



ירושלים, ה' תמוז, תשע"ו

11 יולי, 2016

חוזר מס' ח-06 - 2503

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: הטבות לא בנקאיות ללקוחות

(הוראת ניהול בנקאי תקין 403)

מבוא

1. תיקון ההוראה נועד להרחיב את האפשרויות העומדות בפני תאגידים בנקאים למתן הטבות לא בנקאיות ללקוחותיהם אגב התנהלות שוטפת של הלקוח בחשבון. כך למשל מאפשר התיקון לתאגידים הבנקאיים לתת הטבות לא בנקאיות באמצעות צבירת נקודות אגב ניהול החשבון באמצעים ישירים/דיגיטליים, שימוש בכרטיס חיוב מיידי, ואגב כל התנהלות אחרת בחשבון אותה מעוניין התאגיד הבנקאי לעודד.
התרת האפשרות לתאגידים הבנקאיים לתת הטבות לא בנקאיות אגב התנהלות שוטפת בחשבון, כמקובל בתאגידים בנקאיים בעולם, תאפשר לשפר את חווית הלקוח בקשר עם הבנק, לקדם בנקאות דיגיטלית ולעודד התנהלות תקינה בחשבון, ובמקביל להמשיך ולאפשר ללקוחות להשוות בין המוצרים הבנקאיים המוצעים להם, ולהבחין בין ערך ההטבות שאינן בנקאיות ובין ערך המוצרים הבנקאיים, וכן מבלי שיותנו תנאים כובלים אגב מתן ההטבות הלא בנקאיות.
2. לאור האמור, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, תיקנתי הוראה זו.

התיקונים להוראה

3. סעיף 2 – בהגדרת "הטבה לא בנקאית" התווספו המילים "או המובטח להינתן" לאחר המילים "לרבות בקשר לשירות או למוצר, הניתן".
4. סעיף 3(א) - נמחקה המילה "וניהול" אחרי המילים "הטבה לא בנקאית ללקוח אגב פתיחה"; המילים "אגב מתן שירותים" הוחלפו במילים "בעת מכירת מוצרים", ונמחקו המילים "סליקה וניכיון" בסוף הפסקה.
5. סעיף 3(ב) – סעיפים (1) ו-(2) אוחדו ונוסחו מחדש. סעיפים (3)-(4) נמחקו מההוראה.
6. סעיף 3(ג) – הסעיף פוצל לשלושה תתי סעיפים. בסעיף קטן (2) התווספו המילים "התנהלות שוטפת של הלקוח בחשבון עובר ושב ובכלל זאת, הצטרפות ושימוש בשירותי בנקאות בתקשורת", בסעיף קטן (3) התווספו המילים "פתיחה וניהול של חשבון סליקה וניכיון".

דברי הסבר

עדכון ההוראה נועד להסיר את החסם שהוטל בנוסח הקודם של ההוראה, על מתן הטבות לא בנקאיות אגב התנהלות שוטפת של לקוח בחשבון עובר ושב ועל מתן הטבות לא בנקאיות אגב פתיחה וניהול של חשבון סליקה וניכיון. יודגש, כי סעיף 3(ד) להוראה אוסר על תאגיד בנקאי לקבוע, כתנאי לקבלת הטבות לא בנקאיות על-ידי הלקוח, תנאי מהתנאים המנויים בסעיף זה, ובהם התחייבות הלקוח לתקופת התקשרות מסוימת או התחייבות מצדו להשבת ההטבה במקרה מסוים. זאת, כדי למנוע מצב בו ההטבות הלא בנקאיות יהוו חסם מעבר בין בנק לבנק. האיסור על מתן הטבות לא בנקאיות בעת מכירת מוצרים בנקאיים נותר בעינו, וזאת במטרה לשמר את פשטות המוצרים הבנקאיים ולאפשר ללקוח להשוות מחירים.

תחילה

7. תחילתה של הוראה זו היא ביום פרסומה.

עדכון הקובץ

8. מצ"ב דפי עדכון לקובץ הוראות ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

להכניס עמוד

3-1-3 403 [6] (7/16)

להוציא עמוד

3-1-3 403 [5] (7/14)

בכבוד רב,



ד"ר חדוזה בר

המפקחת על הבנקים

הטבות לא בנקאיות ללקוחות

מ ב ו א

1. הוראה זו מסדירה את הכללים למתן הטבות לא בנקאיות של תאגידי בנקאיים ללקוחותיהם. ההוראה מאפשרת לתאגידי בנקאים לתת הטבות לא בנקאיות ללקוחותיהם אגב התנהלות שוטפת של הלקוח בחשבון, במטרה לשפר את חווית הלקוח בקשר עם הבנק, לקדם בנקאות דיגיטלית, לעודד התנהלות תקינה בחשבון ולהגביר את התחרות במערכת הבנקאית. כל זאת מבלי לפגוע ביכולת הלקוחות להשוות בין המוצרים הבנקאיים המוצעים להם, ולהבחין בין ערך ההטבות שאינן בנקאיות ובין ערך המוצרים הבנקאיים, וכן מבלי שיותנו תנאים כובלים אגב מתן הטבות לא בנקאיות.

הגדרות

2. **"הטבה בנקאית"** – הטבה שמעצם טיבה נלווית לשירות או מוצר בנקאי כגון תוספת בריבית, הפחתה או פטור מתשלום ריבית או עמלות, הפחתה או ויתור על החזר הוצאות עבור צד ג', או שינוי תנאי תשלום.

