

**בנק ישראל
הפיקוח על הבנקים**

**הוראות רגולטוריות
בתחום יחסי בנק-לקוח
שנת 2014**

ינואר 2015



הקדמה

תפקידו העיקרי של הפיקוח על הבנקים הוא להגן על טובת הציבור, הן באמצעות שמירה על יציבות המערכת הבנקאית, והן באמצעות חיזוק ההוגנות ביחסים בין הבנקים לקוחותיהם וביסוס אמון הציבור במערכת הבנקאית.

בחודש מארס 2013, סיים צוות בינמשרדי לבחון את הצעדים הנדרשים, לצורך הגברת התחרות במערכת הבנקאית. במסגרת בחינה זו מצאנו, כי מגזרי הפעילות הקמעונאיים של הבנקים – משקי הבית והעסקים הקטנים – מתאפיינים בהיעדר איום תחרותי מחוץ למערכת הבנקאית, ובשל כך, ולאור מאפייני ענף הבנקאות, קיים חשש כי מידת התחרות במגזרים אלה נמוכה.

לאור ממצאים אלו, פעל הפיקוח על הבנקים, באמצעות יחידת האסדרה באגף בנק-לקוח, לעדכון וקביעה של סטנדרטים התנהגותיים ביחסים בין התאגידים הבנקאיים לבין לקוחותיהם. סטנדרטים אלה נועדו להגביר את התחרות בין השחקנים הקיימים, להסיר חסמים ולצמצם פערי מידע וידע, להבטיח התנהלות תקינה והוגנת ביחסים בין התאגידים הבנקאיים לבין לקוחותיהם, וכן להביא להגברת השקיפות ולפישוט המוצר הבנקאי.

בנוסף, בשל חשיבותו של מגזר העסקים הקטנים לפעילות הכלכלית המשקית, ומתוך ההכרה בקיומם של קשיים מבניים הטבועים בפעילותו, נקט הפיקוח על הבנקים בצעדים נוספים, שנועדו לסייע להתנהלותם השוטפת, ולהוזלת עלויות ניהול החשבון שבבעלותם.

מכלול הצעדים שננקטו על ידי הפיקוח על הבנקים נועדו לאפשר ללקוח להבין מהם השירותים הבנקאים המתאימים לאופי הפעילות שלו בחשבון, וכן לסייע לו לגלות, ביתר קלות, את העלות הממשית של אותם השירותים, לבצע סקר שוק, ולפעול ליישום החלטותיו ללא חסמים ובמינימום עלויות.

מטרת מסמך זה היא להביא לידיעת הציבור חלק מהצעדים האמורים שבוצעו בתחום יחסי בנק-לקוח, ובמיוחד את החידושים בדבר זכויות הלקוח בהתנהלותו מול המערכת הבנקאית, אשר נובעים מהעדכונים באסדרה הצרכנית בשנת 2014. הגברת מודעות הציבור לזכויותיו, בין היתר באמצעות מסמך זה, תסייע לצמצום פערי מידע בינו לבין התאגידים הבנקאיים, וכתוצאה מכך, לחיזוק מעמדו של הלקוח בהתנהלותו היומיומית מול המערכת הבנקאית ולשיפור יכולתו לעמוד על זכויותיו באופן מושכל.

בברכה,

אורי כ"ץ

עודדה פרץ

סגנית המפקח על הבנקים

מנהלת אגף בנק-לקוח

תוכן העניינים

4	חלק א - ריכוז עיקרי התיקונים
7	חלק ב - מועדים חשובים
	חלק ג - תיקוני חקיקה שמטרתם חיזוק ההוגנות, הגברת השקיפות ופישוט המוצר הבנקאי
	1. פתיחת חשבון ומעבר בין בנקים
9	– פתיחת חשבון עו"ש ביתרת זכות וניהולו – הוראה 422
11	– פתיחת חשבונות באמצעות האינטרנט – הוראה 418
12	– העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח – הוראה 432
13	– חיובים על פי הרשאה – הוראה 439
	2. יכולת השוואה ושקיפות המידע
14	– הפחתה או תוספת בשיעורי ריבית – הוראה 421
15	– דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים – הוראה 425
17	– הטבות לא בנקאיות ללקוחות – הוראה 403
18	– פרסום חוזים אחידים – כללי גילוי נאות
18	– הודעה על סיום הטבה – כללי גילוי נאות
	3. עמלות
19	– הצגת תעריפוני עמלות
20	– שירות המסלולים והפחתת עמלת המינימום
23	– גילוי עלות שירותים בניירות ערך – הוראה 414
24	– עסקים קטנים
	4. הלוואות לדיור
25	– צו הבנקאות (פירעון מוקדם של הלוואה לדיור)

חלק א - ריכוז עיקרי התיקונים

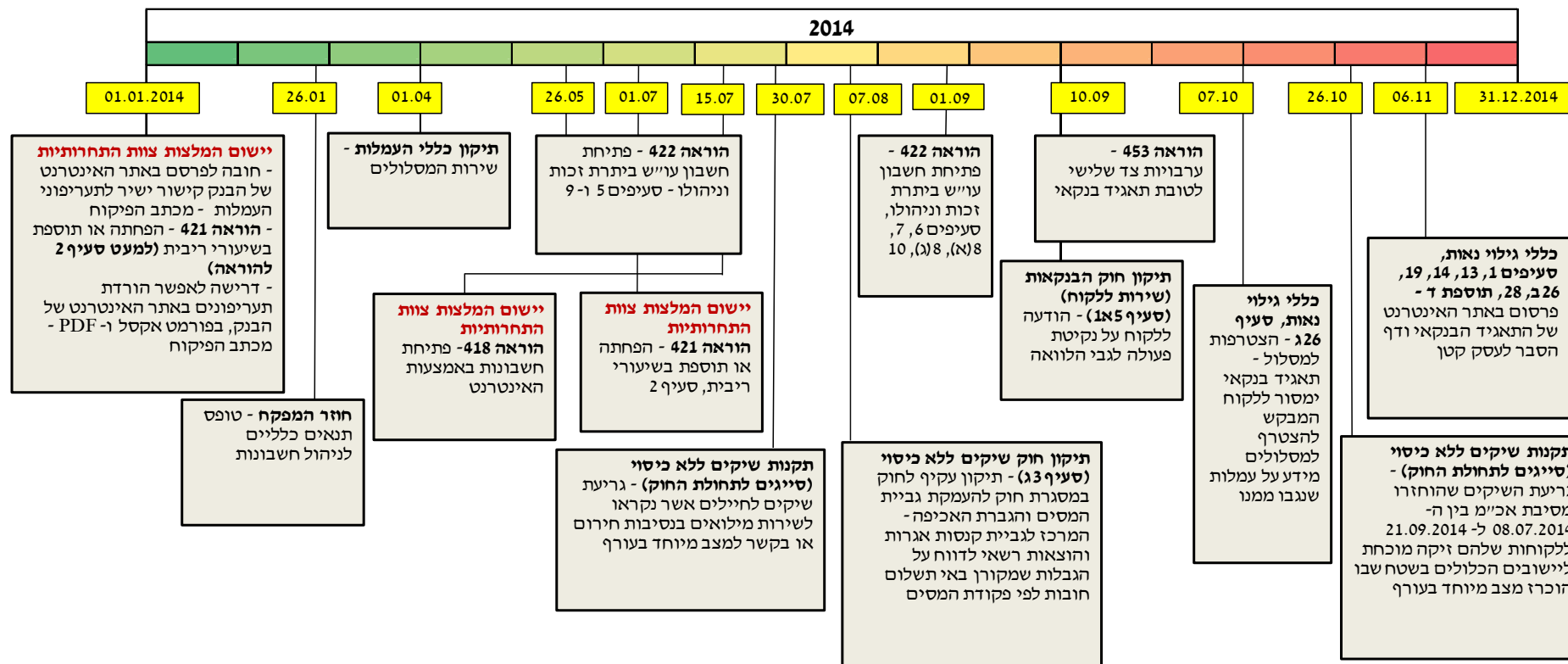
תקציר	נושא
1. פתיחת חשבון ומעבר בין בנקים היכולת לפתוח חשבון בנק חדש בקלות, וכן היכולת לסגור חשבון בנק ולהעביר את הפעילות לבנק אחר, הינם מרכיב חשוב בחיזוק כוחו של הלקוח. יתרה מכך, עצם היכולת לעבור בנק בקלות, מהווה כלי מיקוח חשוב עבור הלקוח, בין אם יחליט לבצע את המעבר בפועל, ובין אם יבחר לפעול לשיפור תנאיו בבנק הקיים.	
פתיחת חשבון בנק היא זכות בסיסית וחיונית לצורך התנהלות כלכלית של כל משק בית או עסק קטן, גם אם הוא בעל אמצעים כלכליים מוגבלים. הוראה חדשה זו, מבהירה מהם המקרים בהם תאגיד בנקאי מחויב לפתוח חשבון עובר ושב ביתרת זכות ללקוח. בנוסף, ההוראה קובעת מהם השירותים ואמצעי התשלום אשר התאגיד הבנקאי מחויב להעמיד ללקוח, לצורך ניהול חשבונות.	פתיחת חשבון עו"ש ביתרת זכות וניהול – הוראה 422
היכולת לפתוח חשבון בנק בקלות, ללא צורך לצאת מהבית או מהמשרד, כלומר מבלי להגיע לסניף, לתאם פגישה, לעמוד בתור וכיוצא ב מסירה חסמים רבים המונעים מעבר בפועל בין בנקים. הוראה חדשה זו מאפשרת ללקוח לפתוח חשבון בנק באמצעות האינטרנט, במטרה להגביר את כוחו התחרותי של הצרכן הקמעונאי - משק הבית או העסק הקטן. לצד היתרונות הגלומים במתן אפשרות לפתיחת חשבון באופן מקוון, מתייחסת ההוראה גם לסיכונים העומדים בפני התאגיד הבנקאי בניהול חשבונות בנק, כדוגמת סיכוני איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור, וסיכונים תפעוליים, כדוגמת סיכוני התחזות והונאה.	פתיחת חשבונות באמצעות האינטרנט – הוראה 418
החשש מהפרוצדורה והמשמעות של סגירת חשבון קיים היווה חסם במעבר בין הבנקים. במטרה לחזק את יכולתו של הלקוח לקבל החלטה ולבצעה בקלות, תוקנה ההוראה באופן אשר מפשט את הפעולות הנדרשות לצורך סגירת חשבונות של לקוח או העברת פעילותו מהבנק הישן לחשבונות בבנק החדש. ההוראה גם מאפשרת לבנק החדש לבצע את כל הפעולות עבור הלקוח, מקצרת את התהליכים הכרוכים במעבר, מונעת טרחה מיותרת ללקוח בהשלמת תהליך המעבר מבנק אחד למשנהו וקובעת כללים שיסייעו ללקוח לממש את בחירתו לנהל את הפעילות הבנקאית שלו, כולה או חלקה, בבנק אחר.	העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח – הוראה 432
תהליך העברת חיובים על פי הרשאה, מהבנק הישן לבנק החדש, זוהה כהליך מורכב וכחסם מעבר. כדי לשפר ולייעל את תהליך העברת ההרשאות הקיימות לחיוב חשבון (הוראות הקבע) מהבנק הישן של הלקוח לבנק החדש, נקבע תהליך חדש, באמצעות תיקון ההוראה, אשר יתבצע במינימום מאמץ מצדו של הלקוח ובפרק זמן קצר יחסית.	חיובים על פי הרשאה – הוראה 439

