רשומות

# ספר החוקים

ח׳ באב התשפ״ו 3569 22 ביולי 2026

עמוד

חוק הגנת הצרכן (תיקון מס׳ 74), התשפ״ו–2026 . . . . . 904

תיקונים עקיפים:

חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ״א–1981 – מס׳ 41

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ״א–1981 – מס׳ 46

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע״ו–2016 – מס׳ 18

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס״ה–2005 – מס׳ 14

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס״ה–2005 – מס׳ 29

# חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 74), התשפ"ו–2026*

הוספת סעיף 16ד

**1.** בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981[1] (להלן – החוק העיקרי), אחרי סעיף 16ג יבוא:

"חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן

**16ד.** (א) בעסקה מסוגי העסקאות המנויות בתוספת התשיעית, שמתקיים לגביה האמור בסעיף קטן (ב), יפעל עוסק כמפורט להלן:

(1) יקליט כל שיחה קולית למספר טלפון, לרבות שיחה כאמור שבוצעה באמצעות תקשורת אלקטרונית, בלא נוכחות משותפת של העוסק והצרכן, בינו או בין אחר מטעמו לבין הצרכן, ולרבות שיחה כאמור מהצרכן לעוסק או לאחר מטעמו (בסעיף זה – שיחה);

(2) יודיע לצרכן בתחילת כל שיחה כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי, אם יבקש זאת, לקבל מהעוסק את השיחה המוקלטת לפי הוראות סעיפים קטנים (ג) ו־(ד);

(3) אם נכרתה עסקה – ישמור את השיחה המוקלטת למשך שנתיים לפחות מיום ביצועה, ואם לא נכרתה – למשך שישה חודשים לפחות מיום ביצועה (בסעיף זה – התקופה הקובעת); על אף האמור, חל המועד למסירת השיחה המוקלטת לאחר תום התקופה הקובעת, ישמור העוסק את השיחה עד מועד המסירה כאמור;

(4) ימסור לצרכן שביקש זאת כל שיחה מוקלטת שהצרכן הוא צד לה אשר שמורה בידי העוסק לפי פסקה (3), וכן פירוט בכתב בדבר מועדי השיחות כאמור (בסעיף זה – פירוט מועד שיחה), והכול לפי הוראות סעיף זה.

(ב) החובה לפי סעיף קטן (א) תחול על כל שיחה לעניין עסקה שמחירה הכולל הוא 750 שקלים חדשים לפחות, בין שנכרתה העסקה ובין שלא; לעניין זה –

(1) בחישוב מחיר העסקה הכולל יובאו בחשבון –

(א) הסכום לתשלום בעד עסקה נוספת, אחת או יותר, שנעשתה בעקבות השיווק לגבי העסקה;

(ב) לעניין עסקה מתמשכת לתקופה בלתי קצובה – סך התשלומים השנתי;

(ג) לעניין עסקה מתמשכת שהיא עסקה לתקופה קצובה כהגדרתה בסעיף 13א – סך התשלומים לכל תקופת ההתקשרות;

(2) יראו עסקה שסכומה אינו ידוע במועד השיחה כעסקה שמחירה הכולל הוא 750 שקלים חדשים לפחות.

---

* התקבל בכנסת ביום ג' באב התשפ"ו (17 ביולי 2026) [בישיבה שהחלה ביום כ"ח בתמוז התשפ"ו (13 ביולי 2026)]; הצעת החוק ודברי הסבר פורסמו בהצעות חוק הממשלה – 1767, מיום י"א בסיוון התשפ"ד (17 ביוני 2024), עמ' 1122.

[1] ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשפ"ו, עמ' 368.

(ג) ביקש צרכן מעוסק, בתקופה הקובעת, למסור לו שיחה שהצרכן הוא צד לה, שהוקלטה כאמור בסעיף קטן (א)(1) (בסעיף זה – שיחה מוקלטת), או פירוט מועד שיחה, ימסור לו העוסק את השיחה המוקלטת או הפירוט בתוך 10 ימי עסקים מיום הבקשה, בלא תשלום, אלא אם כן קבע השר הוראות לפי סעיף קטן (ז)(3); ואולם, ביקש הצרכן מהעוסק למסור לו פעם נוספת בתקופה הקובעת את אותה שיחה או אותו פירוט, רשאי העוסק לגבות תשלום בעד מסירתם לצרכן.

