

חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981*

פרק א': פרשנות

הגדרות

1. בחוק זה -
 - "תאגיד בנקאי" - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981¹ לרבות תאגיד עזר כהגדרתו בסעיף 1 לחוק האמור, וסולק כהגדרתו בסעיף 36ט לאותו חוק;
 - "שירות" - כל שירות שנותן תאגיד בנקאי בתחום פעולתו כמוגדר בפרק ג' לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;
 - "לקוח" - אדם המקבל שירות מתאגיד בנקאי;
 - "הנגיד" - נגיד בנק ישראל שנתמנה לפי סעיף 8 לחוק בנק ישראל, התשי"ד-1954²;
 - "המפקח" - המפקח על הבנקים שנתמנה לפי סעיף 5 לפקודת הבנקאות, 1941³;
 - "הועדה המייעצת" - הועדה המייעצת שנתמנתה לפי סעיף 6 לפקודת הבנקאות, 1941, בצירוף אדם שימנה שר האוצר כנציג לקוחות.

פרק ב': חובות תאגיד בנקאי במתן שירותים בנקאיים

חובה לתת שירותים מסויימים

2. (א) לא יסרב תאגיד בנקאי סירוב בלתי סביר לתת שירותים מהסוגים הבאים:
 - (1) קבלת פקדון כספי במטבע ישראלי או במטבע חוץ;
 - (2) פתיחת חשבון עובר ושב במטבע ישראלי וניהולו כל עוד מתקיימת אחת מאלה:
 - (א) החשבון ביתרת זכות לטובת הלקוח;
 - (ב) הלקוח עומד בתנאי ההסכם בינו לבין התאגיד הבנקאי בקשר לניהול החשבון;
 - (3) מכירת שיקים בנקאיים במטבע ישראלי ובמטבע חוץ;
 - (4) בוטל.
- אולם אין חובה לתת שירות שיש בו משום מתן אשראי ללקוח.

- (ב) התניית תנאים בלתי סבירים למתן שירות דינה כדין סירוב בלתי סביר לתיתו.
- (ג) הנגיד רשאי, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, לקבוע בצו שהוראות סעיף זה יחולו על שירותים נוספים.
- (ד) בלי לגרוע מדרכי הוכחה אחרות בדבר הסבירות של סירוב כאמור, רשאי תאגיד בנקאי להודיע למפקח על מדיניות עסקית שקבע לעניין מתן שירותים, ואם לא נתקבלה מהמפקח הודעה על התנגדותו למדיניות האמורה, ייחשב כסביר סירוב הנובע מאותה מדיניות.

איסור הטעיה

3. לא יעשה תאגיד בנקאי - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת - דבר העלול להטעות לקוח בכל עניין מהותי למתן שירות ללקוח (להלן - הטעיה);
- בלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה כמהותיים:
- (1) המהות והטיב של השירות;
 - (2) מועד מתן השירות;
 - (3) התשואה והתועלת שניתן להפיק מהשירות;
 - (4) זהות נותן השירות;
 - (5) החסות, העידוד או ההרשאה שניתנו למתן השירות;
 - (6) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר בעד השירות;
 - (7) חוות דעת מקצועית שניתנה לגבי טיב השירות או מהותו;
 - (8) תנאי אחריות לשירות;
 - (9) תקופת מתן השירות ודרכי חידושו.

איסור פגיעה בנסיבות מיוחדות

4. לא יעשה תאגיד בנקאי - במעשה או במחדל, בכתב או בעל-פה או בכל דרך אחרת - דבר שיש בו משום ניצול מצוקתו של לקוח, חולשתו השכלית או הגופנית, בורותו, אי-ידיעתו את השפה או חוסר ניסיונו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה של מתן שירות בתנאים בלתי סבירים או כדי לתת או לקבל תמורה השונה במידה בלתי סבירה מהתמורה המקובלת.

גילוי נאות

5. (א) הנגיד רשאי, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, לקבוע בכללים חובה על תאגידים בנקאיים, לפי הפירוט והדרך שנקבעו בהם -
- (1) גלות ללקוחותיהם כל פרט מהותי לגבי תכנון, היקפו, תנאיו ומחירו של שירות שהם נותנים והסיכונים הכרוכים בו;
 - (2) לציין פרטים מסוימים בכל פרסום שלהם בדבר שירותיהם;
 - (3) ליתן ללקוחותיהם, במועדים קבועים, דוחות על שירותים הניתנים להם ולציין בהם פרטים מסוימים;

(4) בוטל.