	כל שיידרש מהלקוח הוא להגיש לבנק החדש בקשה להעברת החיובים, אותה ניתן יהיה להגיש גם באמצעות האינטרנט, כאשר את המשך התהליך יבצע הבנק החדש עבור הלקוח.
2. יכולת השוואה ושקיפות המידע פערי המידע בין הבנק ללקוח הקמעונאי, ולעיתים מחסור באוריינות פיננסית, עלולים להקשות על לקוח להבין את העלות הנדרשת ממנו ולהשוות אותה לחלופות אחרות. על מנת לצמצם פערים אלו, פועל הפיקוח לפישוט התמחור של השירותים הבנקאיים, להגברת השקיפות והדיווח ולתיקון כשלים נקודתיים הנובעים מפערי מידע אלו.	
הפחתה או תוספת בשיעורי ריבית – הוראה 421	הוראה חדשה זו מורה לתאגידים הבנקאיים לשמור את ההטבה שניתנה ללקוח בעת נטילת הלוואה או בעת פתיחת פיקדון לאורך כל תקופת החלואה או הפיקדון.
דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים – תעודת זהות בנקאית – הוראה 425	דיווח פשוט ומקיף יאפשר ללקוח להבין את מצבו הפיננסי בבנק ולקבל הצעות חלופיות מגופים מתחרים. הוראה חדשה זו מטרתה ליצור דיווח מרוכז ותמציתי, המפרט את כלל הנכסים וההתחייבויות של הלקוח בתאגיד הבנקאי, לרבות סך ההכנסות וההוצאות באותה שנה בגין נכסים, התחייבויות ופעילות שוטפת, והוצאות בגין פעילות. דיווח מרוכז זה יימסר ללקוח באופן יזום על ידי התאגיד הבנקאי אחת לשנה. הדיווח יצמצם גם את פער המידע המצוי ברשות הבנק בו מתנהל חשבון הלקוח לבין גוף פיננסי אחר אליו הלקוח יכול לפנות לצורך קבלת הצעה מתחרה.
הטבות לא בנקאיות ללקוחות – הוראה 403	במטרה להקל על הלקוחות להשוות בין השירותים והמוצרים הבנקאיים המוצעים להם, וכדי למנוע כבילה של לקוחות בעקבות הטבה שקיבלו, תוקנה ההוראה, בדרך של הטלת מגבלות חדשות על התאגידים הבנקאיים בהענקת הטבות שאינן בנקאיות.
פרסום חוזים אחידים והודעה על סיום הטבות	במסגרת תיקון כללי הבנקאות (שירות לקוחות) (גילוי נאות ומסירת מסמכים) התשנ"ב-1992, הוטלה חובה על התאגידים הבנקאיים לפרסם באתר האינטרנט שלהם חוזים אחידים, כגון הסכם פתיחת חשבון עו"ש. כמו כן, הוטלה על התאגידים הבנקאיים חובה להודיע ללקוחות מסוימים על סיום הטבה שקיבלו בחשבונם, שבועיים מראש.
3. עמלות ההוצאות בהן נושא הלקוח בניהול חשבון בנק ניתנות להוזלה בדרכים שונות. בין היתר, באמצעות הרחבת הגילוי והגברת השקיפות, פישוט שיטת התמחור, והקניית כלים ללקוח לצורך הקלת יכולת ההשוואה בין העלויות השונות בבנקים השונים.	
הצגת תעריפוני העמלות	התאגידים הבנקאיים נדרשו לבצע קישור ישיר מדף הבית שלהם באתר האינטרנט לתעריפוני העמלות, וכן לאפשר הורדה של התעריפונים המתפרסמים באתר האינטרנט שלהם, בפורמט Excel ובפורמט PDF.

