1א9(ד), יודיע תאגיד בנקאי ללקוח כי באפשרותו לכלול בהסכם הלוואה הוראות שלפיהן יוכל הלקוח לדחות את מועדי הפירעון החודשי של הלוואה, אם יבקש, בתנאים שיקבע התאגיד הבנקאי ובכפוף להוראות אלה:

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

(א) הלקוח סיים את עבודתו בשנה שקדמה לבקשתו לדחות את מועדי הפירעון החודשי של הלוואה,

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 הלוואה לדיור.

(ב) בלי לגרוע מהוראות כל דין, טרם כריתת הסכם הלוואה לדיור, ימסור התאגיד הבנקאי ללקוח הסבר בכתב בדבר

התנאים לדחיית מועד הפירעון החודשי של הלוואה לפי סעיף זה; בהסבר כאמור יפורטו, בין השאר, העלויות הכרוכות בבחירת הלקוח לכלול בהסכם הוראות בדבר האפשרות לדחות את מועד הפירעון החודשי של הלוואה 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 הלוואה 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. דחיית מועדי הפירעון של הלוואה לדיור בשל פטירה

[תיקון התשע"ט (מס' 2)]

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

(ב) בשל דחיית מועדי פירעון הלוואה 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 הלוואה לדיור לפי הוראות סעיף זה, ישולמו התשלומים שמועד פירעונם נדחה באחת מהדרכים האלה, לפי בחירת החייב:

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

(2) בתשלומים שיוספו 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 הלוואה פרטים על זכויות החייב לפי סעיף זה.

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

פרק ב'2: פיקוח על עמלות

ט9. תעריפון מלא ותעריפונים מצומצמים

(תיקונים: התשס"ז, התשפ"ג)

(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).

(ג) תאגיד בנקאי יידע את לקוחותיו בדבר התעריפון המלא, סכומי עמלות שהוא גובה בעד השירותים הכלולים בו, או שיעורן (בפרק זה - התעריפון המלא של התאגיד הבנקאי), וכן יעשה כאמור לגבי התעריפון המצומצם החל עליו, אם נקבע (בפרק זה - תעריפון מצומצם של התאגיד הבנקאי), והכל בדרך שיקבע הנגיד בכללים.

(ג1) ⁴ תאגיד בנקאי יידע את לקוחותיו, במסגרת התעריפון המלא של התאגיד הבנקאי והתעריפונים המצומצמים של התאגיד הבנקאי, כי הוא רשאי לגבות סכומים או שיעורים נמוכים יותר מהסכומים או השיעורים הנקובים בהם, למעט לעניין עמלה שנקבעה לפי סעיף 9יב(1) לגבי שירות בר-פיקוח.

(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. איסור גביית עמלה שלא בהתאם לתעריפונים

(תיקון התשס"ז)

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.

9:1 איסור גביית עמלה שלא בהתאם לתעריפונים של התאגיד הבנקאי

(תיקון התשפ"ג)

. תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוחותיו עמלה בסכום או בשיעור העולה על הסכום או השיעור שנקבעו בתעריפון המלא של התאגיד הבנקאי או בתעריפון מצומצם של התאגיד הבנקאי, או שלא בהתאם להוראות אחד התעריפונים האלה.

9:2 איסור גביית עמלה שלא בהתאם להסכם עם הלקוח

(תיקון התשפ"ג)

. בלי לגרוע מהוראת סעיף 9:1, הוסכם עם לקוח כי תיגבה ממנו עמלה בסכום או בשיעור הנמוך מהסכום או השיעור שנקבעו בתעריפון המלא של התאגיד הבנקאי או בתעריפון מצומצם של התאגיד הבנקאי, לא יגבה התאגיד בנקאי מהלקוח עמלה בסכום או בשיעור העולה על הסכום או השיעור שהוסכם כאמור.

9:3 איסור גביית עמלה בעד שירות שלא ניתן

(תיקון התשפ"ג)

. תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוח עמלה אלא בעד שירות שניתן בפועל ללקוח.

9:א.

