

# חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א—1981 \*

פרק א': פרשנות

הגדרות

## 1. בחוק זה —

"תאגיד בנקאי" — כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א—1981,<sup>1</sup> לרבות תאגיד עזר כמשמעותו באותו 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;<sup>2</sup>  
"המפקח" — המפקח על הבנקים שנתמנה לפי סעיף 5 לפקודת הבנקאות, 1941;<sup>3</sup>  
"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

חובה לתת שירותים מסוימים

## 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 שניתן לשלם ממנו לפי דרישה בשיק, 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) עשיית פעולה שלפי חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח—1978,<sup>4</sup> וההיתרים על פיו יש לעשותה באמצעות סוחר מוסמך בלבד;

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

\* נתקבל בכנסת ביום כ"ד באדר ב' התשמ"א (30 במרס 1981); הצעת החוק ודבריו הסבר פורסמו בה"ח 1497, התשמ"א, עמ' 106.  
1 ס"ח התשמ"א, עמ' 224.  
2 ס"ח התשי"ד, עמ' 192; התש"ס, עמ' 128.  
3 ע"ר 1941, תוס' 1, עמ' 85; ס"ח התשל"ט, עמ' 72.  
4 ס"ח התשל"ח, עמ' 108, עמ' 206.

נתקבלה מהמפקח הודעה על התנגדותו למדיניות האמורה, ייתשב 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 גותן 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.

איסור פגיעה  
בנסיבות מיוחדות

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.

גילוי נאות

5. (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) לגלות ללקוחותיהם המקבלים עצה מהם בעסקאות ניירות ערך את הענין שיש להם בנושא העצה.

(ב) היה לנגיד יסוד 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.

אחריות להטעיה

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.

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.

8. הנגיד רשאי, לאחר התייעצות בועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, לקבוע הוראות בדבר המועדים שבהם ייזקפו זיכויים וחובים 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.

קביעת שיטות  
חישוב

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

סיג

**פרק ג': עונשין ועיצומים אחרים**

10. תאגיד בנקאי שעשה אחת מאלה, דינו — קנס 150,000 שקלים:  
(1) הפר הוראה מהוראות פרק ב' או תקנה, הוראה או כלל על פיהן;  
(2) הפר התחייבות שנתן לפי סעיף 12(א).

עונשין

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.

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:

התחייבות של  
תאגיד בנקאי

(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 שיוורה 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.

צו בית משפט  
למניעת עבירה

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.

פרסום פסק-דין  
או תיקון פרסום

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.

פיצויים

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 הנוזיקין [נוסח חדש]<sup>94</sup>, 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.

פניות הציבור

16. (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 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 בבירורה.

5 דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 10, עמ' 266; ס"ח התשל"ד, עמ' 94.

- |     |  |              |
|-----|--|--------------|
| 17. | הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד.   | החוק מחייב   |
| 18. | חוק זה בא להוסיף על כל דין ולא לגרוע ממנו.   | שמירת דינים  |
| 19. | שר האוצר ממונה על ביצוע חוק זה והוא רשאי, לאחר התייעצות בנגיד, להתקין תקנות בכל הנוגע לביצועו. | ביצוע ותקנות |
| 20. | תחילתו של חוק זה ביום כ"ט בסיון התשמ"א (1 ביולי 1981).   | תחילה        |
| 21. | חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו בכנסת.  | פרסום        |

יורם ארידור  
שר האוצר

מנחם בגין  
ראש הממשלה

יצחק נבון  
נשיא המדינה