"הטבה לא בנקאית" – הטבה בעין או בזכות, שאינה הטבה בנקאית, לרבות בקשר לשירות או למוצר, הניתן, או המובטח להינתן, כמתנה או על ידי זיכוי מראש או בדיעבד, באמצעות שובר, הנחה, הלוואה המתבטלת בהדרגה, או בכל דרך אחרת, וכן תשלום כסף באמצעות זיכוי חשבון הלקוח או כרטיס חיוב של הלקוח.

"לקוח" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) התשמ"א-1981, לרבות אדם הבוחן אפשרות או כדאיות של התקשרות עם התאגיד הבנקאי.

"דבר פרסומת" – מסר המופץ באופן מסחרי על-ידי התאגיד הבנקאי או מטעמו, שמטרתו לעודד, באופן ישיר או עקיף, רכישת מוצר או שירות, לרבות למטרת שימור לקוחות קיימים.

"תאגיד בנקאי" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981.

הגבלת הטבות ללקוחות

3. (א) תאגיד בנקאי אינו רשאי לתת הטבה לא בנקאית ללקוח אגב פתיחה של חשבון עובר ושב או בעת מכירת מוצרים בנקאיים אחרים, ובכלל זה הפקדת פיקדון, העמדה או ניצול של אשראי, פתיחת תיק השקעות וניהולו, וייעוץ להשקעות או ייעוץ פנסיוני.

- (ב) למרות האמור בס"ק (א) תאגיד בנקאי רשאי לתת תשלום כסף או חפץ קטן ערך לצורכי שיווק התאגיד הבנקאי, אגב פתיחת חשבון עובר ושב.
- (ג) תאגיד בנקאי רשאי לתת הטבה לא בנקאית ללקוח אגב :
- (1) הגשת בקשה להנפקת כרטיס חיוב, החזקתו והשימוש בו ;
 - (2) התנהלות שוטפת של הלקוח בחשבון עובר ושב ובכלל זאת, הצטרפות ושימוש בשירותי בנקאות בתקשורת ;
 - (3) פתיחה וניהול של חשבון סליקה וניכיון.
- (ד) במתן הטבה לא בנקאית בהתאם לס"ק (ב) ו-(ג), לא יותנו התנאים הבאים, כולם או מקצתם :
- (1) התקשרות עם התאגיד הבנקאי למשך תקופת זמן כלשהי.
 - (2) דרישה להשבת הטבה לא בנקאית, לרבות שוויה, כולו או מקצתו.
 - (3) הסכמת הלקוח לקבל דבר פרסומת מהתאגיד הבנקאי.

אשראי מתגלגל

- (ה) מבלי לגרוע מהאמור בס"ק (א)-(ד) להוראה, תאגיד בנקאי לא יתנה מתן הטבות לא בנקאיות בהעמדה בפועל של שירותי אשראי מתגלגל, או בשימוש בשירות האמור.
- לעניין סעיף זה, "אשראי מתגלגל" - שירות אשראי בו הוגדר מראש חיוב חודשי קבוע (בסכום או בשיעור). היה סך החיובים בחודש מסוים גבוה מהסכום שהוגדר, נגבה ההפרש, בתוספת ריבית, במועד מאוחר יותר.

גילוי ללקוח

- (ו) הציע התאגיד הבנקאי ללקוח הטבה לא בנקאית, באמצעות דבר פרסומת, יכלול התאגיד הבנקאי בפרסומיו מידע מהותי בקשר עם ההטבה הלא בנקאית. בחר להציג את מחיר המוצר או השירות המוצע ללקוח לאחר ההטבה הלא בנקאית, יציג גם את מחירו לפני ההטבה הלא בנקאית, כפי שמסר לו הספק, וכל זאת ככל שישנו. בנוסף, יפרסם התאגיד הבנקאי באתר האינטרנט שלו את פרטי ההטבה הלא בנקאית.

צבירת זכאויות להטבות לא בנקאיות

- (ז) מנפיק המאפשר ללקוחותיו צבירת זכאויות להטבות לא בנקאיות בגין עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי חיוב, יגלה מראש ללקוחותיו את סכום העסקאות וסוגי העסקאות הנדרשים לצבירת הזכאויות (להלן – אופן הצבירה). המנפיק יודיע ללקוח בכתב חודשיים מראש על כל שינוי לרעת הלקוח באופן הצבירה.

4. האמור בהוראה זו יחול גם אם העניק התאגיד הבנקאי ללקוח הטבה לא בנקאית, במישרין או בעקיפין, על ידי צד שלישי, או על חשבונו של צד שלישי, או באמצעות התקשרות של התאגיד הבנקאי עם גורמים עסקיים אחרים.

איסור הגרלות

5. לא יערוך תאגיד בנקאי הגרלה בין לקוחותיו ולא יצרף את לקוחותיו להגרלה הנערכת על ידי גורם אחר.

* * *

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'	עדכונים
6/8/78	עדכון (קובץ דינים והוראות)			769
13/3/81	עדכון-שינוי סכומים			907
5/1/82	עדכון-שינוי סכומים			965
11/5/82	עדכון-שינוי סכומים			993
19/4/83	עדכון-שינוי סכומים			1077
31/12/85	עדכון-שינוי סכומים			1232
8/91	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	1		----
18/7/93	עדכון	2		1656
12/95	גרסה מחודשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	3		----
31/12/97	עדכון	4		1903
06/07/14	עדכון	5		2424
11/07/16	עדכון	6		2503