(ב) היה לנגיד יסוד סביר להניח כי הדבר דרוש למניעת הטעיה כאמור בסעיף 3 או פגיעה בלקוח כאמור בסעיף 4, רשאי הוא, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, לחייב בכללים תאגידיים בנקאיים לערוך הסכם בכתב עם הלקוח, לציין בהסכם את הפרטים שנקבעו בכללים ולמסור ללקוח העתק חתום של ההסכם. הנגיד רשאי לקבוע בכללים גם הוראות לעניין האותיות בהסכם, ובכלל זה הוראות לעניין הגודל המזערי של האותיות כאמור, היחס בין לבין השטח שבו כלול המידע ואופן כתיבתן והצגתן, וכן רשימת תנאים מהותיים בהסכם, הבלטתם ואופן ניסוחם, לרבות החובה לצרף מסמך נפרד לגביהם.

מסירת מידע על עמלות

5א. (א) מבלי לגרוע מהוראות סעיף 5, תאגיד בנקאי ימסור ללקוחותיו מידע בכתב על סכומי העמלות או על שיעור העמלות שהוא גובה בעד כל שירות שנתן ללקוח; המידע יימסר בהתאם להוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג).

(ב) מידע כאמור בסעיף קטן (א), שאינו מתייחס ללקוח מסוים, יוצג במקום בולט לעין בכל סניפיו של התאגיד הבנקאי.

(ג) (1) מדי ששה חודשים ישלח תאגיד בנקאי לכל לקוח שבמהלך ששת החודשים שחלפו נגבו ממנו עמלות, הודעה שבה יהיה מידע מרוכז וסיכום של כל סכומי העמלות שנגבו ממנו.

(2) קיבל לקוח הודעה לפי פסקה (1) באמצעות מחשב, יהיה התאגיד הבנקאי פטור מהחובה לשלחה ללקוח.

מעבר של לקוח בין תאגידיים בנקאיים

5ב. (א) לקוח, המעוניין להעביר את חשבונותיו מתאגיד בנקאי אחד (בסעיף זה - הבנק המקורי) לתאגיד בנקאי אחר (בסעיף זה - הבנק הקולט), רשאי לאשר, בכתב, לבנק הקולט לנהל בעבורו את כל ההליכים הקשורים במעבר כאמור, ובכלל זה לקבל -

- (1) את ההרשאות לחיוב בכל חשבונות הלקוח בבנק המקורי;
- (2) סיוע בהעברת החיובים העתידיים בכרטיס החיוב של הלקוח לפירעון בבנק הקולט; בפסקה זו, "כרטיס חיוב" - כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986⁴.

(ב) המפקח רשאי ליתן הוראות לביצוע סעיף זה, בהוראות לניהול בנקאי תקין לפי פקודת הבנקאות, 1941⁵.

הנפקת טופסי שיקים

(תחילתו של סעיף זה ביום 1.10.11)

ג.5. (א) בסעיף זה-

"לקוח" – יחיד שאינו תאגיד ;

"שיק", "שרטוט" – כמשמעותם בסעיפים 73 ו-76 לפקודת השטרות⁶ בהתאמה.

(ב) בטופסי שיקים שתאגיד בנקאי מנפיק ללקוחו, יהיו השיקים משורטטים ויהיו מודפסות עליהם מילים האוסרות את העברתם, אלא אם כן ביקש הלקוח שיונפקו לו טופסי שיקים בלא השרטוט והמילים כאמור.

אחריות להטעיה

6. היתה הטעיה בפרסומת של תאגיד בנקאי, יראו כמטעה את מי שבשמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו, ואם המוציא לאור, העורך, המדפיס, המפיץ או מי שהחליט בפועל על פרסום אותה פרסומת ידעו כי הפרסומת מטעה או אם על פניה הפרסומת מטעה - יראו גם אותם כמטעים.

פרסומת המכוונת לקטינים

6א. הנגיד רשאי, לאחר התייעצות בוועדה המייעצת, ובאישור שר האוצר וועדת הכלכלה של הכנסת, לקבוע בכללים עקרונית, כללים ותנאים לפרסומת המכוונת לקטינים, לרבות איסור פרסומת העלולה להטעות קטין, לנצל את גילו, תמימותו או חוסר ניסיונו ; כללים כאמור יכול שיתייחסו לקטינים דרך כלל, או עד גיל מסוים.

התניית שירות בשירות

7. (א) לא יתנה תאגיד בנקאי מתן שירות בקניית שירות אחר או נכס ממנו או מאדם אחר שהתאגיד ציין, אלא אם קיים קשר עסקי סביר בין השירות המבוקש לבין קיום התנאי.