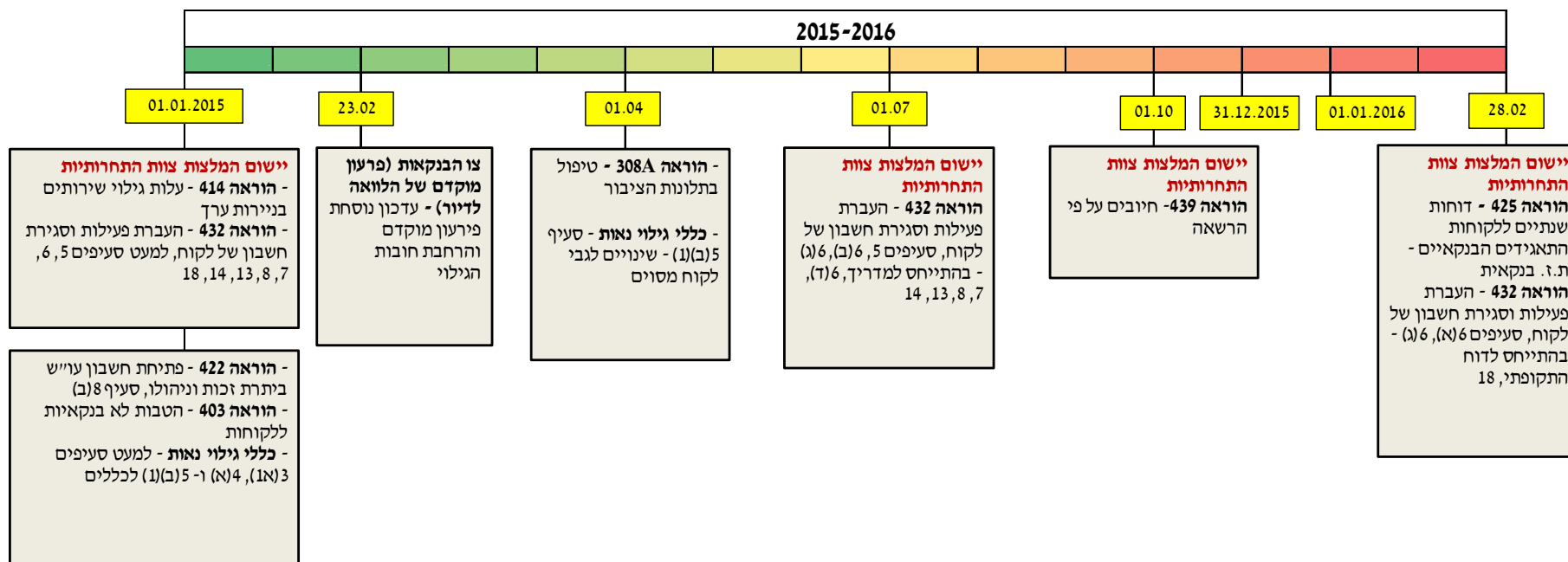
שירות המסלולים והפחתת עמלת המינימום לניהול חשבון עו"ש	במסגרת תיקון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008, נדרשו התאגידים הבנקאיים לכלול במסגרת השירותים לניהול חשבון עו"ש המוצעים ללקוחותיהם, שני מסלולי עמלות מוזלים - המסלול הבסיסי והמסלול המורחב. המסלול הבסיסי - כולל עד 10 פעולות בערוץ ישיר ועד פעולת פקיד אחת, ומחירו מפוקח ואינו יכול לעלות על 10 ש"ח. המסלול המורחב - כולל עד 50 פעולות בערוץ ישיר ועד 10 פעולות באמצעות פקיד. בנוסף, הופחתה בחצי עמלת השלמה למינימום של ניהול חשבון עובר ושב, וכיום היא בגובה עמלת פקיד אחת בלבד.
גילוי עלות שירותים בניירות ערך - הוראה 414	לצורך הגברת השקיפות וחיזוק יכולת המיקוח של הלקוח, נדרשו התאגידים הבנקאיים להציג ללקוחותיהם, המחויבים בעמלות בגין פעולות של קניה, מכירה או פדיון של ניירות ערך ישראלים ו/או זרים, או בעמלת דמי ניהול פיקדון ניירות ערך, מידע השוואתי בדבר שיעורי העמלות ששילמו לקוחות אחרים של התאגיד הבנקאי שמחזיקים פיקדונות בשווי דומה לשווי הפיקדון שמחזיק הלקוח.
עסקים קטנים	הורחבה קבוצת העסקים הקטנים שזכאים ליהנות מהתעריפים שבתעריפון הקמעונאי הזול יותר. בנוסף, ננקטו מספר צעדים שמטרתם להגביר את המודעות של עסקים קטנים לזכויותיהם (כגון חובת מסירת דף הסבר המדגיש את הזכות להצטרף לתעריפון קמעונאי וכן מפרט את אופן ההצטרפות), להקל על תהליך ההצטרפות לתעריפון הקמעונאי (כגון באמצעות מסירת דו"ח שנתי פעם אחת בלבד ולא כל שנה מחדש), וכן להוזיל את עלויות ניהול החשבון (באמצעות יצירת שירות המסלולים המורחב).
4. הלוואות לדיוור	
צו הבנקאות (פירעון מוקדם של הלוואה לדיוור)	תיקון לצו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשס"ב-2002, דן בנושא התשלום שבנקים גובים מלווים בעת פירעון מוקדם של הלוואות לדיוור (משכנתאות). בהתאם לתיקון, לווים שהוערכו על ידי הבנק, ביום בו הועמדה להם ההלוואה, כלווים ברמת סיכון גבוהה, ונקבע להם שיעור ריבית גבוה יחסית, ישלמו הפרשי היוון נמוכים יותר בעת ביצוע פירעון מוקדם של המשכנתא.

חלק ב - מועדים חשובים

להלן תרשים המפרט את מועדי הכניסה לתוקף של תיקוני החקיקה הצרכנית במהלך השנים 2014-2016.*



* מעודכן ליום 31.12.14.



* מעודכן ליום 31.12.14.

חלק ג – תיקוני חקיקה שמטרתם חיזוק ההוגנות, הגברת השקיפות ופישוט המוצר הבנקאי

1. פתיחת חשבון ומעבר בין בנקים

פתיחת חשבון עו"ש ביתרת זכות וניהולו – הוראה 422¹

לפי חוק, בנק חייב לפתוח ללקוח חשבון עובר ושב במטבע ישראלי, אלא אם כן קיימת לבנק סיבה סבירה לסירוב פתיחת חשבון כאמור.

הוראה זו מיועדת, בין היתר, לצמצם את המקרים בהם אוכלוסיות מוחלשות מבחינה כלכלית מתקשות לפתוח חשבון בנק. ההוראה מבהירה, למעשה, כי גם ללקוחות הבאים, הבנק מחויב לפתוח חשבון ביתרת זכות (ללא אשראי), ובלבד שאין סיבה אחרת המונעת זאת:

1. לקוח מוגבל, או מוגבל חמור, או מוגבל מיוחד, כמשמעותם בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א – 1981, בעבר או בהווה;
2. לקוח בהליך פשיטת רגל בעבר או בהווה (לגבי לקוח בהליך פשיטת רגל בהווה, הבנק רשאי להתנות את פתיחת החשבון, בהצגת אישור מכונס הנכסים או המנהל המיוחד);
3. לקוח אשר הוטל עיקול על חשבונותיו;
4. לקוח אשר מתנהל או התנהל בעבר, בינו לבין בנק אחר, הליך משפטי שמקורו בגביית חוב.

היה והלקוח הגיש בקשה לפתיחת חשבון ביתרת זכות, והחשבון לא נפתח במועד הגשת הבקשה, עליו לוודא כי קיבל מפקיד הבנק אחד משני הטפסים הבאים, טרם צאתו מהבנק:

- טופס המעיד על הגשת בקשה לפתיחת חשבון - על הבנק למסור ללקוח את החלטתו הסופית בתוך 5 ימי עסקים. אם אישור הבקשה מותנה בהמצאת מסמכים, רשימת המסמכים תפורט בטופס זה.
- טופס ובו ציון העובדה שהבנק סירב לפתוח ללקוח חשבון.

¹ מועד פרסום ההוראה - 26 במאי 2014. מועד כניסה לתוקף – בהוראה נקבעו מועדי כניסה לתוקף שונים לסעיפים שונים, כאשר החל מ-1 בינואר 2015, ההוראה כולה בתוקף.

ניהול החשבון:

ההוראה קובעת גם, כי בנק חייב להעמיד ללקוח, על פי בקשתו, את **אמצעי התשלום** הבאים, אלא אם ישנה סיבה סבירה לסירוב:

- **כרטיס דביט** – כרטיס לחיוב מיידי;
- **כרטיס למשיכת מזומנים**;
- ביצוע תשלומים בדרך של **חיובים על פי הרשאה** (הוראות קבע).

כמו כן, בנק חייב להעמיד ללקוח את השירותים הבאים:

- שירות **אחזור מידע** באמצעות עמדה שירות;
- **גישה לחשבון הבנק** באמצעות אתר האינטרנט של הבנק.

הזכות לחשבון בנק -

פתיחת חשבון בנק ביתרת זכות הינה זכות בסיסית. לכן, ככלל, אין לסרב לבקשת לקוח לפתוח חשבון בנק ביתרת זכות. כמו כן, פתיחת חשבון מחייבת מתן יכולת לנהל אותו. לכן, על הבנק להעמיד ללקוח שירותים בסיסיים אשר יאפשרו לו לנהל את חשבונו ביעילות ובנוחות.

פתיחת חשבונות באמצעות האינטרנט – הוראה 418²

עד לאחרונה, פתיחתו של חשבון עובר ושב היתה חייבת להיערך בין כותלי סניף הבנק, וזאת בעיקר עקב מגבלות רגולטוריות מתחום איסור הלבנת הון ומימון טרור והיבטי רישוי. הוראה זו פותחת את האפשרות לפתוח חשבונות בנק באמצעות האינטרנט.

הפיקוח על הבנקים רואה בקלות המעבר בין הבנקים אמצעי חשוב לחיזוק כוחו של משק הבית והעסק הקטן ולהגברת התחרות. במטרה לצמצם הן את החסמים הבירוקרטיים והן את החסמים הפסיכולוגיים, הקל הפיקוח על היכולת לפתוח חשבון בנק על ידי כך שייתר את הצורך להגיע לסניף, לתאם פגישה או לעמוד בתור. את ההחלטה לעבור בנק ניתן לקבל ולבצע בבית או מהמשרד. הצעד נועד גם לסייע לבנקים בעלי פריסת סניפים מצומצמת להתחרות בבנקים הגדולים ולגייס לקוחות.