5 הכרזה על שירות כבר-פיקוח לענין העמלה הנגבית בעדו

5

(תיקון התשס"ז)

- (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 9:ב או 9:ג (בפרק זה - שירות בר-פיקוח), אם מתקיים לגביו אחד מאלה:
- (1) העמלה הנגבית בעדו עלולה להפחית את התחרות בין התאגידיים הבנקאיים או בינם לבין גוף אחר הנותן שירות דומה;
- (2) לקוח יכול לקבלו רק בתאגיד הבנקאי שבו מתנהל חשבונו;

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.

9.ב. פיקוח על סכומי עמלות או שיעוריהן

(תיקון התשס"ז)

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.

9.ג. בקשה להעלאת סכום עמלה או שיעורה

(תיקון התשס"ז)

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

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.

9.ד. איסור גביית עמלה בעד שירות בר-פיקוח שלא בהתאם לסעיפים 9.ב או 9.ג

(תיקון התשס"ז)

תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוחותיו עמלה בעד שירות בר-פיקוח, שלא בהתאם להוראה שנקבעה לגביו בצו לפי סעיף 9.ב, 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 9.ג או שלא בהתאם לתנאיו של היתר כאמור.

9.טו. חובת דיווח לפני העלאת עמלה בעד שירות שאינו בר-פיקוח

(תיקון התשס"ז)

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.

9.טז. פרסום אישורים והיתרים

(תיקון התשס"ז)

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

9.יז. ייחוד סמכות הפיקוח על עמלות

(תיקון התשס"ז)

9. חובת דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת

(תיקון התשס"ז)

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

פרק ג': עונשין ועיצומים אחרים

10. עונשין

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

תאגיד בנקאי שעשה אחת מאלה, דינו - כפל הקנס הקבוע בסעיף 61(א)(3) לחוק העונשין, התשל"ז-1977:
(1) הפר הוראה מהוראות פרק ב' למעט סעיפים 2(ה), 5, 5א, 5א1א, 2א5, 3א5, 5ב(ב), 5ב1, 5ג, 7א עד 7ד, 7ז ו-7ח או 8 או תקנה, הוראה או כלל על פיהן;
(2) הפר התחייבות שנתן לפי סעיף 12(א).

11. אחריות מנהל

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:
(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.

עיצום כספי

11א.

[תיקונים: התשס"ה, התשס"ז, התש"ע, התשע"ז (מס' 2), (מס' 4), התשע"ח, התשע"ח (מס' 2), (מס' 3), התשפ"ב, התשפ"ג, התשפ"ד]

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

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

(א1) 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 לדיור 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.

(א1) 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;

(5) לא מסר הודעה ללקוח בהתאם להוראות סעיף 1א5 או מסר הודעה כאמור שלא בהתאם להוראות אותו סעיף.

(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;

(א1) פרסם פרסומת או נקט דרך שיווק אחרת שאינן כוללות את שם המלווה או לא צורפה להן אזהרה, בניגוד להוראות סעיף 5(ג).

(2) הפר הוראה מההוראות סעיף 9ה, או דרש עמלה בסכום גבוה מהסכום המרבי הקבוע בסעיף 9ז(א), (א1) 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 9;

(3א) גבה עמלה בסכום או בשיעור העולה על הסכום או השיעור שנקבעו בתעריפון המלא של התאגיד הבנקאי או בתעריפון מצומצם של התאגיד הבנקאי, או שלא בהתאם להוראות תעריפונים אלה, בניגוד להוראות סעיף 9י9;

(3ב) גבה עמלה בסכום או בשיעור העולה על הסכום או השיעור שהוסכם עם הלקוח, בניגוד להוראות סעיף 9י2;

(3ג) גבה עמלה בעד שירות אף שהשירות לא ניתן בפועל ללקוח, בניגוד להוראות סעיף 9י3;

(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 להוראות 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 7(א);

(8) עשה שימוש במידע שהגיע לידיה שלא לצורך הצגתו, בניגוד להוראות סעיף 7(ד);

(9) עשה דבר העלול להטעות לקוח בכל עניין מהותי למתן שירות ללקוח, מהעניינים המנויים בסעיף 3,

בניגוד להוראות אותו סעיף.