(ב) בלי לגרוע מדרכי הוכחה אחרות בדבר הסבירות של קשר כאמור, רשאי תאגיד בנקאי להודיע למפקח על מדיניות עסקית שקבע לעניין התנאת מתן שירות בקניית שירות אחר או נכס כאמור בסעיף קטן (א), ואם אישר המפקח, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, את המדיניות האמורה ייחשב קשר בין שירות מבוקש לבין קיום התנאי כקשר סביר אם הוא נובע מאותה מדיניות.

שירותי ניכיון בעסקאות בכרטיסי חיוב

א.7. (א) בסעיף זה –

"כרטיס חיוב", "סולק", "ספק" ו"עסקה" – כהגדרתם בסעיף 36ט לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ;

"נותן שירותי ניכיון" – מי שנותן שירותי ניכיון כדרך עיסוק ;

"שירותי ניכיון" - מתן אשראי לספק באמצעות הקדמת תשלום של תקבולים המגיעים לו מאת סולק בעבור עסקאות שבוצעו באמצעות כרטיסי חיוב, בתמורה

להמחאת זכותו של הספק לאותם תקבולים, וכן מתן אשראי לספק באמצעות הקדמת תשלום של תקבולים כאמור, הניתן בידי הסולק עצמו; "תנאי ההתקשרות" – לרבות לעניין סוג העסקאות או התקבולים והיקפם, מחיר, תנאי תשלום ומועדי תשלום, מועדי חיוב וזיכוי וקביעת עמלות, לרבות עמלה להיקף מזערי של עסקאות.

(ב) לא יפלה סולק, במישרין או בעקיפין, בין נותני שירותי ניכיון, ובכלל זה בינו כמי שנותן שירותים כאמור לבין נותני שירותי ניכיון אחרים, לרבות לעניין תנאי ההתקשרות.

(ג) לא יסרב סולק לאפשר התקשרות בין נותן שירותי ניכיון לבין ספק, ובכלל זה לא יסרב להתקשר בעצמו עם נותן שירותי הניכיון, מטעמים בלתי סבירים; לעניין זה –

(1) יראו, בין השאר, כל אחד מאלה כסירוב מטעמים בלתי סבירים:

(א) סירוב לאפשר התקשרות בין נותן שירותי ניכיון לבין ספק,

שאינו מנומק בכתב בתוך חמישה ימי עסקים, ובלבד שלבקשה לאפשר התקשרות כאמור צורפה הסכמתו של הספק להתקשרות;

(ב) סירוב להתקשר בעצמו עם נותן שירותי ניכיון שאינו מנומק בכתב בתוך עשרה ימי עסקים;

(ג) שינוי תנאי ההתקשרות שנקבעו בין סולק לבין ספק, במישרין או בעקיפין, בשל התקשרות הספק עם נותן שירותי ניכיון;

(ד) נסיבות נוספות שקבע המפקח;

(2) סירוב סולק לאפשר התקשרות או להתקשר בעצמו עם נותן שירותי ניכיון שאינו רשום במרשם נותני שירותי מטבע לפי חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000⁷, אף שחלה עליו חובת רישום לפי החוק האמור ייחשב סירוב מטעמים סבירים.

(ד) לא יתנה סולק, במישרין או בעקיפין, מתן שירותי סליקה לספק או קביעת תנאי התקשרות מסוימים עימו לגבי שירותים כאמור בקבלת שירותי ניכיון ממנו או מנותן שירותי ניכיון מסוים.

קביעת שיטות חישוב

8. הנגיד רשאי, לאחר התייעצות בועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, לקבוע הוראות בדבר המועדים שבהם ייזקפו זיכויים וחייבים לחשבון כספי של לקוח המתנהל אצל תאגיד בנקאי, וכן את דרכי החישוב של ריבית שהתאגיד הבנקאי גובה או משלם או של המחיר שהוא גובה תמורת שירותים; ההוראות יכול שיהיו כלליות או לסוגים של תאגידים בנקאיים.

סיוג

9. הנגיד רשאי, לאחר התייעצות בועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, להכריז כי לא יראו סוג של תאגידי עזר כתאגידי בנקאיים לעניין חוק זה.

ביטול שעבודים

א.9 (א) פרע לקוח, בעצמו ולא באמצעות ערב, את כל חיוביו שלהבטחתם נוצרו שעבודים, יבטל התאגיד הבנקאי את השעבודים ואם הנכסים ששועבדו נמצאים בחזקתו, יעמידם לרשות הלקוח או הממשכן תוך שבועיים מיום הפרעון; היה השעבוד משכנתה או משכון רשום, יגיש התאגיד הבנקאי, תוך 30 ימים מיום הפרעון, הודעה על מחיקת השעבוד למי שאצלו הוא נרשם, היה התאגיד הבנקאי בנק למשכנתאות כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, רשאי הוא להגיש את ההודעה האמורה תוך 60 ימים מיום הפרעון.

