



ב' ניסן, תשס"ח

7 אפריל, 2008

**חוזר מס' ח-06-2231**

(10054.doc)

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי**

**הנדון : הודעות ללקוחות בדבר השינוי בהסדר העמלות**

בעקבות שאלות שהופנו אלינו על ידי התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי, הרינו להבהיר את דרכי הפעולה הנראות בעינינו כסבירות לענין אופן ההודעה ללקוחות על השינויים שיחולו כתוצאה מיישום הסדר העמלות החדש.

**הודעות ללקוחות בעת המעבר להסדר החדש**

עמדתנו היא כי יש לשלוח הודעה אישית, ארבעה עשר ימים מראש לפחות, לכל לקוח שהסדר העמלות החדש חל עליו, המודיעה כי יחול שינוי בהסדר העמלות, וכי הלקוח יוכל לראות את התעריפון החדש בסניף הבנק או באתר האינטרנט שלו. ככל שמדובר בשינוי לקבוצת אוכלוסיה, יש לפרט כי חל שינוי בהטבה לקבוצת האוכלוסיה. יש לפרט בכל הודעה את עמלת הפעולה על ידי פקיד והפעולה בערוץ ישיר שיחולו על הלקוח. לגבי דמי כרטיס החיוב – בשל אי השלמת ההיערכות לפירוט השינוי הספציפי בכל מקרה ומקרה, חברת כרטיסי האשראי תעביר את פירוט השינוי בדף הפירוט החודשי שיישלח בחודש יוני הקרוב.

בנוסף לכך יש להודיע כאמור ללקוחות שחל לגביהם שינוי בהטבה שניתנה להם לפי הסכם ספציפי שנערך עימם על השינוי.

למען הסר ספק יובהר כי דעתנו היא כי על המעבר להסדר החדש חל סעיף 33(2)(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, ולא סעיף 33(1) להם.

**פירוט העמלות בדף החשבון**

תאגיד בנקאי יפרט בדף החשבון של הלקוח, לגבי כל פעולה, בנוסף למהותה, האם היא פעולה ע"י פקיד או פעולה בערוץ ישיר. במועד החיוב בעמלה, יפרט התאגיד הבנקאי בדף החשבון את סכום העמלות בגין

פעולות על ידי פקיד ומספרן, סכום העמלות בגין פעולות בערוץ ישיר ומספרן, והשלמה לעמלת מינימום, ככל שנדרשת.

תאגיד בנקאי שאינו ערוך טכנית לפירוט כאמור בדף החשבון, יוכל לבצע את הפירוט, בשלב זה ותוך השלמת ההערכות הנדרשת, בהודעה נפרדת שתישלח ללקוח.

בכבוד רב,

**רוני חזקיהו**

המפקח על הבנקים