לצד היתרונות הגלומים במתן אפשרות לפתיחת חשבון מקוונת, ההוראה מתייחסת גם לסיכונים העומדים בפני התאגיד הבנקאי בניהול חשבונות בנק, כדוגמת סיכוני איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור, וסיכונים תפעוליים כדוגמת סיכוני התחזות והונאה.

לפיכך נקבעו בהוראה מספר מגבלות ובקורות מפצות כדי להקטין את הסיכונים הללו, לדוגמא:

- המבקש לפתוח חשבון באמצעות האינטרנט יהיה בעל החשבון.
- בנק יהיה רשאי לאמת את זהותו של המבקש לפתוח חשבון באמצעות האינטרנט על סמך העתקים של תעודת זהות ומסמך מזהה נוסף, ללא צורך בהצגת המקור.
- יבוצע הליך "הכר את הלקוח" בטכנולוגיית היוועדות חזותית (video conference), שתתועד, וזאת במקום הדרישה לזיהוי פנים אל פנים, המחייב הגעה פיזית לסניף.
- החשבון שנפתח באופן מקוון יוגבל כך שפעולה במזומן בו לא תעלה על 10,000 ש"ח, והיתרה בסוף כל יום עסקים לא תעלה על 300,000 ש"ח. הגבלות אלו יוסרו לאחר שהלקוח יפקוד את סניף הבנק וישלים הליך זיהוי פנים אל פנים.

פשוט וקל – העתיד כבר כאן!

מהיום פתיחת חשבון הבנק ללקוח יכולה להיעשות באמצעות היוועדות חזותית (כלומר Video Conference), כך שהלקוח יוכל לפתוח חשבון בנק ללא הגעה לסניף. למעשה, הלקוח יכול לפתוח חשבון בנק כשהוא, הלקוח, נמצא בביתו.

² מועד פרסום ההוראה וכניסתה לתוקף – 15 ביולי 2014.

העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח – הוראה 432³

במהלך השנים האחרונות, פעל הפיקוח על הבנקים לפישוט ולקיצור תהליך סגירת חשבון של לקוח או העברת פעילותו מהבנק הישן לחשבונו בבנק החדש. זאת, במטרה למנוע טרחה מיותרת מהלקוח וכדי לאפשר לו לממש את בחירתו לנהל את פעילותו הבנקאית, כולה או חלקה, בבנק אחר. בשנת 2014 המשיך הפיקוח על הבנקים לפעול להקלת תהליך סגירת חשבון ללקוח והעברת פעילותו מחשבונו בבנק הישן לחשבונו החדש, וקבע, בין היתר, את ההנחיות הבאות:

- א. **ביצוע כל הפעולות עבור הלקוח על ידי הבנק החדש** - ההוראה מאפשרת לבנק החדש להיכנס לנעלי הלקוח ולבצע עבורו את כל הפעולות הדרושות לצורך העברת הפעילות מחשבונו הישן של הלקוח לחשבונו החדש, וסגירת חשבונו בבנק הישן.
- ב. **העברת פעילות או סגירת חשבון באופן נגיש יותר ללקוח** - לצורך העברת הפעילות בחשבון או סגירתו, על כל השלבים הכרוכים בכך, הלקוח לא יצטרך להגיע לסניף בנק בכלל, ולסניף בו מתנהל חשבונו בפרט. כך לדוגמא, הלקוח יוכל להגיש בקשה לסגירת חשבון או להעברה לבנק אחר באמצעות אתר האינטרנט של הבנק או בשיחה טלפונית.
- ג. **צמצום פערי מידע** - הבנק מחויב למסור ללקוח מידע עדכני אודות הפעילות בחשבונו, וכן אודות הליך סגירת החשבון, באופן ידידותי ונגיש יותר ללקוח. כלומר, במקרה בו לקוח בוחן את כדאיות המעבר לבנק אחר או את סגירת חשבונו בבנק, הבנק נדרש להמציא ללקוח, דוח שנתי מפורט ("תעודת זהות בנקאית") ומעודכן לחודש שקדם למועד הגשת הבקשה, וכן מדריך שיסייע ללקוח להבין מהן הפעולות הכרוכות בהעברת הפעילות או סגירת החשבון.
- ד. **אי ביטול הטבות והנחות** - הובהר בהוראה, כי בנק לא יבטל הטבות והנחות שהוענקו ללקוח, רק בשל העובדה שהלקוח הגיש בקשה להעברת פעילות או סגירת חשבון.
- ה. **סופיות בסגירת החשבון** - ההוראה קובעת מועדים בהם הבנק צריך לעמוד, לצורך מילוי דרישותיו של הלקוח. כך, לדוגמא, הליך העברת הפעילות של הלקוח מבנק אחד למשנהו יסתיים תוך 5 ימים עסקים ממועד הגשת הבקשה על ידי הלקוח; אם סגירת החשבון כרוכה בביצוע פעולות מסוימות על ידי הלקוח, הליך סגירת החשבון יסתיים תוך 5 ימי עסקים, מהמועד בו סיים הלקוח את ביצוע אותן הפעולות; זאת ועוד, הליך העברת תיק ניירות ערך ישראליים יסתיים בתוך 5 ימי עסקים ממועד מתן ההוראה ע"י הלקוח, בין אם החשבון נסגר ובין אם לאו.

סגירת חשבון או העברת פעילות – מבלי להגיע לסניף

הלקוח יכול להגיש בקשה להעברת חשבון מבנק אחד למשנהו, או לסגירת חשבונו במגוון ערוצים, לרבות באמצעות חשבון הלקוח באתר האינטרנט של הבנק, בשיחה טלפונית וגם בדרך המוכרת - בסניף הבנק עצמו.

³ מועד פרסום התיקון להוראה - 21 בדצמבר 2014. מועד כניסה לתוקף - חלק מהסעיפים נכנסים לתוקף עם פרסום התיקון להוראה וחלק מהסעיפים נכנסים לתוקף ב - 1 ביולי 2015. הסעיפים המתייחסים לדוח התקופתי, יכנסו לתוקף ב - 28 בפברואר 2016.

חובבים על פי הרשאה – הוראה 439⁴

הוראת ניהול בנקאי תקין זו מסדירה את תהליך הקמת הרשאות לחיוב חשבון (הוראות קבע) והעברתן מבנק לבנק.

הרשאה לחיוב חשבון היא שיטה לביצוע תשלומים, לפיה לקוח נותן אישור לבנק שלו להעביר כסף למוטבים על פי בקשתם.

תהליך העברת הרשאות לחיוב חשבון מבנק לבנק, זוהה כתהליך מורכב, הכרוך לעיתים בטרחה מרובה מצד הלקוח, ועל כן, כאחד החסמים המרכזיים העומדים בפני לקוחות המעוניינים להעביר את פעילותם מבנק לבנק ולשפר את תנאי התקשרותם עם הבנקים.

כדי לשפר את תהליך העברת ההרשאות הקיימות לחיוב חשבון מהבנק הישן של הלקוח לבנק החדש ולייעל אותו, נקבע תהליך חדש, אשר יתבצע במינימום מאמץ מצדו של הלקוח, ובפרק זמן קצר יחסית.

כל שיידרש מהלקוח, הוא להגיש לבנק החדש בקשה להעברת החובבים, אליו יצרף הלקוח דוח חובבים על פי הרשאה שיפיק מהבנק הישן. הלקוח גם יוכל, במידה ויהיה מעוניין בכך, לאשר לבנק החדש להפיק את הדוח האמור עבורו. את המשך התהליך יבצע הבנק החדש עבור הלקוח - זאת בשונה מהתהליך הנהוג עד לתיקון ההוראה, לפיו נדרש הלקוח לפנות לכל אחד מבתי העסק להם העניק הרשאה בעבר, ולהקים את ההרשאות מחדש בעצמו.

בהוראה נקבע גם, כי לקוח יוכל להגיש בקשה להקמת הרשאה במגוון ערוצי תקשורת, ביניהם אתר האינטרנט של הבנק, פקס, דואר וסניף הבנק.

חשוב לזכור!

המעבר לבנק חדש לא יפגע בהתחייבויות הלקוח כלפי צדדים שלישיים. כלומר, ההרשאות שהלקוח נתן לחיוב חשבונו (כגון, לחברת החשמל, לבזק, וכיוצ"ב) יישארו בתוקף ויועברו לחשבונו בבנק החדש, על ידי הבנק החדש, בהתאם לבקשתו.