(ב) הוראות סעיף קטן (א) לא יחולו כל עוד לא נפרעו כל חיוביו של הלקוח המובטחים על ידי אותם שעבודים; היה החיוב שנפרע מסוג חיוב מתחדש, יבוטלו השעבודים רק אם הלקוח ביקש לבטלם, והמועד שבו הגיעה בקשתו לסניף התאגיד הבנקאי שבו התנהלו חיוביו ייחשב כיום הפרעון לצורך המועדים האמורים בסעיף קטן (א).

(ג) הוצאות מחיקת רישום משכנתה או משכון כאמור יחולו על התאגיד הבנקאי.

פרק ב'1: שינוי מועדי פירעון של הלוואות לדיור

(תחילת פרק ב'1 ביום 1 באוגוסט 2004)

הגדרות

9.ב. בפרק זה -

- "הלוואה לדיור" - כל אחד מאלה:
- (1) הלוואה שניתנה לשם רכישת דירת מגורים;
 - (2) הלוואה לדיור כהגדרתה בחוק הלוואות לדיור, התשנ"ב-1992⁸;
- "הסכם הלוואה לדיור" - הסכם שנחתם בין התאגיד הבנקאי המלווה לבין הלווה בעת מתן ההלוואה (בפרק זה - ההסכם);
- "הודעה" - הודעה בכתב ללקוח;
- "תקופה לשינוי מועד פירעון הלוואה" - תקופה של ארבעה חודשים שתחילתה ביום תחילתו של פרק זה, ולאחר מכן - תקופה של ארבעה חודשים

שתחילתה ב-1 באפריל בכל ארבע שנים, החל בשנת
2005.

שינוי מועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור

99. על אף האמור בכל דין או הסכם, רשאי לקוח, שהגיש בקשה בכתב, במהלך כל תקופה לשינוי מועד פירעון הלוואה, לשנות את מועד פירעונה החודשי של הלוואה לדיור שקיבל, ל-1, 10 או 15 בחודש, לפי בחירתו.

סיוג לענין פיגור בפירעון הלוואה

99. פיגר הלקוח בפירעון הלוואה לדיור, ובמועד בקשתו לשינוי מועד הפירעון החודשי כאמור בסעיף 99, טרם סילק את מלוא חוב הפיגורים, או לא הגיע להסדר עם התאגיד הבנקאי, לא יהא התאגיד הבנקאי חייב להיענות לבקשה.

הודעת התאגיד הבנקאי

99. לא יאוחר משלושים ימים לפני תחילתה של כל תקופה לשינוי מועד פירעון הלוואה, יודיע תאגיד בנקאי ללקוח על זכותו לשנות את מועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור, בהתאם לתנאים הקבועים בחוק זה; תאגיד בנקאי רשאי למסור ללקוח הודעה כאמור, במסגרת הודעתו ללקוח לגבי הפירוט השנתי של תשלומי הלוואה לדיור.

שינוי לגבי חלק מההלוואה לדיור

99. לקוח לא יהיה רשאי לשנות את מועד הפירעון החודשי אלא לגבי כל חלקי הלוואה לדיור; בסעיף זה, "חלק" - כל חלק מההלוואה לדיור שחלים לגביו תנאים שונים מהתנאים החלים על חלקים אחרים בהלוואה, בין שנחתם הסכם אחד ביחס לכל החלקים ובין שנחתם יותר מהסכם אחד.

עמלות בעד שינוי מועדי פירעון הלוואות לדיור

99. (א) בעד שינוי מועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור כאמור בסעיף 99, רשאי התאגיד הבנקאי לגבות עמלה ששיעורה לא יעלה על מאה עשרים וחמישה שקלים חדשים.
(ב) היו ללקוח כמה הלוואות לדיור באותו תאגיד בנקאי וביקש הלקוח לשנות את מועד הפירעון החודשי של יותר מהלוואה אחת לדיור שקיבל, רשאי התאגיד הבנקאי לגבות עמלה של חמישים שקלים חדשים בעבור שינוי מועד פירעון של כל הלוואה נוספת, ובלבד שסך כל העמלות שיגבה התאגיד הבנקאי, בעבור שינוי מועדי פירעון של כלל הלוואות לדיור כאמור, לא יעלה על מאתיים עשרים וחמישה שקלים חדשים.

