



רשומות

# הצעות חוק

הכנסת

19 ביולי 2023

977

א' באב התשפ"ג

עמוד

הצעת חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 67) (הודעה על סיום הטבה בנקאית), התשפ"ג-2023 . . 150

מתפרסמת בזה הצעת חוק של חברי הכנסת מטעם הוועדה למיזמים ציבוריים של הכנסת:

## הצעת חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון מס' 67) (הודעה על סיום הטבה בנקאית), התשפ"ג-2023\*

הוספת סעיף 5א1. בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981<sup>1</sup> (להלן - החוק העיקרי), אחרי סעיף 5א1 יבוא:

"הודעה על סיום 5א1. (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.

(ב) תאגיד בנקאי ישלח ללקוח הודעה על סיום הטבה הבנקאית שניתנה לו 21 ימים לפני מועד סיומה שהוסכם בתנאי ההתקשרות בין הצדדים; לעניין הטבה בדמי כרטיס חיוב, התאגיד הבנקאי יציין באותה הודעה את הדרך שבאמצעותה יוכל הלקוח לסיים את ההתקשרות לעניין כרטיס החיוב.

(ג) הודעה כאמור בסעיף קטן (ב) תישלח ללקוח בכתב, בדרך שמאפשרת תקשורת מיידית ונגישה ככל האפשר, וכן באופן שבו התאגיד הבנקאי מוסר הודעות לאותו לקוח כפי שהוסכם ביניהם בהתאם להוראות שקבע המפקח לעניין משלוח הודעות; ואולם, במקרים שבהם ידוע לתאגיד הבנקאי כי הלקוח אינו יכול לקבל הודעה כתובה, תישלח הודעה קולית כחלופה למסרון, בהתאם לאותן הוראות."

### ד ב ר י ה ס ב ר

סעיף 1 מוצע לחייב תאגידי בנקאיים לשלוח ללקוח הודעה על סיום הטבה בנקאית שניתנה לו 21 ימים לפני מועד סיום הטבה שהוסכם בין הצדדים במקום שבועיים קבוע בכללים. נוסף על כך מוצע לקבוע כי לעניין הודעה על סיום הטבה בדמי כרטיס חיוב, התאגיד הבנקאי יציין בהודעה את הדרך לסיים ההתקשרות לעניין כרטיס החיוב, כדי ליידע את הלקוח בדבר אופן ביטול הכרטיס, למקרה שיחליט לבטלו בשל סיום הטבה שניתנה לו בדמי הכרטיס.

כמו כן, מוצע לחייב את התאגיד הבנקאי לשלוח הודעה כאמור בכתב, בדרך שמאפשרת תקשורת מיידית ונגישה ככל האפשר (למשל מסרון), וכן באופן שבו הוא שולח הודעות ללקוח כפי שהוסכם ביניהם ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין שקבע המפקח על הבנקים. כדי לאפשר משלוח הודעות במקרים שבהם ידוע לתאגיד הבנקאי כי הלקוח אינו יכול לקבל הודעה כתובה בתקשורת אלקטרונית מיידית (מאחר שהוא מחזיק מכשיר טלפון כשר), מוצע לקבוע כי תאגיד בנקאי ישלח לאותו לקוח הודעה קולית במקום מסרון. הוראה דומה בעניין זה קבועה היום בהוראות ניהול בנקאי תקין, ומוצע לעגן אותה בחקיקה ראשית.

סעיף 5 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992 (להלן - הכללים), מחייב תאגידי בנקאיים (בנקים וחברות כרטיסי אשראי) להודיע ללקוחותיהם על שינויים בתנאי ניהול החשבון, ובכלל זה על שינויים בשיעורי ריביות ובתעריפי עמלות ועל סיומן של הטבות שניתנו לתקופה העולה על שלושה חודשים. בין היתר נקבע בכללים כי על תאגיד בנקאי לשלוח הודעה על סיום הטבה כאמור שבועיים לפחות לפני מועד השינוי. אופן מסירת ההודעות ללקוחות התאגידיים הבנקאיים מוסדר בהוראות ניהול בנקאי תקין שקובע המפקח על הבנקים לפי סעיף 5(ג) לפקודת הבנקאות, 1941. עם זאת, הודעות אלו נמסרות לעיתים במובלע, במסגרת הודעה שבה כמה נושאים, או נמסרות באופן שאינו מידי ונגיש, ובשל כך לקוחות רבים אינם ערים לסיום הטבה ונושאים בתשלומים שיכלו להימנע מהם אם היו מקבלים הודעה מספקת מראש. לפיכך מוצע לעגן בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן - החוק), את חובתם של הבנקים ושל חברות כרטיסי האשראי למסור ללקוחות הודעות על סיום הטבה בנקאית כפי שיפורט להלן.