(ד) ביקש צרכן מעוסק, לאחר תום התקופה הקובעת, למסור לו שיחה מוקלטת, השמורה בידי העוסק, או פירוט מועד שיחה, ימסור לו העוסק את השיחה המוקלטת או הפירוט, בתוך 10 ימי עסקים מיום הבקשה, ורשאי הוא לגבות תשלום בעד מסירתם לצרכן.

(ה) לא מסר עוסק שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה לצרכן שביקש זאת לפי הוראות סעיף קטן (ג) או (ד) –

(1) רואים את העוסק, בהליך אזרחי, כמי שהודה בגרסתו של הצרכן לגבי תוכן השיחה או קיומה; ואולם, בית המשפט רשאי לאפשר לעוסק לסתור את גרסת הצרכן כאמור אם נוכח כי היה הצדק סביר לאי־מסירת השיחה המוקלטת או פירוט מועד השיחה, ובכלל זה אם נוכח כי השיחה לא התקיימה, או אם נוכח כי יש טעם מיוחד אחר המצדיק זאת;

(2) לא יהיה העוסק רשאי להגיש כראיה בהליך אזרחי את השיחה המוקלטת, לרבות תמליל של השיחה, או את פירוט מועד השיחה, אלא ברשות בית המשפט לאחר שנוכח כי היה הצדק סביר למחדלו של העוסק.

(ו) השר, בהתייעצות עם שר המשפטים, רשאי לקבוע הוראות לעניין שמירת שיחה מוקלטת וכן לעניין מסירה לצרכן של שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה לפי הוראות סעיף זה.

(ז) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי –

(1) להחיל את הוראות סעיף זה על שיחה שאינה שיחה קולית, ובכלל זה על שיחה המתבצעת באמצעות החלפת מסרים כתובים, ורשאי הוא להחילן בשינויים כפי שיקבע;

(2) לקבוע תקופה אחרת לגבי כל אחת מהתקופות המנויות בסעיף קטן (א)(3) או תקופות שונות לעניין סוגי עוסקים או לסוגי עסקאות המנויות בתוספת התשיעית כפי שיקבע, ובלבד שלגבי שיחות מוקלטות שבעקבותיהן נכרתה עסקה לא יפחתו התקופות שיקבע משנה;

(3) לקבוע הוראות לעניין הסכום המרבי שעוסק רשאי לגבות בעד מסירת שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה כאמור בסעיף קטן (ג) או (ד);

(4) בהתייעצות עם שר האוצר – לשנות את התוספת התשיעית;

(5) לקבוע כי ההוראות לפי סעיף זה לא יחולו לגבי מידע כפי שיקבע.

(ח) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מאלה:

(1) הוראות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א–1981, ובכלל זה הוראות סעיף 11 לחוק האמור;

(2) הוראות שנקבעו לפי דין או בריתיון המחייבות –

(א) שמירה של שיחה מוקלטת לתקופה ארוכה מהתקופה הקבועה לפי סעיף זה;

(ב) הקלטה של שיחה בעניין עסקאות שמחירן הכולל נמוך מהסכום הנקוב בסעיף קטן (ב);

(ג) מסירה של שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה לצרכן, בתקופה קצרה מהתקופה הקבועה בסעיף קטן (ג);

(ד) מסירה של שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה לצרכן, בלא עלות או בסכום נמוך מהסכום שנקבע לפי סעיף קטן (ז)(3)."