- (ג) התאגיד הבנקאי יערוך חישוב של הריבית בשל הפער במספר הימים שבין מועד פירעון ההלוואה החודשי המקורי לבין מועד הפירעון החודשי החדש (בסעיף קטן זה - התחשבנות פיננסית); ההתחשבנות הפיננסית תיעשה בריבית של פריים מינוס רבע אחוז נקודות, לפי ריבית הפריים הממוצעת של חמשת הבנקים הגדולים, והסכום המתקבל מההתחשבנות האמורה יתווסף לסכומים או יופחת מהסכומים שעל הלקוח לשלם לתאגיד הבנקאי; שר האוצר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי, בתקנות, לשנות את הריבית המשמשת לחישוב ההתחשבנות הפיננסית לפי הוראות סעיף קטן זה.
- (ד) הסכומים האמורים בסעיף זה יעודכנו ב-1 בינואר של כל שנה, על פי שיעור השינוי שחל במדד החדש לעומת המדד היסודי; בסעיף קטן זה -
"מדד" - מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה;
"המדד החדש" - המדד שפורסם לאחרונה לפני יום העדכון;
"המדד היסודי" - המדד שפורסם לאחרונה לפני יום העדכון הקודם.

בניסת השינוי לתוקף

9. מועד פירעון ההלוואה החדש ייכנס לתוקפו במועד הפירעון החל בחודש שאחרי החודש שבו הוגשה הבקשה, ובלבד שעברו לפחות 14 ימים ממועד הגשת הבקשה לשינוי לתאגיד הבנקאי.

פרק ב'2: פיקוח על עמלות

תעריפון מלא ותעריפונים מצומצמים

9. (א) הנגיד, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, יקבע, בכללים, רשימה של שירותים שבעדם רשאי תאגיד בנקאי לגבות עמלות מלקוחותיו, ואופן חישובן של העמלות שניתן לגבות בעד שירותים אלה (בפרק זה - התעריפון המלא); הנגיד רשאי לקבוע סוגי שירותים שעליהם לא יחולו הוראות סעיף קטן זה והוראות סעיף 9.
- (ב) הנגיד רשאי לקבוע בכללים תעריפונים מצומצמים מתוך התעריפון המלא, לגבי סוגי שירותים בנקאיים או סוגי לקוחות (בפרק זה - תעריפונים מצומצמים).
- (ג) תאגיד בנקאי יידע את לקוחותיו בדבר התעריפון המלא, סכומי עמלות שהוא גובה עד השירותים הכלולים בו, או שיעורן, וכן יעשה כאמור לגבי התעריפון המצומצם החל עליו, אם נקבע, והכל בדרך שיקבע הנגיד בכללים.
- (ד) בקביעת הכללים לפי סעיף זה, יפעל הנגיד להצגה הוגנת ומובנת של העמלות, במטרה להבטיח את יכולת הלקוחות להשוות את העלות של ניהול חשבון ואמצעי

- תשלום, וכן יפעל בשים לב, ככל שניתן, לצורך במניעת גביה של עמלות שונות בעד אותו שירות, אלא אם כן סבר כי קיימות נסיבות המצדיקות גביה כאמור.
- (ה) (1) תאגיד בנקאי המבקש להוסיף שירות לתעריפון המלא יגיש למפקח בקשה מנומקת לכך; המפקח רשאי לדרוש מהמבקש פרטים נוספים לבדיקת הבקשה.
- (2) המפקח ישיב לבקשה בתוך 30 ימים מיום קבלתה או מיום קבלת הפרטים הנוספים, לפי הענין.
- (3) המפקח רשאי לאשר את הבקשה, ורשאי להתנותה בתנאים, או לדחות את הבקשה; אישר המפקח את הבקשה, יהיה התאגיד הבנקאי רשאי לגבות עמלה בעד השירות החל במועד שצוין באישור.
- (4) הנגיד יפרסם ברשומות שירות שאושר לפי סעיף קטן זה.
- (ו) בסעיף זה ובסעיף 9, "לקוח" - יחיד, וכן תאגיד שהוא עסק כפי שקבע הנגיד בכללים, בשים לב למחזור העסקים שלו.

איסור גביית עמלה שלא בהתאם לתעריפונים

9. תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוחותיו עמלה אלא בעד שירות הכלול בתעריפון המלא ובהתאם להוראותיו, או בעד שירות שאושר בהתאם להוראות סעיף 9ט(ה), ולגבי סוגים של לקוחות שנקבעו לפי סעיף 9ט(ב) - בעד שירות הכלול בתעריפון המצומצם החל לגבי סוג לקוחות כאמור ובהתאם להוראותיו.