⁴ מועד פרסום התיקון להוראה - 1 בספטמבר 2014, מועד כניסה לתוקף - 1 באוקטובר 2015.

2. יכולת ההשוואה ושקיפות המידע

הפחתה או תוספת בשיעורי ריבית – הוראה 421⁵

מטרה ההוראה היא להגביר את השקיפות של העלות הכוללת באשראי ובפיקדונות, ולהקל על יכולת ההשוואה של הלקוח בין מוצרים ושירותים תחליפיים.

ההוראה מחייבת את הבנקים ואת חברות כרטיסי האשראי לשמור הטבה שניתנה על ידם ללקוח בעת נטילת האשראי או בעת פתיחת פיקדון, לאורך כל תקופת האשראי או הפיקדון. זאת, מכיוון שמתן הטבה לתקופה מוגבלת אשר מתבטלת לאחר פרק זמן, גורמת לערפול המחיר, ועל כן מקשה על הלקוח לבצע השוואות מחירים בין מוצרים ושירותים דומים ולקבל החלטה מושכלת.

ההוראה קובעת, כי בהלוואות בהן שיעור הריבית אינו קבוע ואינו ידוע לאורך כל חיי ההלוואה, ובהלוואות המבוצעות בחלקים, התאגיד הבנקאי יהיה מחויב להחיל במועדי שינוי הריבית על ההלוואה, את אותה הפחתה או תוספת לריבית הבסיסית שחלה במועד מתן ההלוואה.

בפיקדונות בהם שיעור הריבית אינו קבוע ואינו ידוע לאורך כל חיי הפיקדון, וכן בפיקדונות מתחדשים, נדרש התאגיד הבנקאי להחיל במועדי שינוי הריבית או חידוש הפיקדון, את אותה הפחתה או תוספת לריבית הבסיסית שחלה במועד ההפקדה.

הידעת?

בהתאם להוראות המפקח, לא ניתן לפגוע בתנאים שלקוח קיבל במסגרת השתייכותו לקבוצה מסוימת, במידה והוא אינו משתייך עוד לאותה קבוצה (כגון: ארגון עובדים, סטודנט, חייל או לקוח בעל עושר פיננסי מסוים). כלומר, במקרים בהם חל שינוי בהשתייכותו של הלקוח לקבוצת אוכלוסייה הזכאית להטבות, במהלך תקופת הפיקדון/האשראי, או במקרים בהם בעת פתיחת הפיקדון או נטילת האשראי, הלקוח לא השתייך לקבוצה כלשהי, אך במהלך התקופה הצטרף אליה – לא יחול שינוי בתוספת או בהפחתה של שיעורי הריבית כתוצאה משינוי הסטטוס כשלעצמו.

⁵ מועד פרסום ההוראה - 9 בספטמבר 2013. מועד כניסה לתוקף לגבי הלוואות - 1 בינואר 2014, מועד כניסה לתוקף לגבי פיקדונות - 1 ביולי 2014.

דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים ("תעודת זהות בנקאית") – הוראה**425⁶**

מטרתה של ההוראה היא ליצור דיווח מרוכז ותמציתי, ובפורמט אחיד, במסגרתו יפורטו כלל הנכסים וההתחייבויות של הלקוח בתאגיד הבנקאי, לרבות סך ההכנסות וההוצאות באותה שנה בגין נכסים, התחייבויות ופעילות שוטפת, והוצאות בגין עמלות.

דיווח זה יימסר ללקוח באופן יזום על ידי התאגיד הבנקאי אחת לשנה.

מסירת מידע מרוכז ללקוח, במסגרת "תעודת הזהות" הבנקאית, נועדה לסייע ללקוח לקבל החלטות צרכניות מושכלות, לשפר את יכולת המעקב שלו אחר פעילותו בחשבון, להגביר את יכולת ההשוואה בין מוצרים ושירותים בנקאיים שונים, להניע אותו לפעולה, ולסייע לו לפעול לשיפור תנאיו.

בהתאם לאמור בהוראה, נדרשים התאגידים הבנקאיים להציג בחשבון המקוון של כל לקוח, בלשונית נפרדת, דוח מקוצר ודוח מפורט, לפי הנוסח והצורה שנקבעו בתוספות להוראה. התאגיד הבנקאי נדרש להציג את הדוחות עד לתאריך 28.2, ואלו יתייחסו לנתוני השנה הקלנדרית החולפת. באשר ללקוח שאינו מנהל חשבון מקוון, התאגיד הבנקאי נדרש למסור ללקוח זה את הדוח המקוצר עד לתאריך הנ"ל, ואילו את הדוח המפורט ימסור לו על פי בקשתו (הוגשה הבקשה במהלך התקופה שבין 1 בינואר ועד למועד הדיווח, יימסר הדוח המפורט תוך 7 ימי עסקים ממועד הדיווח).

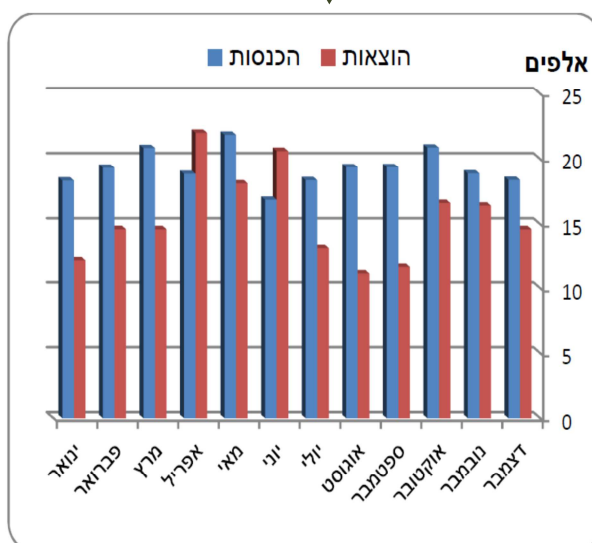
הדיווח השנתי מסייע גם להגברת התחרות. לקוח שמעוניין בכך, יוכל באמצעות הדוח לקבל הצעה משופרת לניהול חשבונו מגוף פיננסי אחר (בנק חדש, חברת כרטיסי אשראי, חברת ביטוח או כל גוף פיננסי אחר), שכן הדו"ח יאפשר לאותו גורם מתחרה להכיר ולהעריך ביתר קלות את התנהלותו הפיננסית של הלקוח וצרכיו, וכתוצאה מכך להעניק לו הצעה אטרקטיבית יותר מזאת שמוצעת לו כיום.

למה משמשת "תעודת הזהות הבנקאית"?

- ✓ הלקוח יכול להשוות באמצעותה בין מוצרים ושירותים בנקאיים הניתנים לו ;
- ✓ מסייעת ללקוח לעקוב אחר פעילותו בחשבון הבנק שלו ;
- ✓ בחינת כדאיות המעבר מבנק לבנק, או לצורך סגירת חשבון – תעודת הזהות הבנקאית משמשת כמקור מידע מרוכז ללקוח הבוחן כדאיות מעבר מבנק לבנק או סגירת חשבון (ראו גם הוראה 432) ;
- ✓ ניהול חשבון הלקוח ביעילות ובנוחות.

⁶ מועד פרסום ההוראה - 19 בנובמבר 2014, מועד כניסה לתוקף - בתאריך 28 בפברואר 2016 ישלחו ללקוחות דוחות שנתיים ראשוניים בגין שנת 2015.

תעודת הזהות הבנקאית תכלול, בין השאר, פרטים על יתרות נכסיו והתחייבויותיו של הלקוח, פיקדונותיו, חסכונותיו, האשראי שקיבל מהבנק, וכן נתונים אודות סך העמלות והריביות ששילם במהלך השנה – כל אלה יסייעו לו לעקוב אחר פעילותו בחשבון הבנק שלו ויסייעו לו להשוות בין מוצרים ושירותים בנקאיים שונים.

[illegible]

16

הטבות לא בנקאיות ללקוחות – הוראה 403⁷

הוראת ניהול בנקאי תקין זו מטילה מגבלות על בנקים וחברות כרטיסי אשראי בהענקת הטבות שאינן בנקאיות, וזאת, כדי להקל על הלקוחות להשוות בין השירותים והמוצרים הבנקאיים המוצעים להם ולמנוע כבילה של לקוחות בעקבות הטבה שקיבלו.

ההוראה היא תולדה של המגוון הרב שהיה נהוג בתחום ההטבות הלא בנקאיות המוצעות ללקוחות על ידי התאגידים הבנקאיים. מגוון זה העלה את הצורך בקביעת כללים ברורים ואחידים אשר יאפשרו ללקוחות להשוות בין השירותים והמוצרים הבנקאיים המוצעים להם, תוך אפשרות להבחין בין ערך ההטבות שאינן בנקאיות לבין ערך השירותים הבנקאיים, ובמטרה להגביר את התחרות במערכת הבנקאית על מחירי השירותים הבנקאיים.