תיקון סעיף 21

**2.** בסעיף 21(2) לחוק העיקרי, אחרי "(בחוק זה – חוק המחשבים)" יבוא "ושיחה מוקלטת לפי סעיף 16ד".

תיקון סעיף 22ג

**3.** בסעיף 22ג לחוק העיקרי –

(1) בסעיף קטן (ב), אחרי פסקה (16ב) יבוא:

"(16ג) לא הקליט שיחה בינו או בין אחר מטעמו לבין הצרכן, בניגוד להוראות סעיף 16ד(א)(1) או להוראות לפי סעיף 16ד(ז);

(16ד) לא הודיע לצרכן בתחילת שיחה כאמור בסעיף 16ד(א)(1) כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי לקבלה, בניגוד להוראות סעיף 16ד(א)(2) או להוראות לפי סעיף 16ד(ז);

(16ה) לא שמר שיחה מוקלטת, בניגוד להוראות סעיף 16ד(א)(3) או להוראות לפי סעיף 16ד(ז);

(16ו) לא מסר שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה לצרכן שביקש זאת, בניגוד להוראות לפי סעיף 16ד(א)(4) או להוראות לפי סעיף 16ד(ז);

(16ז) גבה תשלום בעד מסירת שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה, בניגוד להוראות סעיף 16ד(ג) או (ד) או להוראות לפי סעיף 16ד(ז);";

(2) אחרי סעיף קטן (ב1) יבוא:

"(ב2) עוסק שלא מסר לממונה או למפקח מסמך שנדרש למסור לפי סעיף 21(2), רשאי הממונה להטיל עליו עיצום כספי בסכום השווה למחצית הסכום הקבוע בסעיף קטן (ב), לתאגיד או למי שאינו תאגיד, לפי העניין; ואולם, לא יוטל עיצום כספי לפי סעיף קטן זה בשל אי־מסירת מידע כאמור בסעיף קטן (ד)(2)."

**4.** אחרי התוספת השמינית לחוק העיקרי יבוא: הוספת תוספת תשיעית

## "תוספת תשיעית

(סעיף 16ד(א))

1. עסקה למכירת טובין, למעט מזון, שכללה פנייה שיווקית כהגדרתה בסעיף 16ב(א), למעט פנייה שיווקית שנעשתה לאחר שהצרכן פנה לעוסק וביקש ממנו שיחזור אליו.
2. עסקה למתן שירות תיווך לקבלת הלוואה.
3. עסקה למתן שירות לאיתור כספים.
4. עסקה למתן שירות בדיקת זכויות בשל מצב רפואי.
5. עסקה למתן שירות של בדיקת זכאות להחזר מס שלא בידי מי שקיבל רישיון מכוח חוק רואי חשבון, התשט"ו–1955[2], או מכוח חוק הסדרת העיסוק בייצוג על ידי יועצי מס, התשס"ה–2005[3].
6. כל אחת מהעסקאות המפורטות להלן, לרבות מכירה של ציוד או ציוד קצה כהגדרתו בחוק התקשורת, לפי העניין, שנעשית במסגרת אותה עסקה, בהמשך לה או בעקבותיה, ולעניין העסקאות כאמור בפסקאות משנה (ב) ו־(ג) – ובלבד שהציוד משמש לקבלת השירות בהתאם לתנאי אותן עסקאות:
   (א) עסקה למתן שירותי טלפוניה או שירות גישה לאינטרנט לפי חוק התקשורת;
   (ב) עסקה בעניין שידורים כהגדרתם בחוק התקשורת עם בעל רישיון לשידורים לפי החוק האמור;
   (ג) עסקה להספקת תכנים על ידי ספק תכנים רשום כהגדרתו בסעיף 13ב לחוק הפצת שידורים באמצעות תחנות שידור ספרתיות, התשע"ב–2012[4].
7. עסקה למתן שירות בעניין תיקון, שיפור או מחיקה של נתוני אשראי או שיפור דירוג אשראי כהגדרתו בחוק נתוני אשראי, התשע"ו–2016[5], שלא בידי מי שקיבל רישיון שירות נתוני אשראי מכוח החוק כאמור.
8. עסקה מתמשכת למתן שירות תיקונים ותחזוקה; לעניין זה, "עסקה מתמשכת" – עסקה אשר כללה התחייבות של העוסק למתן שירות מזמן לזמן במהלך תקופה שנקבעה (בהגדרה זו – תקופת ההתחייבות) והתחייבות של הצרכן לתשלום בעבור תקופת ההתחייבות לרבות תשלום עיתי.
9. עסקה מתמשכת למתן שירותי רפואה כהגדרתם בסעיף 13ה(א), למעט שירותי סיעוד הניתנים על ידי עוסק מכוח הסכם עם רשות ציבורית.
10. עסקה להספקת גז בידי בעל רישיון ספק גז, כהגדרתו בחוק הגז הפחמימני המעובה, התשפ"א–2020."