הכרזה על שירות כבר-פיקוח לענין העמלה הנגבית בעדו

- 9יא. (א) הנגיד רשאי, לשם פיקוח על סכום עמלה שגובה תאגיד בנקאי מלקוחותיו בעד שירות מסוים, להכריז, בצו, על אותו שירות כשירות בר-פיקוח לענין סעיפים 9יב או 9יג (בפרק זה - שירות בר-פיקוח), אם מתקיים לגביו אחד מאלה:
- (1) העמלה הנגבית בעדו עלולה להפחית את התחרות בין התאגידים הבנקאיים או בינם לבין גוף אחר הנותן שירות דומה;
- (2) לקוח יכול לקבלו רק בתאגיד הבנקאי שבו מתנהל חשבונו;
- (3) לדעת הנגיד הוא שירות חיוני, ויש צורך בפיקוח עליו משיקולים של טובת הציבור.
- (ב) הנגיד, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע עילות נוספות על אלה המנויות בסעיף קטן (א); קבע הנגיד כאמור, יחולו לענין העילות שקבע הוראות סעיף קטן (א) רישה.

פיקוח על סכומי עמלות או שיעוריהן

9יב. הנגיד רשאי, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, לקבוע, בצו, לגבי שירות בר-פיקוח, כל אחד מאלה:

- (1) את סכום העמלה שתיגבה בעדו או את שיעורה;
- (2) את הסכום או את השיעור המרבי של העמלה שניתן לגבות בעדו;
- (3) איסור על גביית עמלה בעדו.

בקשה להעלאת סכום עמלה או שיעורה

9יג. (א) תאגיד בנקאי המבקש לגבות מלקוחותיו, בעד שירות בר-פיקוח שלא נקבעה לגביו הוראה לפי סעיף 9יב, עמלה בסכום או בשיעור העולה על הסכום או השיעור שגבה בעד אותו שירות ערב ההכרזה לפי סעיף 9יא, יגיש למפקח בקשה מנומקת לכך; המפקח רשאי לדרוש מהמבקש פרטים נוספים לבדיקת הבקשה.

(ב) המפקח רשאי להתיר העלאת הסכום או השיעור של עמלה שגובה תאגיד בנקאי מלקוחותיו בעד שירות בר-פיקוח שלגביו הוגשה בקשה לפי סעיף קטן (א) בין בסכום או בשיעור המבוקש לפי אותו סעיף קטן ובין בסכום או בשיעור נמוך ממנו, או לדחות את הבקשה; המפקח יודיע על החלטתו בבקשה בתוך 30 ימים מיום קבלתה או מיום קבלת פרטים נוספים, לפי הענין.

איסור גביית עמלה בעד שירות בר-פיקוח שלא בהתאם לסעיפים 9יב או 9יג

9יד. תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוחותיו עמלה בעד שירות בר-פיקוח, שלא בהתאם להוראה שנקבעה לגביו בצו לפי סעיף 9יב, וכן לא יעלה את הסכום או את השיעור של עמלה שהוא גובה בעד שירות כאמור שלא נקבעה לגביו הוראה בצו לפי אותו סעיף, שלא על פי היתר לפי סעיף 9יג או שלא בהתאם לתנאיו של היתר כאמור.

חובת דיווח לפני העלאת עמלה בעד שירות שאינו בר-פיקוח

9טו. תאגיד בנקאי לא יעלה את הסכום או את השיעור של עמלה בעד שירות שאינו בר-פיקוח, אלא אם כן הודיע על כך למפקח 30 ימים מראש.

פרסום אישורים והיתרים

9טז. המפקח רשאי להורות לתאגיד בנקאי לפרסם, בדרך שיורה, אישור או היתר שניתן בהתאם להוראות פרק זה.

ייחוד סמכות הפיקוח על עמלות

91. חוק פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים, התשנ"ו-1996⁹, לא יחול על עמלה בעד שירות לפי חוק זה.

חובת דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת

91. המפקח ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת, מדי שישה חודשים, על פעולות שנקטו בהתאם להוראות פרק זה, ועל יישום ההוראות האמורות על ידי התאגידים הבנקאיים.

פרק ג': עונשין ועיצומים אחרים

עונשין

10. תאגיד בנקאי שעשה אחת מאלה - דינו קנס כפל הקנס הקבוע בסעיף 61(א)(3) לחוק העונשין התשל"ז-1977 ;
- (1) הפר הוראה מהוראות פרק ב' למעט סעיפים 5, 5א, 5ג, , 7א ו-8 או תקנה, הוראה או כלל על פיהן ;
- (2) הפר התחייבות שנתן לפי סעיף 12(א).

אחריות מנהל

11. נעברה עבירה לפי סעיף 10 בידי תאגיד בנקאי, יאשם בעבירה גם מי שהיה מנהל כללי או מנהל פעיל של התאגיד או עובד בכיר האחראי לאותו תחום בהנהלה הראשית של התאגיד או בסניף הנוגע בדבר שעה שהתאגיד עבר עבירה לפי חוק זה, ודינו - מאסר שנה, אם לא הוכיח אחת משתי אלה :
- (1) העבירה נעברה שלא בידיעתו ותפקידו לא חייב אותו לדעת על העבירה ;
- (2) לאחר שנודע לו שהתאגיד עומד לעבור את העבירה, נקט כל האמצעים הסבירים כדי למנוע את התאגיד מלעבור את העבירה.