(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 מהוראות שנקבעו בכללים לפי סעיף 5;

(2) הפר הוראה מהוראות שנקבעו לפי סעיף 8;

(3) לא יידע את לקוחותיו בדבר סכומי עמלות שהוא גובה בעד שירותים הכלולים בתעריפון המלא, בדרך

שקבע הנגיד לפי סעיף 9ט(ג);

(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 9ט(ג);

(5) גבה עמלה בעד שירות בר-פיקוח שלא בהתאם להוראה לפי סעיף 9'ב או להיתר לפי סעיף 9'ג, בניגוד

להוראות סעיף 9'ד.

(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. התחייבות של תאגיד בנקאי

(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 העניינים 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. צו בית משפט למניעת עבירה

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. פרסום פסק-דין או תיקון פרסום

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 דיין כדין קנס שהטיל בית המשפט.

15. פיצויים

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 הנזקין [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. פניות הציבור

(א) המפקח יברר פניות הציבור בדבר עסקיהם עם תאגידים בנקאיים שראה בהן 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 לבירורו, 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
ן;

(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 ⁶

16א-

16.

(בוטלו).

פרק ד': הוראות שונות

16א. פרסום נתונים

(תיקונים: התשס"ז, התשע"ז)

המפקח רשאי לפרסם נתונים בדבר -

(1) ההוצאה הממוצעת בפועל של לקוחות, או של סוגי לקוחות, של תאגידים 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 תאגידים בנקאיים בעד סוגי שירותים, בדרך שתאפשר את השוואת העמלות;

(3) שיעורי ריביות המשולמות בפועל על ידי כל אחד מהתאגידים הבנקאיים ללקוחות, בעד פיקדונות שקליים, בדרך שתאפשר את השוואת הריביות;
(4) שיעורי ריביות הנגבות בפועל על ידי כל אחד מהתאגידים הבנקאיים מלקוחות בעד מתן אשראי, בדרך שתאפשר את השוואת הריביות.

17. החוק מחייב

הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד.

17א. תחולת החוק על ערב

(תיקונים: התשנ"ד, התשע"ד התשע"ז)

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.

18. שמירת דינים

חוק זה בא להוסיף על כל דין ולא לגרוע ממנו.

19. ביצוע ותקנות

שר האוצר ממונה על ביצוע חוק זה והוא רשאי, לאחר התייעצות בנגיד, להתקין תקנות בכל הנוגע לביצועו.

20. תחילה

תחילתו של חוק זה ביום כ"ט בסיון התשמ"א (1 ביולי 1981).

21. פרסום

חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו בכנסת.

מנחם בגין

יורם ארידור

ראש הממשלה

שר האוצר

יצחק נבון

נשיא המדינה

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;

ס"ח 2608, התשע"ז (1.3.2017), עמ' 446 [התשע"ז (מס' 2)]. הצ"ח - כנסת 644, התשע"ו, 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, התש"ף (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;

ס"ח 3046, התשפ"ג (6.6.2023), עמ' 222. הצ"ח - ממשלה 1612, התשפ"ג, עמ' 354;

ס"ח 3152, התשפ"ד (28.1.2024), עמ' 496. הצ"ח - כנסת 977, התשפ"ג, עמ' 150;

ס"ח 3164, התשפ"ד (28.2.2024), עמ' 558 [התשפ"ד (מס' 2)]. הצ"ח - ממשלה 1685, התשפ"ד, עמ' 252.

[2.] תחילת תוקפו של סעיף 1א5 א ביום 28.7.24 (תיקון התשפ"ד).

[3.] תחילת תוקפו של ס"ק 5א2 (ה) ביום 28.7.24. עד אז, נוסח ס"ק זה הוא: "(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."

[4.] תחילת תוקפו של ס"ק 9ט(ג1) ביום 1.9.23 (תיקון התשפ"ג).

[5.] רשימה כאמור בסעיף 9יא פורסמה בי"פ 5799, התשס"ח, עמ' 2927. ראו ב"דינים" הודעה על שירותים בנקאיים בני

פיקוח, התשס"ח-2008.

[6.] הוראות פרק זה (סעיפים 16-1) א16 בוטלו בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.

//