**5.** בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א–1981[6] (להלן – חוק הבנקאות (שירות ללקוח)) – תיקון חוק הבנקאות (שירות ללקוח) – מס' 41

(1) אחרי סעיף 4א5 יבוא:

---

[2] ס"ח התשט"ו, עמ' 26.
[3] ס"ח התשס"ה, עמ' 114.
[4] ס"ח התשע"ב, עמ' 286.
[5] ס"ח התשע"ו, עמ' 838.
[6] ס"ח התשמ"א, עמ' 258; התשפ"ו, עמ' 392.

"חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן ללקוח

5א. (א) בסעיף זה, "לקוח" – יחיד שאינו תאגיד.

(ב) תאגיד בנקאי המשווק שירותים ומוצרים באמצעות שיחות טלפון יזומות מטעמו, יפעל לעניין שיחות הטלפון האמורות כמפורט להלן:

(1) יקליט כל שיחה קולית למספר טלפון, לרבות שיחה כאמור שבוצעה באמצעות תקשורת אלקטרונית (בסעיף זה – שיחה מוקלטת);

(2) יודיע ללקוח בתחילת כל שיחה מוקלטת כי היא מוקלטת וכי הוא זכאי, אם יבקש זאת, לקבל ממנו את השיחה המוקלטת לפי הוראות פסקה (4);

(3) ישמור את השיחה המוקלטת למשך שנתיים לפחות מיום ביצועה;

(4) ימסור ללקוח שביקש זאת כל שיחה מוקלטת שהלקוח הוא צד לה אשר שמורה בידי התאגיד הבנקאי, וכן פירוט בכתב בדבר מועדי השיחות כאמור (בסעיף זה – פירוט מועד שיחה), בתוך 10 ימי עסקים ממועד הבקשה.

(ג) תאגיד בנקאי לא יגבה תמורה מלקוח בעד מסירת שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה שהלקוח הוא צד לה, אלא בהתקיים נסיבות או תנאים שהנגיד קבע לפי פרק ב'2; ואולם, ביקש הלקוח מהתאגיד הבנקאי למסור לו פעם נוספת את אותה שיחה או פירוט כאמור, רשאי התאגיד הבנקאי לגבות תמורה סבירה בעד מסירתם ללקוח בכפוף להוראות לפי פרק ב'2.

(ד) לא מסר תאגיד בנקאי שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה ללקוח שביקש זאת לפי הוראות סעיף קטן (ב) –

(1) רואים את התאגיד הבנקאי, בהליך אזרחי, כמי שהודה בגרסתו של הלקוח לגבי תוכן השיחה או קיומה; ואולם, בית המשפט רשאי לאפשר לתאגיד הבנקאי לסתור את גרסת הלקוח כאמור אם נוכח כי היה הצדק סביר לאי־מסירת השיחה המוקלטת או פירוט מועד השיחה, ובכלל זה אם נוכח כי השיחה לא התקיימה, או אם נוכח כי יש טעם מיוחד אחר המצדיק זאת;

(2) לא יהיה התאגיד הבנקאי רשאי להגיש כראיה בהליך אזרחי את השיחה המוקלטת, לרבות תמליל של שיחה, או את פירוט מועד השיחה, אלא ברשות בית המשפט לאחר שנוכח כי היה הצדק סביר למחדלו של התאגיד הבנקאי.

(ה) המפקח רשאי, בהוראות ניהול בנקאי תקין, להחיל את הוראות סעיף זה על שיחה שאינה שיחה קולית, ובכלל זה על שיחה המתבצעת באמצעות החלפת מסרים כתובים, או על סוגי שיחות נוספים כפי שיקבע, ורשאי הוא להחילן בשינויים כפי שיקבע.