מהי הטבה בנקאית ומהי הטבה שאינה בנקאית?	
הטבה בנקאית - הטבה שמעצם טיבה נלווית לשירות או מוצר בנקאי – למשל, 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 שהיא לא הטבה בנקאית, הניתנת 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 החיוב שלו.

מתי מותר לתת הטבה לא בנקאית?	מתי אסור לתת הטבה לא בנקאית?
להלן הטבות לא בנקאיות אותן רשאי תאגיד בנקאי לתת: – הטבה שניתנת אגב הגשת בקשה מצד לקוח להנפיק כרטיס חיוב, החזקתו והשימוש בו. – תשלום כסף בעת פתיחת חשבון עובר ושב. – חפץ קטן ערך וסמלי, הניתן בעת פתיחת חשבון עובר ושב או בעת הגשת בקשה לקבלת שירותי סליקה, או בהתרחש אירוע מסוים (כגון חג, או יום הולדת), או אגב ניהול חשבון עו"ש או אגב שימוש בשירותי סליקה. – הנחה או פטור מתשלום עבור פרסום הטבה לא בנקאית, לבתי עסק המקבלים מהתאגיד הבנקאי שירותי סליקה. – הטבה הקשורה קשר ישיר להסברה פיננסית. יובהר, כי אין להתנות את מתן ההטבות הנ"ל בדרישות הבאות: התקשרות לתקופת זמן כל שהיא, דרישה להשבת ההטבה, או דרישה להסכמה מצד הלקוח לקבל חומרים שיווקיים ופרסומיים מהבנק.	אין לתת הטבות לא בנקאיות אגב פתיחה וניהול של חשבון עובר ושב, או אגב מתן שירותים בנקאיים אחרים, ובכלל זה הפקדת פיקדון, העמדה או ניצול של אשראי, פתיחת תיק השקעות וניהולו, ייעוץ להשקעות או ייעוץ פנסיוני, סליקה וניכיון.

אשראי מתגלגל - ההוראה עוסקת גם בסוגיית כרטיס האשראי המתגלגל, במטרה להבטיח שלקוחות יבחרו בשירות של אשראי מתגלגל (שירות שעלותו ללקוח לרוב גבוהה יותר) מתוך עניין בשירות עצמו, ולא בכדי לזכות בהטבות לא בנקאיות המוצעות כחלק משיווק המוצר. לצורך כך הוגדר, שתאגיד בנקאי לא יתנה מתן הטבות לא בנקאיות בהעמדה בפועל של שירות אשראי מתגלגל, או בשימוש בשירות.

גילוי נאות - על מנת לשפר את הגילוי ללקוח, קובעת ההוראה, כי בעת פרסום הטבה לא בנקאית, על התאגיד הבנקאי להציג מידע מהותי בקשר עם ההטבה. בנוסף, אם בחר התאגיד הבנקאי להציג בפרסומיו מחיר מוצר או שירות לאחר ההטבה, יהיה עליו להציג גם את המחיר לפני ההטבה, כאשר ישנו כזה.

⁷ **מועד פרסום התיקון להוראה** – 6 ביולי 2014, **מועד כניסה לתוקף** – 1 בינואר 2015, כאשר הסכמים ספציפיים עם לקוחות התאגידים הבנקאיים שנוצרו טרם כניסת התיקון לתוקף, ואשר כוללים הטבות לא בנקאיות המותנות בתנאים כלשהם, יישארו בתוקף עד לתאריך שנקבע בהם.

שונות

במסגרת כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב – 1992 (להלן – כללי גילוי נאות), מוטלת על הבנקים חובה לקיים גילוי נאות של פרטים מהותיים בהתקשרות בינם לבין לקוחותיהם. במסגרת כללים אלה בוצעו מספר תיקונים, וביניהם:

- **חוזים אחידים**⁸ – הטלת חובה על התאגיד הבנקאי לפרסם הסכמים שונים, שהינם חוזה אחיד, באתר האינטרנט שלו – זאת על מנת שלקוח יוכל לקרוא את ההסכם מבעוד מועד, בזמנו הפנוי, טרם חתימתו עליו.
- ההסכמים לגביהם תחול החובה כאמור, הינם מהסוגים שלהלן: הסכם לתנאי עסק כלליים; הסכם פתיחת חשבון עובר ושב וניהולו; הסכם להפקדת כספים לזמן קצוב לתקופה העולה על שנה; הסכם למתן אשראי, למעט העמדה חד-צדדית של מסגרת אשראי בידי התאגיד הבנקאי; הסכם פיקדון ניירות ערך למשמרת; ייפוי כוח או הרשאה מסוג אחר; הסכם ערבות לטובת התאגיד הבנקאי.

לפני שלקוח מגיע לפתוח חשבון בנק, הוא יכול לעיין בהסכם פתיחת חשבון עובר ושב וניהולו, באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי.

- **הודעה על סיום הטבה**⁹ – נוספה החובה להודיע ל"לקוח מסוים" (היינו, לקוח שהתאגיד הבנקאי קבע לגביו תנאים מיוחדים בהתקשרות בינו לבין התאגיד הבנקאי, והנובעים ממאפייני חשבונו של הלקוח, או מהשתייכותו לקבוצת לקוחות), על סיומן של הטבות שניתנו לתקופה העולה על 3 חודשים, שבועיים לפחות לפני מועד סיום ההטבה, ואם חידוש ההטבה מותנה בהצגת מסמכים, נדרש התאגיד הבנקאי לציין זאת. המטרה היא להסב את תשומת ליבו של הלקוח לשינויים הצפויים בעלויות הכרוכות בניהול חשבונו, לסייע לו בקבלת החלטות בהתאם, ולהניע אותו לפעולה במידת הצורך.

בכל הנוגע לשינויים הנוגעים לתנאי ניהול החשבון של לקוח מסוים, התאגיד הבנקאי נדרש להודיע על כך ללקוח שבועיים לפחות לפני מועד השינוי, בהתאם לנסיבותיו של כל מקרה. כך לדוגמא, במקרה של שינוי המתייחס לביטול או הפחתה של מסגרת אשראי, נדרש התאגיד הבנקאי להודיע על השינוי זמן סביר מראש בנסיבות העניין, ובהתאם להלכות שנקבעו בנושא זה בפסיקה.

לדוגמה, במקרה שהבנק נתן ללקוח הנחה בעמלה כלשהי למשך 12 חודשים, הרי שבועיים לפני סיום ההטבה, יידרש הבנק להודיע על כך ללקוח. בדרך זאת, יוכל הלקוח לקבל החלטה בדבר המשך אופן התנהלותו מול הבנק מבלי שיצטרך להסתמך על הזיכרון שלו.

⁸ מועד פרסום התיקון לכללי גילוי נאות – 30 בדצמבר 2014, מועד כניסה לתוקף – 1 בינואר 2015.
⁹ מועד פרסום התיקון לכללי גילוי נאות – 30 בדצמבר 2014, מועד כניסה לתוקף – 1 באפריל 2015.

3. עמלות

פרסום קישור ישיר לתעריפוני העמלות באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, וכן הצגת התעריפונים באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי בפורמט Excel ו-PDF¹⁰;
הצגת מידע באתרי אינטרנט¹¹

אחת הדרכים הטובות ביותר להתמודד עם סוגיית פער המידע שבין הבנק והלקוח, והשפעות פערי מידע אלו על התחרות, היא באמצעות הגברת יכולת ההשוואה של הלקוח, בין מוצרים וספקים תחליפיים. פרסום חלק מהמידע הצרכני, מקורו בהוראות הדין, וחלקו הוא פועל יוצא משיקולים עסקיים ושיווקיים של התאגידים, המשתמשים באתר האינטרנט שלהם לצורך פרסום, גיוס לקוחות או העברת מידע.

לאור האמור, נדרשו התאגידים הבנקאיים להציג את תעריפוני העמלות שלהם גם באמצעות קישור ישיר מדף הבית של אתר האינטרנט שלהם, בנוסף לדרישה שכבר היתה קיימת קודם לכן, להציגם במקום בולט לעין בסניפים וכן לאפשר לכל אדם לקבלם בסניף.

זאת ועוד, התאגידים הבנקאיים נדרשו לאפשר הורדה של התעריפונים המתפרסמים באתר האינטרנט שלהם, בפורמט Excel ובפורמט PDF. פורמט Excel מקל על הלקוחות להשוות בין התעריפונים השונים, באמצעות פורמט הצגה אחיד של גיליון אלקטרוני, המאפשר גם עריכת חישובים מתמטיים וסינונים על פי הגדרות.