\* הצעת חוק מס' 2871/25/פ (מספר פנימי: 2200573); הועברה לוועדה ביום י"ח בסיוון התשפ"ג (7 ביוני 2023).

<sup>1</sup> ס"ח התשמ"א, עמ' 258; התשפ"ג, עמ' 355.

תיקון סעיף 2א5

2. בסעיף 2א5 לחוק העיקרי -

(1) בכותרת השוליים, במקום "ללקוח" יבוא "שאינן בנקאיות";

(2) במקום סעיף קטן (ה) יבוא:

"(ה) הודעות כאמור בסעיפים קטנים (ב)1, (ג)1 ו-(ד) יישלחו ללקוח בכתב באופן שבו מוסר המנפיק הודעות לאותו לקוח כפי שהוסכם ביניהם ובהתאם להוראות שקבע המפקח לעניין משלוח הודעות; ואולם, במקרים שבהם ידוע למנפיק כי הלקוח אינו יכול לקבל הודעה כתובה, תישלח הודעה קולית במקום מסרון, כאמור באותן הוראות."

3. בסעיף 10(1) לחוק העיקרי, אחרי "א5", יבוא "א5א".

4. בסעיף 11א(א) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (4) יבוא:

"(5) לא שלח הודעה ללקוח בהתאם להוראות סעיף 2א5א או שלח הודעה כאמור שלא בהתאם להוראות אותו סעיף."

5. תחילתו של חוק זה \_\_\_\_: "תחילה

## ד ב ר י ה ס ב ר

הבנקים. עוד מוצע לקבוע הוראה דומה להוראה בסעיף 2א5 המוצע לעניין לקוחות המחזיקים מכשירי טלפון כשרים.

**סעיפים** מוצע לקבוע כי הפרה של הוראת סעיף 2א5 3 ו-4 המוצע לעניין משלוח הודעה על סיום הטבה בנקאית לא תהיה עבירה פלילית, הנקבעת בסעיף 10 לחוק, אלא הפרה מינהלית שניתן להטיל בשלה עיצום כספי, הקבועה בסעיף 11 לחוק. לפי המוצע, המפקח על הבנקים יהיה מוסמך להטיל על תאגיד בנקאי שלא שלח ללקוח הודעה לפי הסעיף המוצע, או ששלח הודעה שלא בהתאם לאותו סעיף, עיצום כספי בסכום של 50,000 שקלים חדשים.

**סעיף 5** מוצע לקבוע כי מועד כניסתו לתוקף של התיקון המוצע ייקבע בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית.

**סעיף 2** סעיף 2א5 לחוק קובע הוראות לעניין שינוי או סיום של תוכנית הטבות מסוג מועדוני לקוחות שמפעילים מנפיקי כרטיסי חיוב לשם מתן הטבות שאינן הטבות בנקאיות, ובכלל זה מחייב את המנפיקים להודיע ללקוחותיהם מראש על שינוי תוכנית הטבות או על סיומה. סעיף 2א5(ה) לחוק קובע כי הודעות כאמור יישלחו ללקוח בדואר, בדואר אלקטרוני, במסרון או באמצעי תקשורת מקוון אחר, בהתאם לאופן שבו בחר הלקוח לקבל הודעות מהמנפיק לפי פרטי ההתקשרות שמסר לו במועד ההתקשרות או במועד מאוחר יותר. מאחר שהוראות אלו אינן ניטרליות מבחינה טכנולוגית, ובהתחשב בכך שהוראות לעניין משלוח הודעות מתאגידים בנקאיים נקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין שקבע המפקח על הבנקים, מוצע להחליף את ההוראה הקיימת לעניין אופן משלוח הודעות ללקוח, ולקבוע כי הודעות אלו יישלחו ללקוח כפי שהוסכם בין הצדדים ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין שקבע המפקח על

**יוזמים:** חברי הכנסת יונתן מישרקי, ינון אזולאי, יצחק פינדרוס, אלי דלל, חמד עמאר

" מועד התחילה ייקבע בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית.