(1) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א–1981, ובכלל זה מהוראות סעיף 11 לחוק האמור.";

(2) בסעיף 10(1), אחרי "5א4," יבוא "5א5,";

(3) בסעיף 11א(א1), בסופו יבוא:

"(8) לא הקליט שיחה קולית, בניגוד להוראות סעיף 5א5(ב)(1);

(9) לא הודיע ללקוח בתחילת שיחה מוקלטת כי היא מוקלטת וכי הוא זכאי לקבלה, בניגוד להוראות סעיף 5א5(ב)(2);

(10) לא שמר שיחה מוקלטת, בניגוד להוראות סעיף 5א5(ב)(3);

(11) לא מסר שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה ללקוח שביקש זאת, בניגוד להוראות סעיף 5א5(ב)(4);

(12) גבה תמורה בעד מסירת שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה, בניגוד להוראות לפי סעיף 5א5(ג)."

תיקון חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) – מס' 46

**6.** בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א–1981[7] –

(1) אחרי סעיף 59ב יבוא:

"חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן ללקוח

**59ג.** (א) מבטח או סוכן ביטוח המשווק שירותים ומוצרים באמצעות שיחות טלפון יזומות מטעמו ללקוח שהוא יחיד (בסעיף זה – לקוח), יפעל לעניין שיחות הטלפון האמורות כמפורט להלן:

(1) יקליט כל שיחה קולית למספר טלפון, לרבות שיחה כאמור שבוצעה באמצעות תקשורת אלקטרונית (בסעיף זה – שיחה מוקלטת);

(2) יודיע ללקוח בתחילת כל שיחה מוקלטת כי היא מוקלטת וכי הוא זכאי, אם יבקש זאת, לקבל ממנו את השיחה המוקלטת לפי הוראות פסקה (4);

(3) ישמור את השיחה המוקלטת למשך שנתיים לפחות מיום ביצועה, אלא אם כן הממונה הורה לשמור את השיחות המוקלטות לתקופה ארוכה יותר;

(4) ימסור ללקוח שביקש זאת את השיחה המוקלטת, וכן פירוט בכתב בדבר מועדי השיחות כאמור (בסעיף זה – פירוט מועד שיחה), בתוך 10 ימי עסקים ממועד הבקשה.

(ב) מבטח או סוכן ביטוח לא יגבה תשלום מלקוח בעד מסירת שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה, אלא אם כן הממונה התיר זאת בהוראות שקבע ובהתאם לאותן הוראות; ואולם, ביקש הלקוח מהמבטח או מהסוכן, לפי העניין, למסור לו פעם נוספת את אותה שיחה או פירוט, רשאי המבטח או הסוכן, לפי העניין, לגבות תשלום בעד מסירתם ללקוח בכפוף לאותן הוראות.

[7] ס"ח התשמ"א, עמ' 208; התשפ"ו, עמ' 403.

(ג) לא מסר מבטח או סוכן ביטוח שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה ללקוח שביקש זאת לפי הוראות סעיף קטן (א) –

(1) רואים את המבטח או הסוכן, בהליך אזרחי, כמי שהודה בגרסתו של הלקוח לגבי תוכן השיחה או קיומה; ואולם, בית המשפט רשאי לאפשר למבטח או לסוכן לסתור את גרסת הלקוח כאמור, אם נוכח כי היה הצדק סביר לאי־מסירת השיחה המוקלטת או פירוט מועד השיחה, ובכלל זה אם נוכח כי השיחה לא התקיימה, או אם נוכח כי יש טעם מיוחד אחר המצדיק זאת;

(2) לא יהיה מבטח או סוכן רשאי להגיש כראיה בהליך אזרחי את השיחה המוקלטת, לרבות תמליל של שיחה, או את פירוט מועד השיחה, אלא ברשות בית המשפט לאחר שנוכח כי היה הצדק סביר למחדלו של המבטח או הסוכן.

