

הכנסת העשרים וחמש

יוזם : חבר הכנסתואליד אלהואשלה

2348/25/פ

הצעת חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון – מסירת מידע על עמלות וריביות), התשפ"ג–2023

תיקון סעיף 5א .1 בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א–1981¹, בסעיף 5א –

(1) בכותרת השוליים, בסופה יבוא "וריביות";

(2) בסעיף קטן (א), אחרי "כל שירות שנתן ללקוח" יבוא "וכן על אחוז

הריבית שהוא גובה בעד חריגה ממסגרת אשראי";

(3) בסעיף קטן (ב), אחרי "מידע" יבוא "על עמלות";

(4) בסעיף קטן (ג) –

(א) במקום פסקת משנה (1) יבוא :

"(1) תאגיד בנקאי יציג ללקוח מדי חודש, במיקום בולט באזור האישי של הלקוח באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, בדואר או בדואר אלקטרוני, לבחירת הלקוח, מידע על סכומי העמלות ועל סכומי הריביות שנגבו ממנו בחודש שחלף; בהצגת מידע כאמור יציג התאגיד הבנקאי סכום כולל של העמלות שנגבו מהלקוח בחודש שחלף וסכום כולל של הריביות שנגבו מהלקוח בחודש שחלף.

(א1) במידע לפי פסקת משנה (1) על ריבית בשל חריגה ממסגרת אשראי בחשבון עובר ושב הנגבית באופן רבעוני, יציג התאגיד הבנקאי את החלק היחסי של הריבית עבור החודש שחלף גם אם הריבית תיגבה בפועל בסוף הרבעון.";

(ב) פסקת משנה (2) – תימחק;

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 258.

(5) אחרי סעיף קטן (ג) יבוא :

”(ד) בסעיף זה –

”כרטיס אשראי” – כהגדרתו בסעיף 11ב לחוק הבנקאות
(רישוי), התשמ”א-1981²;

”מסגרת אשראי” – כהגדרתה בחוק אשראי הוגן,
התשנ”ג-1993³, בחשבון עובר ושב ובכרטיס אשראי
בנקאי.”

דבר הסבר

הצעת החוק נועדה לאפשר ללקוחות התאגידים הבנקאיים להבין, באופן פשוט ונוח, מה הן העלויות בהן הם נושאים בעבור שירותי בנקאות. עלויות אלה כוללת את כל העמלות אותן נדרשים הלקוחות לשלם, ובכלל זה העמלה בשל שימוש בכרטיס הבנקאי, העמלה עבור הקצאת מסגרת בחשבון העו”ש ועמלה עבור הלוואות.

מטרת הצעת החוק היא להתמודד עם פערי המידע הקיימים בין הדרך בה הלקוחות תופסים את עלות השירותים האמורים לבין עלותם בפועל. להבדיל ממרבית השירותים במשק שעלותם שקופה ללקוחות על ידי חשבונית חודשית, אין דיווח מסכם חודשי לעלות השירותים שגובים תאגידים בנקאיים. יתרה מכך, תאגידים בנקאיים רבים מציעים ללקוחות ”הטבה” בדמות פטור מעמלות שוטפות בחשבון, באופן המייצר תפיסה שגויה לפיה שירותי הבנקאות ניתנים ללא עלות, וזאת בשעה שבפועל מדובר בפטור מתשלום עמלות בודדות, בעוד שקיימות מאות עמלות אחרות והוצאות בגין ריביות שוטפות. עמלות אלה מביאות לחיובם של לקוחות התאגידים הבנקאיים בסכומים שעשויים להגיע למאות שקלים מדי חודש, וניתן למנות בין העמלות האמורות עמלות המרת מט”ח בחשבון ובכרטיס החיוב הבנקאי, עמלות העברת מט”ח, עמלות ניהול תיקי השקעות, עמלות בעבור ערבות בנקאית, עמלות על הקצאת מסגרת אשראי, ריביות על מינוס, ריביות על הלוואות צרכניות והלוואות לדיור, ועוד.