בנוסף, הוטלה חובה על התאגידים הבנקאיים לפרסם מידע שהם נדרשו קודם לכן על פי דין לפרסם באמצעות לוחות בסניפים או בעיתונים יומיים, גם באתרי האינטרנט שלהם. מטרת השינוי לאפשר ללקוח או לצד ג' להגיע למידע ולהשתמש בו בקלות, ללא צורך בקבלתו מהבנק או באיסופו הפרטני, דבר שיגביר את הפשטות, השקיפות והתחרותיות ללקוחות, ויקל משמעותית על יכולת ההשוואה שלהם.

כדאי לדעת!

כדאי להשוות את תעריפוני העמלות בין הבנקים השונים.

את התעריפונים ניתן למצוא, בין היתר, באמצעות קישור ישיר, מדף הבית של אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, לתעריפוני העמלות.

כמו כן, ניתן להוריד את התעריפונים בפורמטים שיאפשרו השוואה נוחה ועריכת חישובים במידת הצורך.

¹⁰ מועד הדרישה – 1 בינואר 2014 (נקבע במכתב הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית מיום 21.10.13).
¹¹ מועד פרסום התיקון לכללי גילוי נאות – 7 באוקטובר 2014, מועד כניסה לתוקף – 6 בנובמבר, 2014.

שירות המסלולים והפחתת עמלת המינימום לניהול חשבון¹²

במסגרת תיקון שבוצע בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות) – התשס"ח 2008 (להלן – כללי העמלות), חויבו הבנקים לכלול במסגרת השירותים לניהול חשבון עובר ושב המוצעים ללקוחותיהם, את המסלול הבסיסי ואת המסלול המורחב.

תיקון זה מטרתו, בין היתר, פישוט שיטת התמחור בדרך של קביעת מחיר אחד לניהול חשבון עובר ושב, וכתוצאה מכך, הגברת יכולת ההשוואה בין המחירים השונים בבנקים השונים בגין אותו שירות.

עד למועד זה גבו הבנקים עמלה עבור כל פעולה בחשבון עובר ושב, בין אם הפעולה בוצעה על ידי פקיד ובין אם הפעולה בוצעה בערוץ ישיר. בהתאם לכך, התשלום החודשי השתנה מדי חודש בחודשו בהתאמה למספר הפעולות שבוצעו בפועל על ידי הלקוח. החל מתאריך זה, מחויבים הבנקים להציע ללקוחותיהם שיטת תמחור נוספת: מחיר אחד לשירותים הבסיסיים הכרוכים בניהול חשבון העו"ש (מסלול בסיסי או מסלול מורחב).

המסלול הבסיסי - כולל עד 10 פעולות בערוץ ישיר¹³ ועד פעולת פקיד¹⁴ אחת, ומחירו מופקח ואינו יכול לעלות על 10 ש"ח. המסלול המורחב - כולל עד 50 פעולות בערוץ ישיר ועד 10 פעולות באמצעות פקיד.

להלן מחירי המסלול הבסיסי והמסלול המורחב (נכון ל- 31.12.14), בבנקים השונים:

ש"ח	פועלים	לאומי	דיסקונט	מזרחי	בינלאומי	איגוד	מרכנתיל	אוצר החייל	מסד	יהב	פאג"י	ירושלים	ערבי ישראלי
מסלול בסיסי	10.0	10.0	9.0	9.0	9.0	10.0	8.5	10.0	10.0	10.0	9.0	0.0	10.0
מסלול מורחב	22.0	20.0	25.0	29.0	26.0	24.0	26.5	27.0	30.0	20.0	29.0	0.0	20.0

חלק מהבנקים מציעים, בנוסף, גם מסלול מורחב פלוס, הכולל את הפעולות במסלול המורחב ושירותים נוספים ייחודיים לכל בנק ובנק.

¹² מועד פרסום התיקון לכללי העמלות – 28 בנובמבר 2013, מועד כניסה לתוקף – 1 באפריל, 2014.

¹³ זיכוי חשבון באמצעות מסלקה, חיוב בכרטיס אשראי, הפקדת מזומן, משיכת מזומן במכשיר אוטומטי, העברה או הפקדה לחשבון אחר, תשלום שובר, שאילתת מידע בכל נושא (החל מהשאילתה השביעית בחודש), משיכת שיק, הפקדת שיק (לכל קבוצת שיקים – עד 20 שיקים), לרבות באמצעות תיבת שירות, חיוב על פי הרשאה לחיוב חשבון או הוראת קבע.

¹⁴ פעולות הנעשות באמצעות פקיד בנק, לרבות באמצעות מוקד טלפוני מאויש - הפקדת מזומן, משיכת מזומן, הפקה ומסירת תדפיס לבקשת לקוח, העברה או הפקדה לחשבון אחר, פדיון שיק (כולל משיכה בשיק עצמי), הפקדת שיק (לכל קבוצת שיקים – עד 20 שיקים), תשלום שובר, פריטת מזומן.

בכדי לסייע ללקוחות הבנקים לקבל החלטה מושכלת באשר לשיטת החיוב הזולה ביותר עבורם, העלה הפיקוח על הבנקים, באתר האינטרנט של בנק ישראל, מחשבון מסלולים, שמאפשר לבדוק מהי דרך החיוב המתאימה ביותר עבורם – מסלול בסיסי, מסלול מורחב, או אי הצטרפות למסלול, שמשמעותה חיוב בהתאם לשיטה שהייתה עד כה – תשלום עבור כל פעולה.

כיצד פועל המחשבון?

המחשבון מבוסס על מספר הפעולות שמבצע הלקוח במהלך חודש, ועל מחיר המסלולים בבנקים השונים. לקוח אשר אינו יודע מה מספר הפעולות אותן הוא מבצע בחודש, באמצעות פקיד ובאמצעות ערוץ ישיר, יכול לעיין בדפי החשבון שלו, או לקבל מידע זה ישירות מהבנק.

מטרתו של צעד זה, היא להביא להגברת השקיפות של עלויות ניהול חשבון העו"ש של הבנקים, לשיפור יכולת ההשוואה של הלקוח, ולעידוד התחרות בתחום העמלות, לצורך הורדת העלויות.

חשוב לציין, כי כל לקוח יוכל לעבור משיטת חיוב אחת לאחרת באמצעות מתן הודעה מראש לבנק. השינוי בשיטת החיוב ייכנס לתוקף ב-1 לחודש שלאחר מועד מסירת ההודעה לבנק (כלומר, הצטרפות למסלול במהלך חודש אפריל, תיכנס לתוקף בתאריך 01/05). החיוב עבור המסלול יתבצע על בסיס חודשי, בתחילת כל חודש, עבור החודש שקדם לו. כמו כן, ניתן להצטרף למסלולים באמצעות פניה למוקדים הטלפוניים של הבנקים השונים, באמצעות משלוח פקס או באמצעות סניפי הבנקים.

בנוסף, ביום 1 באפריל 2014 הופחתה עמלת המינימום לניהול חשבון בחצי (כלומר, מסכום מצטבר של שתי פעולות פקיד לסכום השווה לעמלת פקיד אחת בלבד). כתוצאה מכך, לקוחות שעושים מעט פעולות בחשבון (פעולת פקיד אחת או כ-3 פעולות בערוץ ישיר בלבד), משלמים כעת סכום שהוא שווה ערך למחיר פעולת פקיד אחת.

כדאי לבחון את הכדאיות של הצטרפות למסלולים !

שירות המסלולים מהווה הוזלה משמעותית של עלויות ניהול החשבון, בפרט עבור עסקים קטנים. אין חובה לבדוק את כדאיות ההצטרפות באמצעות המחשבון דווקא. ניתן לקבל, בחינם, מידע על העמלות בהן חויב הלקוח בפועל בעבר, באמצעות פנייה טלפונית לפקיד הבנק או באמצעות אתר האינטרנט של הבנק, ולהשוות זאת לעלות המסלולים השונים (מסלול בסיסי או מסלול מורחב). מידע זה יאפשר ללקוח לקבל החלטה מושכלת ללא כל קושי, ואף ליישמה בצורה מהירה ופשוטה.

דוגמא לשימוש במחשבון המסלולים המוצג באתר האינטרנט של בנק ישראל

מחשבון מסלולים

להסבר ראה כאן

לא

האם הנך לקוח שאינו מחזיק כרטיס למשיכת מזומן, לקוח שהוא "אזור ח ותיק" (4), או לקוח הרשום בחשבון כלקוח בעל מוגבלות בשיעור נכות של 40% ומעלה?