(ד) הממונה רשאי להורות כי הוראות סעיף זה יחולו על שיחה שאינה שיחה קולית, ובכלל זה על שיחה המתבצעת באמצעות החלפת מסרים כתובים, ורשאי הוא להורות על החלתן בשינויים כפי שיקבע.

(ה) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א–1981[8], ובכלל זה מהוראות סעיף 11 לחוק האמור.";

(2) בתוספת השלישית, בחלק ג', אחרי פרט (4א) יבוא:

"(4ב) עשה אחד מאלה:

(א) לא הקליט שיחה קולית, בניגוד להוראות סעיף 59ג(א)(1);

(ב) לא הודיע ללקוח בתחילת שיחה כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי לקבלה, בניגוד להוראות סעיף 59ג(א)(2);

(ג) לא שמר שיחה מוקלטת, בניגוד להוראות לפי סעיף 59ג(א)(3);

(ד) לא מסר שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה ללקוח שביקש זאת, בניגוד להוראות סעיף 59ג(א)(4);

(ה) גבה תשלום בעד מסירת שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה, בניגוד להוראות לפי סעיף 59ג(ב)."

תיקון חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) – מס' 18

**7.** בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו–2016[9] –

(1) אחרי סעיף 49 יבוא:

"חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן ללקוח

**49א.** (א) נותן שירותים פיננסיים בעל רישיון מורחב המשווק שירותים ומוצרים באמצעות שיחות טלפון יזומות מטעמו ללקוח שהוא יחיד (בסעיף זה – לקוח), יפעל לעניין שיחות הטלפון האמורות כמפורט להלן:

(1) יקליט כל שיחה קולית למספר טלפון, לרבות שיחה כאמור שבוצעה באמצעות תקשורת אלקטרונית (בסעיף זה – שיחה מוקלטת);

[8] ס"ח התשמ"א, עמ' 128.

[9] ס"ח התשע"ו, עמ' 1098; התשפ"ו, עמ' 358.

(2) יודיע ללקוח בתחילת כל שיחה מוקלטת כי היא מוקלטת וכי הוא זכאי, אם יבקש זאת, לקבל ממנו את השיחה המוקלטת לפי הוראות פסקה (4);

(3) ישמור את השיחה המוקלטת למשך שנתיים לפחות מיום ביצועה, אלא אם כן המפקח הורה לשמור את השיחות המוקלטות לתקופה ארוכה יותר;

(4) ימסור ללקוח שביקש זאת את השיחה המוקלטת, וכן פירוט בכתב בדבר מועדי השיחות כאמור (בסעיף זה – פירוט מועד שיחה), בתוך 10 ימי עסקים ממועד הבקשה.

(ב) נותן שירותים פיננסיים בעל רישיון מורחב לא יגבה תשלום מלקוח בעד מסירת שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה, אלא אם כן המפקח התיר זאת בהוראות שקבע ובהתאם לאותן הוראות; ואולם, ביקש הלקוח מנותן השירות הפיננסי כאמור למסור לו פעם נוספת את אותה שיחה או פירוט, רשאי הוא לגבות תשלום בעד מסירתם ללקוח בכפוף לאותן הוראות.

(ג) לא מסר נותן שירותים פיננסיים בעל רישיון מורחב שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה ללקוח שביקש זאת לפי הוראות סעיף קטן (א) –

(1) רואים את נותן השירותים הפיננסיים, בהליך אזרחי, כמי שהודה בגרסתו של הלקוח לגבי תוכן השיחה או קיומה; ואולם בית המשפט רשאי לאפשר לנותן שירותים פיננסיים לסתור את גרסת הלקוח כאמור, אם נוכח כי היה הצדק סביר לאי־מסירת השיחה המוקלטת או פירוט מועד השיחה, ובכלל זה אם נוכח כי השיחה לא התקיימה או אם נוכח כי יש טעם מיוחד אחר המצדיק זאת;

(2) לא יהיה נותן שירותים פיננסיים רשאי להגיש כראיה בהליך אזרחי את השיחה המוקלטת, לרבות תמליל של שיחה או את פירוט מועד השיחה, אלא ברשות בית המשפט לאחר שנוכח כי היה הצדק סביר למחדלו של נותן השירותים הפיננסיים.