עיצום כספי

- 11א. (א) היה למפקח יסוד סביר להניח כי תאגיד בנקאי לא תיקן ליקוי בהתאם להוראות המפקח שניתנו לו לפי סעיף 16(ב), רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך מאתיים וחמישים אלף שקלים חדשים.
- (ב) היה למפקח יסוד סביר להניח כי תאגיד בנקאי עשה אחד מאלה, רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך שבע מאות וחמישים אלף שקלים חדשים :
- (1) הפר הוראה מהוראות סעיף 5א ;
- (2) הפר הוראה מהוראות סעיף 9ה, או דרש עמלה בסכום גבוה מהסכום המרבי הקבוע בסעיף 29(א) ו-(ב) בניגוד להוראות אותו סעיף ;
- (3) גבה עמלה בעד שירות שאינו כלול בתעריפון המלא או בתעריפון המצומצם או שלא על פי החישוב שנקבע בכללים לפי סעיף 9ט, בניגוד להוראות סעיף 9י ;
- (4) העלה את הסכום או את השיעור של עמלה בעד שירות שאינו בר-פיקוח, בלי שהודיע על כך למפקח, בניגוד להוראות סעיף 9טו.
- (ג) היה למפקח יסוד סביר להניח כי תאגיד בנקאי עשה אחד מאלה, רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך מיליון וחצי שקלים חדשים :
- (1) הפר הוראה מהוראות שנקבעו בכללים לפי סעיף 5 ;
- (2) הפר הוראה מהוראות שנקבעו לפי סעיף 8 ;

- (3) לא יידע את לקוחותיו בדבר סכומי עמלות שהוא גובה בעד שירותים הכלולים בתעריפון המלא, בדרך שקבע הנגיד לפי סעיף 9ט(ג);
- (4) לא יידע לקוח מסוג שנקבע לפי סעיף 9ט(ב), בדבר עמלה שהוא גובה בעד שירותים הכלולים בתעריפון המצומצם החל לגבי לקוחות מאותו סוג, בדרך שקבע הנגיד לפי הוראות סעיף 9ט(ג);
- (5) גבה עמלה בעד שירות בר-פיקוח שלא בהתאם להוראה לפי סעיף 9יב או להיתר לפי סעיף 9יג, בניגוד להוראות סעיף 9יד.
- (ד) המפקח אינו רשאי להטיל עיצום כספי הנמוך מן העיצום הכספי הקבוע בפרק זה אלא לפי הוראות סעיף קטן (ה).
- (ה) הנגיד, בהתייעצות עם שר המשפטים, רשאי לקבוע סוגי מקרים, נסיבות ושיקולים שבשלהם רשאי המפקח להטיל עיצום כספי הנמוך מהעיצום הקבוע בסעיפים קטנים (א) עד (ג), ובשיעורי הפחתה מרביים שיקבע.
- (ו) על עיצום כספי לפי סעיף זה יחולו הוראות סעיפים 14 עד 14טו לפקודת הבנקאות, בשינויים המחויבים.

התחייבות של תאגיד בנקאי

12. (א) היה המפקח סבור כי תאגיד בנקאי עבר עבירה לפי חוק זה, רשאי הוא, באישור היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו, להסכים לקבל ממנו התחייבות בכתב כלפיו לגבי העניינים המפורטים להלן או אחד מהם:
- (1) להימנע ממעשה או ממחדל המפורש בכתב ההתחייבות, אשר לדעת המפקח מהווה עבירה לפי חוק זה;
 - (2) לפצות את הלקוח;
 - (3) לבטל את העסקה שבה נעברה העבירה;
 - (4) לפרסם מודעה ברבים כפי שיורה המפקח.
- (ב) תאגיד בנקאי שנתן התחייבות כאמור בסעיף זה לא יינקטו כלפיו הליכים פליליים לפי חוק זה בשל מעשה או מחדל ששימש עילה למתן ההתחייבות, ובכפוף להחלטת היועץ המשפטי לממשלה - לא יינקטו הליכים כאמור כלפי מנהל או עובד כאמור בסעיף 11.
- (ג) קבלת ההתחייבות כאמור בסעיף זה אין בה כדי לגרוע מזכותו של לקוח לתבוע פיצויים לפי סעיף 15.

צו בית משפט למניעת עבירה

13. לפי בקשה מאת היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו או מאת המפקח רשאי בית המשפט לצוות על כל פעולה הדרושה למניעת עבירה לפי חוק זה ועל מתן ערובה לכך, לרבות תיקון לפרסום מטעה.

