



ירושלים, ב' בסיון תשס"ו

29 במאי 2006

חוזר מס' ח-06-2187

(9759.doc)

לכבוד
התאגידים הבנקאיים

הנדון: תיקון החוזה למתן שירותים בנקאיים בתקשורת

ביום 9.2.2006 נתן בית הדין לחוזים אחידים פסק דין בבקשה שהוגשה על ידי בנק ישראל לבטל ולשנות תנאים מקפחים בחוזה למתן שירותים בנקאיים באינטרנט ובסלולרי של בנק הפועלים. בעקבות פסק הדין אבקשכם לתקן את הסעיפים בחוזים הנהוגים אצלכם, והנוגעים למתן שירותים בנקאיים בתקשורת (שירותים בנקאיים באמצעות מערכות תקשורת המקושרות למחשב התאגיד הבנקאי, והעושות שימוש ברשת תקשורת או שילוב בין רשתות תקשורת - אינטרנט, סלולרי, IVR וכיו"ב).

בנוסף לאמור, יש למחוק מהחוזים כל סעיף, או חלק מסעיף, שיש בהם משום סתירה להוראות הדין או להוראות בנק ישראל.

כמו כן, לגבי לקוחות קיימים - יש לשלוח ללקוחות אלה הודעה מדויקת ובלשון ברורה אודות התיקונים שבוצעו על פי הוראה זו (יובהר כי אין, במסגרת ההודעה האמורה, לבצע כל שינוי נוסף בחוזה).

אבקשכם לאשר לנו כי כל הסעיפים הרלבנטיים בחוזים הנהוגים אצלכם כאמור תוקנו בהתאם לאמור לעיל ולהלן, וזאת לא יאוחר מיום 31.10.2006. עד אז הנכם נדרשים לנהוג בפועל על פי האמור במכתב זה, בכל מקרה העומד בפניכם כעת או שיעמוד בפניכם בעתיד.

להלן השינויים שיש לבצע בחוזים:

1. אחריות לפעולות לא מורשות בחשבון הלקוח

יש למחוק מהחוזים כל הוראה הפוטרת, במפורש או במשתמע, את התאגיד הבנקאי מאחריות לפעולות לא מורשות שנעשו בחשבון הלקוח. למען הסר ספק, בכל הנוגע לכרטיסי חיוב, בנק רשאי להתיר בחוזים הוראות התואמות את האמור בחוק כרטיסי חיוב. למען הסר ספק יובהר, כי אין בכוונתנו לפרש את המחיקה כפוטרת לחלוטין את הלקוח מאחריות במקרים בהם היא קיימת על פי הדין.

2. אחריות לתקלות, שיבושים וכיו"ב

בכל מקום בחוזים, בו קיימת הוראה הפוטרת את התאגיד הבנקאי מאחריות לתקלות ולשיבושים (במידע המוצג ללקוח, בהעברה או בקליטת הוראות הביצוע של הלקוח, או בכל דבר אחר הקשור לשירות), לרבות בקווי תקשורת, בתוכנה, בשירות שניתן על ידי צד שלישי וכיו"ב, יש להגביל את הפטור רק למקרים בהם השיבוש או התקלה כאמור אינם בשליטת התאגיד הבנקאי, וכי התאגיד הבנקאי עשה מאמץ סביר למנוע אותה.

3. הצהרות על ידיעת סיכונים

יש למחוק מהחוזים כל הצהרה או הודעה המיוחסות ללקוח (המודפסת בחוזים), בדבר ידיעתו על סיכונים כאלה ואחרים הכרוכים בשירות. עם זאת, אין באמור כדי למנוע פירוט הסיכונים באופן מדויק על ידי התאגיד הבנקאי, בין בחוזה ובין במסמך נפרד, ובלבד שייכתב כי אין בכך כדי לגרוע מאחריות מי מהצדדים.

4. אחריות בגין העברת מידע

יש למחוק מהחוזים כל הוראה הפוטרת את התאגיד הבנקאי או צד שלישי כלשהו, במפורש או במשתמע, מאחריות בגין העברת מידע כלשהו מהתאגיד הבנקאי לצד השלישי אגב השירות ולשם הגשמתו וכחלק בלתי נפרד ממנו (כל מידע אחר ממילא לא ניתן להעביר), או לשימוש בו.

5. ביטול החוזה

יש ליצור סימטריה בין זכות הלקוח לבטל את ההתקשרות למתן השירות לבין זכות התאגיד הבנקאי לעשות כן (מובן שניתן ליצור אסימטריה לטובת הלקוח).

6. הקטנת היקף השירותים

יש לקבוע חובת הודעה מצד התאגיד הבנקאי של 14 ימים מראש לפחות, בטרם יהיה התאגיד הבנקאי רשאי להקטין את היקף השירותים. עם זאת, במקרים חריגים הנובעים מצורך מיידי של הבנק להגן על עצמו או על לקוחותיו (תקלה משמעותית, חדירה למערכת וכיו"ב), רשאי יהיה התאגיד הבנקאי להקטין או להפסיק את השירות באופן מיידי.

אין באמור במכתב זה כדי למצות את עמדתנו באשר לאמור בפסק הדין ובאשר לנובע ממנו.

בכבוד רב,

יואב להמן

המפקח על הבנקים

העתק: היועצת המשפטית