(ד) המפקח רשאי להורות כי הוראות סעיף זה יחולו על שיחה שאינה שיחה קולית, ובכלל זה על שיחה המתבצעת באמצעות החלפת מסרים כתובים, ורשאי הוא להורות על החלתן בשינויים כפי שיקבע.

(ה) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א–1981[10], ובכלל זה מהוראות סעיף 11 לחוק האמור.";

[10] ס"ח התשמ"א, עמ' 128.

(2) בסעיף 72(ב), אחרי פסקה (29) יבוא:

"(29א) נותן שירותים פיננסיים בעל רישיון מורחב שעשה אחד מאלה:

(א) לא הקליט שיחה קולית, בניגוד להוראות סעיף 49א(א)(1);

(ב) לא הודיע ללקוח בתחילת שיחה כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי לקבלה, בניגוד להוראות סעיף 49א(א)(2);

(ג) לא שמר שיחה מוקלטת, בניגוד להוראות לפי סעיף 49א(א)(3);

(ד) לא מסר שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה ללקוח שביקש זאת, בניגוד להוראות סעיף 49א(א)(4);

(ה) גבה תשלום בעד מסירת שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה, בניגוד להוראות לפי סעיף 49א(ב);".

תיקון חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים) – מס' 14

8. בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה–2005[11], בסעיף 32(ג), אחרי פסקה (4) יבוא:

"(5) עשה אחד מאלה:

(א) לא הקליט שיחה קולית, בניגוד להוראות סעיף 59ג(א)(1) לחוק הפיקוח על הביטוח כפי שהוחל בסעיף 31(ג);

(ב) לא הודיע ללקוח בתחילת שיחה כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי לקבלה, בניגוד להוראות סעיף 59ג(א)(2) לחוק הפיקוח על הביטוח כפי שהוחל בסעיף 31(ג);

(ג) לא שמר שיחה מוקלטת, בניגוד להוראות לפי סעיף 59ג(א)(3) לחוק הפיקוח על הביטוח כפי שהוחל בסעיף 31(ג);

(ד) לא מסר שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה ללקוח שביקש זאת, בניגוד להוראות סעיף 59ג(א)(4) לחוק הפיקוח על הביטוח כפי שהוחל בסעיף 31(ג);

(ה) גבה תשלום בעד מסירת שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה, בניגוד להוראות לפי סעיף 59ג(ב) לחוק הפיקוח על הביטוח כפי שהוחל בסעיף 31(ג)."

תיקון חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) – מס' 29

9. בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה–2005[12], בתוספת הראשונה, בחלק ג', אחרי פסקה (5) יבוא:

"(6) עשה אחד מאלה:

(א) לא הקליט שיחה קולית, בניגוד להוראות סעיף 59ג(א)(1) לחוק הפיקוח על הביטוח כפי שהוחל בסעיף 39(ג);

(ב) לא הודיע ללקוח בתחילת שיחה כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי לקבלה, בניגוד להוראות סעיף 59ג(א)(2) לחוק הפיקוח על הביטוח כפי שהוחל בסעיף 39(ג);

(ג) לא שמר שיחה מוקלטת, בניגוד להוראות לפי סעיף 59ג(א)(3) לחוק הפיקוח על הביטוח כפי שהוחל בסעיף 39(ג);

(ד) לא מסר שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה ללקוח שביקש זאת, בניגוד להוראות סעיף 59ג(א)(4) לחוק הפיקוח על הביטוח כפי שהוחל בסעיף 39(ג);

(ה) גבה תשלום בעד מסירת שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה, בניגוד להוראות לפי סעיף 59ג(ב) לחוק הפיקוח על הביטוח כפי שהוחל בסעיף 39(ג)."

[11] ס"ח התשס"ה, עמ' 918; התשפ"ד, עמ' 1491.

[12] ס"ח התשס"ה, עמ' 889; התשפ"ג, עמ' 350.