פרסום פסק-דין או תיקון פרסום

14. בית המשפט רשאי לצוות שפסק דין חלוט בהליך לפי חוק זה, או תמציתו או תיקון לפרסום מטעה, יפורסמו ברבים בצורה ובאופן שיקבע, ולהורות מי ישא בהוצאות הפרסום; הורה בית המשפט שהנאשם ישא בהוצאות הפרסום, יהא דינו כדין קנס שהטיל בית המשפט.

פיצויים

15. דין נזק שנגרם לאדם על ידי עבירה על הוראות חוק זה, או על כל תקנה שניתנה לפיו, כדין נזק שמותר לתבוע עליו פיצויים על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש)¹⁰, ולעניין סעיף זה אין נפקא מינה -

- (1) אם הנזק נגרם במישרין או בעקיפין;
- (2) אם הנזק הוא בחסרון-כיס או במניעת ריווח;
- (3) אם עובר העבירה עמד לדין פלילי ואם לאו;
- (4) אם עובר העבירה לא התכוון לגרום את הנזק או לא יכול היה לראותו מראש.

פניות הציבור

16. (א) המפקח יברר פניות הציבור בדבר עסקיהם עם תאגידים בנקאיים שראה בהן ממש וישתמש בסמכויותיו לפי פקודת הבנקאות, 1941, למטרה זו.

(ב) מצא המפקח שפניה היתה מוצדקת, יודיע על כך לפונה ולתאגיד הבנקאי הנוגע בדבר; המפקח יפרש בהודעתו את ממצאי הבירור ואת הדרכים לתיקון הליקוי שמצא.

(ג) מצא המפקח שפניה לא היתה מוצדקת, או שאין היא ראויה לבירור, יודיע על כך לפונה; המפקח רשאי לפרש בתשובתו את ממצאי הבירור.

(ד) החלטותיו וממצאיו של המפקח בבירור פניה -

- (1) לא יהיה בהם כדי להעניק לפונה או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין שלא היו לו לפני כן;
- (2) לא יהיה בהם כדי למנוע מהפונה או מאדם אחר להשתמש בזכות אחרת או לבקש סעד אחר שהוא זכאי להם, אולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד על ידי הגשת הפניה למפקח או בירורה.

(בוטלו).

א.16-א.

פרק ד': הוראות שונות

החוק מחייב

17. הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד.

תחולת החוק על ערב

17א. הוראות חוק זה יחולו גם על מי שערב ללקוח כלפי תאגיד בנקאי.

שמירת דינים

18. חוק זה בא להוסיף על כל דין ולא לגרוע ממנו.

ביצוע ותקנות

19. שר האוצר ממונה על ביצוע חוק זה והוא רשאי, לאחר התייעצות בנגיד, להתקין תקנות בכל הנוגע לביצועו.

תחילה

20. תחילתו של חוק זה ביום כ"ט בסיון התשמ"א (1 ביולי 1981).

פרסום

21. חוק זה יפורסם תוך שלושים יום מיום קבלתו בכנסת.

יורם ארידור
שר האוצר

מנחם בגין
ראש הממשלה

יצחק נבון
נשיא המדינה

* ס"ח התשמ"א, עמ' 258; התשנ"ב, עמ' 78; התשנ"ד, עמ' 154, התשנ"ה, עמ' 34, עמ' 158, עמ' 429; התשנ"ו, עמ' 306; התשנ"ח, עמ' 252; התשנ"ט, עמ' 24; התשס"ד, עמ' 368; התשס"ה, עמ' 830; התשס"ו, עמ' 279; התשס"ז, עמ' 366; התש"ע, עמ' 452; התש"ע, עמ' 514; התשע"א, עמ' 1102

1. ס"ח התשמ"א, עמ' 232; התש"ן, עמ' 118 התשנ"ה, עמ' 158.

2. ס"ח התש"ד, עמ' 192; התשמ"ח, עמ' 239.

3. ע"ר 1941 תוס' 1, עמ' 58; ס"ח התשמ"א, עמ' 241.

4. ס"ח התשמ"ו, עמ' 187.

5. ע"ר 1941, תוס' 1, עמ' (ע) 69, (א) 85.

6. דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 2, עמ' 12.
7. ס"ח התש"ס, עמ' 293.
8. ס"ח התשנ"ב, עמ' 246 ; התשס"ג, עמ' 394.
9. ס"ח התשנ"ו, עמ' 192.
10. דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 10, עמ' 266 ; ס"ח התשמ"א, עמ' 134.
11. ס"ח התשמ"א, עמ' 248 ; התשנ"ה, עמ' 158.