



ירושלים, ח' בכסלו, תשע"ח  
26 בנובמבר, 2017  
בל-17-822

לכבוד

הבנקים

שלום רב,

לידי המנהל הכללי

**הנדון: שירות המסלולים – הגברת המודעות ועידוד הצטרפות של עסקים קטנים**

סימוכין: מכתבנו מיום 21/6/2015

לנוכח האפשרות הממשית של עסקים קטנים להזיל את עלויות ניהול החשבון על-ידי מעבר לשירות המסלולים שהגדיר הפיקוח על הבנקים, ובהמשך לצעדים שנקטו בעבר להגברת המודעות של ציבור הלקוחות לשירות המסלולים הקבוע בכללי העמלות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח - 2008 (להלן: כללי העמלות), נבקשכם להוסיף ולפעול לאיתור לקוחות והגברת מודעתם לאפשרות זו, כדלקמן:

1. **לאתר מבין לקוחות הבנק, לקוחות שהם עסקים קטנים**, כהגדרתם בכללי העמלות, ולקוחות יחידים שהם עוסקים מורשים, אשר לא הצטרפו לשירות המסלולים ואשר במהלך החודשים יולי 2017 ועד דצמבר 2017 שילמו סך של 10 ₪ לפחות בכל אחד מהחודשים בנפרד, עבור שני השירותים הבאים במצטבר: פעולה על ידי פקיד, פעולה בערוץ ישיר (להלן – הלקוחות).

2. **להודיע בכתב במסמך ייעודי (להלן ההודעה ללקוח) לכל אחד מהלקוחות הללו**, באופן שבו אותו לקוח נוהג לקבל את הודעותיו מהבנק, את המידע הבא, בצורה פשוטה ובולטת:

א. הסכום בו הוא חויב בפועל בכל אחד מהחודשים האמורים בהשוואה למחיר המסלול הבסיסי ולמחיר המסלול המורחב אילו היה מצטרף לכל אחד מהם;

ב. מספר הפעולות (פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ ישיר) שביצע הלקוח בחלוקה לחודשים;

ג. פירוט דרכי ההצטרפות לשירות המסלולים, כקבוע בסעיף 4א' לכללי העמלות.



3. בנוסף, יש לציין בהודעה ללקוח, בצורה בולטת במיוחד, את סכום החיסכון השנתי של הלקוח, אם היה מצטרף לכל אחד מהמסלולים, וזאת במידה ויבצע פעילות דומה לפעילות החצי שנתית, במהלך שנה שלמה.
4. ההודעה ללקוח תישלח לא יאוחר מיום 28.2.2018. ניתן לצרפה להודעות אחרות שהבנק שולח ללקוחותיו, ובלבד שתישלח לא יאוחר ממועד זה.
5. יצוין, כי הבנק רשאי לנקוט בפעולות יזומות, מעבר למשלוח ההודעה ללקוחות, כדי להגביר את המודעות שלהם לכדאיות בהצטרפות לשירות המסלולים ולקבל הסכמתם להצטרפות, בין היתר באמצעות שיחות טלפון, משלוח הודעות SMS וכיוצ"ב.
6. בתאריך 15.7.2018 הנכם מתבקשים להעביר לנו את המידע הבא:
  - א. מספר הלקוחות המשתייכים לקבוצת הלקוחות המוזכרת בסעיף 1 לעיל, נכון לתאריך 28.2.18 (טרם משלוח ההודעה ללקוחות), בחלוקה בין עסקים קטנים לעוסקים מורשים.
  - ב. מספר הלקוחות שהצטרפו לשירות המסלולים החל מיום 1.3.2018 ועד ליום 30.6.18, ואשר השתייכו לקבוצה האמורה טרם הצטרפותם, בחלוקה בין עסקים קטנים לעוסקים מורשים.

בכבוד רב,

לעזרה ב"ר

עודדה פרץ

סגנית המפקח על הבנקים

העתק: ד"ר חדוה בר - המפקחת על הבנקים