תחילה

**10.** (א) תחילתו של חוק זה שמונה חודשים מיום פרסומו (להלן – יום התחילה).

(ב) (1) שר הכלכלה והתעשייה, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לדחות את יום התחילה לעניין הוראות החוק העיקרי כנוסחו בסעיפים 1 עד 4 לחוק זה, לגבי סוגי עוסקים או כל העוסקים שעליהם חלים אותם סעיפים, בתקופות נוספות שלא יעלו במצטבר על ארבעה חודשים, אם שוכנע כי טרם הושלמה ההיערכות ליישום הוראות הסעיפים האמורים.

(2) שר האוצר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לדחות את יום התחילה לעניין סעיפים 5 עד 9 לחוק זה, כולם או חלקם, או לגבי סוגי בעלי רישיונות לפי אותם סעיפים, בתקופות נוספות שלא יעלו במצטבר על ארבעה חודשים, אם שוכנע כי טרם הושלמה ההיערכות ליישום הוראות הסעיפים האמורים.

תחולה והוראות מעבר לעניין חוק הגנת הצרכן

**11.** (א) הוראות החוק העיקרי, כנוסחו בסעיפים 1 עד 4 לחוק זה, יחולו לעניין שיחה בין עוסק או אחר מטעמו לבין צרכן, לרבות שיחה מהצרכן לעוסק או לאחר מטעמו, שנעשתה ביום התחילה או לאחריו; על אף האמור –

(1) על שיחה בין עוסק או בין אחר מטעמו לבין צרכן, לרבות שיחה מהצרכן לעוסק או לאחר מטעמו, שהקלטתה שמורה בידי העוסק ביום פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), או שיחה כאמור שהעוסק הקליט ושמר בתקופה שמיום הפרסום עד יום התחילה (בסעיף קטן זה – שיחה מוקלטת קיימת), יחולו הוראות אלה:

(א) מיום הפרסום ואילך, ימשיך העוסק לשמור את השיחה המוקלטת הקיימת בהתאם להוראות לפי סעיף 16ד(א)(3) ו־(ז) לחוק העיקרי כנוסחו בחוק זה; העוסק לא ימחק שיחה שעליו לשמור לפי הוראות פסקת משנה זו, אף לא לבקשת הצרכן;

(ב) מיום התחילה ואילך, יחולו לגבי מסירתם לצרכן של השיחה המוקלטת הקיימת או פירוט מועדי השיחות, ההוראות לפי סעיף 16ד(א)(4) ו־(ב) עד (ז) לחוק העיקרי, כנוסחו בחוק זה;

(2) עוסק שלא שמר שיחה מוקלטת קיימת, בניגוד להוראות פסקה (1)(א), או שלא מסר שיחה כאמור או פירוט מועדי שיחות לצרכן שביקש זאת, בניגוד להוראות פסקה (1)(ב), רשאי הממונה, כהגדרתו בחוק העיקרי, להטיל עליו עיצום כספי כאמור בסעיף 22ג(ב) לחוק האמור, ויחולו לעניין זה הוראות פרק ה'1 לאותו חוק.

(ב) בסעיף זה –

"עוסק" – עוסק כאמור בסעיף 16ד(א) רישה לחוק העיקרי, כנוסחו בחוק זה;

"שיחה" – כהגדרתה בסעיף 16ד(א)(1) לחוק העיקרי, כנוסחו בחוק זה.

הוראת מעבר לעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח)

**12.** הוראות סעיף 5אא5(ב)(4) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), כנוסחו בחוק זה, יחולו על כל שיחה מוקלטת כאמור בסעיף 5אא5 לאותו חוק ששמורה בידי תאגיד בנקאי במועד בקשת לקוח כאמור באותו סעיף, אף אם הוקלטה לפני יום תחילתו של החוק האמור לפי סעיף 10 לחוק זה.

בנימין נתניהו
ראש הממשלה

ניר ברקת
שר הכלכלה והתעשייה

יצחק הרצוג
נשיא המדינה

אמיר אוחנה
יושב ראש הכנסת