מסירת המידע בדבר העלויות שהלקוחות משלמים לתאגידים הבנקאיים מדי חודש באופן נגיש וברור תגביר את השקיפות ללקוחות ותאפשר להם להשוות בקלות את המחיר האמיתי של השירותים הבנקאיים עליהם הם משלמים למול חלופות הקיימות בשוק. מידע זה יאפשר להם לבחון אלטרנטיבות אחרות וכך להוזיל את הוצאותיהם החודשיות, בדומה לקיים בכל שירות אחר. יתרה מכך, שיקוף סך עלות השירותים הבנקאיים על בסיס חודשי יאפשר לייצר מנועי השוואת מחירים בדומה להשוואת תעריפי ביטוח, תעריפי טיסה ותעריפי מלונות, באופן שיגביר את התחרות ויוזיל את עלות השירותים. כיום, לקוחות הבנקים מוגבלים ביכולת הבקרה שלהם על הוצאותיהם החודשיות עבור שירותים

² ס”ח התשמ”א בעמ’ 232.
³ ס”ח התשנ”ג בעמ’ 174.

בנקאיים. הדוח השנתי ללקוח התאגיד הבנקאי (המכונה גם 'תעודת הזהות הבנקאית') הוא הכלי העיקרי, וכמעט היחיד, שבאמצעותו הלקוח יכול לקבל תמונה מלאה על עלות השירותים הבנקאיים שלו, באופן שיקנה ללקוח כוח מיקוח ויכולת השוואה.

נראה כי הקושי להסתייע בתעודת הזהות הבנקאית נובע מהטעמים הבאים:

(1) תעודת הזהות הבנקאית כוללת פרטים רבים המקשים על הלקוחות להבין באופן פשוט וברור את סכומי התשלומים עבור השירותים הבנקאיים;

(2) תעודת הזהות הבנקאית מופקת פעם בשנה בלבד ולכן היא מגבילה בחינה והשוואה של תשלומים ברמה החודשית;

(3) תעודת הזהות הבנקאית אינה מוצגת באופן בולט ונגיש ללקוחות, שכן התאגידים הבנקאיים מחויבים לפרסם במקום בולט באתר השיווקי רק את ההודעה על עצם הנפקת תעודות הזהות הבנקאיות.

(4) תעודת הזהות הבנקאית לא כוללת עמלה משמעותית מאד הנגבית על ידי התאגידים הבנקאיים – עמלת המרת המט"ח בכרטיס החיוב הבנקאי.

בנוסף, לפי סעיף 5א לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, תאגיד בנקאי מחויב למסור ללקוחות מידע מרוכז של כל סכומי העמלות שנגבו ממנו מדי שישה חודשים; ואולם נראה שגם הוראה זו לא עונה על הצורך בשיקוף מלא ונגיש ללקוחות של עלויות השירותים הבנקאיים, וזאת בשל הטעמים הבאים:

(1) המידע שמוסרים הבנקים נוגע לעמלות בלבד ולא לריביות;

(2) המידע שנמסר ללקוח לא מוצג בצורה נגישה;

(3) המידע מתייחס לתקופה של שישה חודשים, תקופה ארוכה מדי שאינה מאפשרת השוואה שוטפת. על מנת לפתור את בעיית הנגישות והיקף המידע הנמסר, מוצע לקבוע בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, חובה של תאגיד בנקאי למסור ולהציג ללקוחותיו מידע מרוכז על כל העמלות (לרבות עמלות בגין המרת מט"ח בכרטיס החיוב הבנקאי) והריביות בשל חריגה ממסגרות אשראי שהוא גובה מהלקוח מדי חודש.

מוצע לחייב את הצגת המידע כאמור באופן מרוכז, בולט ונגיש באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי או ביישומון, תוך הצגת שני מספרים: סכימה של סך העמלות וסכימה של סך הריביות עבור השימוש בשירותי התאגיד הבנקאי בחודש שחלף. הצגת המידע בדרך זו תקל על יכולת הלקוחות לדעת מה סכום החיובים החודשיים אותם הם משלמים לתאגיד הבנקאי עבור השירותים הבנקאיים אותם הם צורכים בפועל, ובהתאם תשפר את יכולת ההשוואה של הלקוחות בין העלויות של הבנקים השונים.

לכן, יישום הצעת החוק יעודד את התחרות בשוק הבנקאות ויקדם צרכנות נבונה.

הצעת חוק זהה הונחה על שולחן הכנסת העשרים וחמש על ידי חבר הכנסת ינון אזולאי (1501/25/פ).

הצעת החוק זהה לפ/1501/25 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום

כ"ב בשבט התשפ"ג (13.02.2023)