הזן/הזיני את מספר הפעולות אשר את/ה מבצע/ת בחודש:

0

מספר פעולות על ידי פקיד:

15

מספר פעולות בערוץ ישיר:

שם הבנק	עלות ללא מסלול	עלות במסלול בסיסי	עלות במסלול מורחב
אגוד	43.5	24.5	24.0
אוצר החייל	37.5	22.5	27.0
דיסקונט	27.8	18.3	25.0
הבינלאומי הראשון	27.0	18.0	26.0
הפועלים	20.3	16.8	22.0
יהב	18.0	16.0	20.0
ירושלים	0.0	0.0	0.0
לאומי	24.8	18.3	20.0
מזרחי טפחות	26.4	17.8	29.0
מסד	37.5	22.5	30.0
מרכנתיל דיסקונט	30.0	18.5	26.5
ערבי ישראלי	24.8	18.3	20.0
פאג'יי	37.5	21.5	29.0

(1) כל הסכומים הינם בשי"ח.
 (2) הסכומים מעודכנים על פי תעריפוני הבנקים נכון ליום 01/04/2014.
 (3) ט.ל.ח.
 (4) אישה מעל גיל 62 וגבר מעל גיל 67 לגבר.

מקרא:
 העלות הנמוכה ביותר בבנק הרלבנטי
 העלות הגבוהה ביותר בבנק הרלבנטי

הלקוח מבצע בחודש 15 פעולות בערוץ ישיר, ללא פעולות באמצעות פקיד.

בבנק איגוד לקוח זה ישלם 43.50 ₪ אם לא ישתייך לאף מסלול; 24.50 ש"ח אם ישתייך למסלול הבסיסי; ו- 24 ש"ח אם ישתייך למסלול המורחב.

כלומר, במקרה זה, העלות הנמוכה ביותר תתקבל אם הלקוח יבחר להצטרף אל **המסלול המורחב**.

לעומת זאת, אותו לקוח **בבנק לאומי** ישלם 24.80 ₪ אם לא ישתייך לאף מסלול; 18.30 ש"ח אם ישתייך למסלול הבסיסי; ו- 20 ש"ח אם ישתייך למסלול המורחב.

כלומר, במקרה של זה, העלות הנמוכה ביותר עבורו תתקבל אם יצטרף אל **המסלול הבסיסי**.

מסקנה: ביצוע פעולות בערוץ ישיר מעבר לפעולות הכלולות במסלול הבסיסי, אין משמעו בהכרח שהמסלול הבסיסי אינו כדאי. כל מקרה צריך להיבדק לגופו, בהתאם להרכב הפעולות שהלקוח מבצע במהלך חודש וכן בהתאם לבנק אליו שייך אותו הלקוח.

גילוי עלות שירותים בניירות ערך – הוראה 414¹⁵

הפיקוח על הבנקים פרסם הוראה זו במטרה להגביר את שקיפות המחיר ויכולת ההשוואה בתחום ניירות ערך, וזאת על מנת שהלקוח יוכל לקבל החלטה מושכלת באשר לעלות השירותים בניירות ערך, ועל מנת לעודד את התחרותיות בתחום.

מאחר שבתחום ניירות הערך נמצא פער גדול, בין העמלה התעריפית לבין העמלה שנגבית בפועל, אשר מקשה על יכולת ההשוואה של הלקוח, ההוראה מחייבת תאגידי בנקאיים להציג ללקוחותיהם המחויבים בעמלות בגין פעולות של קניה, מכירה או פדיון של ניירות ערך ישראלים ו/או זרים, או בעמלת דמי ניהול פיקדון ניירות ערך, מידע השוואתי בדבר שיעורי העמלות ששילמו לקוחות אחרים של התאגיד הבנקאי שמחזיקים פיקדונות בשווי דומה לשווי הפיקדון שמחזיק הלקוח.

המידע ההשוואתי שיימסר ללקוח, יוצג במסגרת הדיווח החצי שנתי ללקוח, לצד מידע מפורט יותר על עמלות קניה, מכירה ופדיון של ניירות ערך, ועמלת דמי ניהול פיקדון ניירות ערך, בהן חויב הלקוח בפועל.

מטרתו של צעד זה היא להגביר את השקיפות של התאגידי הבנקאיים כלפי לקוחותיהם. שקיפות מחירים זו עשויה אף היא לתרום להגברת התחרות ולשפר את כוח המיקוח של הלקוחות, בעיקר משקי הבית והעסקים הקטנים, כלפי התאגידי הבנקאיים בתחום פעילות זה.

המידע ההשוואתי שיימסר ללקוח יתפרסם גם באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, על מנת שלקוח יוכל לערוך השוואה בין הבנקים השונים באשר לעלות השירות.

אופן הצגת הנתונים יהיה אחיד, והוא יתבסס על נתונים שהתקבלו במהלך תקופה של ששה חודשים (ינואר – יוני, יולי – דצמבר), אותם יעדכן התאגיד הבנקאי בתוך 30 ימים מסוף כל תקופה.

אז מה זה אומר בעצם?

נניח שלקוח מסוים ביצע פעולת קנייה של ניירות ערך ושילם עמלה בגין פעולה זו, בגובה העמלה המפורסמת בתעריפון העמלות של הבנק שלו - במסגרת הדיווח החצי שנתי שיימסר ללקוח על ידי הבנק תוצג העמלה אותה שילם הלקוח בגין פעולת הקנייה כאמור, ולצידה תוצג העמלה ששילמו לקוחות אחרים של הבנק שמחזיקים פיקדונות בשווי דומה לשווי הפיקדון שמחזיק אותו לקוח. בדרך זו הלקוח יוכל לדעת מה מצבו, מבחינת גובה העמלה, ביחס ללקוחות אחרים הדומים לו, ומה נחשב מחיר הוגן עבור הפעולה.

¹⁵ מועד פרסום ההוראה – 2 באפריל 2014. מועד כניסה לתוקף – 1 בינואר 2015, כאשר ההצגה הראשונה של המידע ללקוח ופרסומו באתר האינטרנט, תהא עד 1 בפברואר 2015 ותתבסס על נתונים שהתקבלו במהלך החודשים יולי – דצמבר 2014.

עסקים קטנים

על מנת להגביר את התחרות במגזר העסקים הקטנים, נעשו מספר צעדים המיטיבים עם העסקים הקטנים והמסייעים להם להוזיל את עלויות ניהול החשבון:

1. **מהו "עסק קטן"** – במסגרת תיקון שבוצע בכללי העמלות¹⁶, שונתה ההגדרה של "עסק קטן", מעסק בעל תקרת מחזור עסקים של עד 1 מיליון ש"ח, לעסק בעל תקרת מחזור עסקים של עד 5 מיליון ש"ח. בדרך זו, התעריפון הקמעונאי, שהמחירים בו לא יכולים לעלות על המחירים בתעריפון לעסקים גדולים, יוחל על אוכלוסייה גדולה יותר של עסקים קטנים.

2. **אסמכתא להוכחת "עסק קטן"** – בימים אלה שוקד הפיקוח על הבנקים בתיקון הגדרת "עסק קטן" בכללי העמלות, באופן שיקבע כי תאגיד אשר מסר דוח שנתי, על פיו מחזור העסקים שלו בשנה שקדמה למועד מסירתו אינו עולה על 5 מיליון ש"ח, לא יידרש למסור דוח שנתי נוסף, והוא ימשיך להיות מוגדר "עסק קטן", אלא אם דרש זאת התאגיד הבנקאי בנסיבות בהן היה לו יסוד סביר להניח כי מחזור העסקים של אותו תאגיד בשנה האחרונה עולה על 5 מיליון ש"ח. משמעות התיקון היא העברת נטל ההוכחה אל התאגיד הבנקאי, ומטרתו להקל על עסקים קטנים להשתייך לתעריפון יחידים ועסקים קטנים. תיקון זה צפוי להיכנס לתוקף ב – 1.2.15.

3. **דף הסבר** – במסגרת תיקון שבוצע בכללי גילוי נאות¹⁷, תאגיד בנקאי נדרש למסור לכל לקוח המבקש לפתוח חשבון למטרת עסק, דף הסבר, במסמך נפרד, במסגרתו יינתנו הבהרות באשר למשמעות המעשית של סיווג החשבון כ"עסק קטן" לעניין התעריפון הקמעונאי, וכן החלופות השונות העומדות בפניו להוכחת היותו עסק קטן.

עסק = זה פשוט זה משתלם

מסירת "דוח שנתי" על פיו מחזור העסקים עומד על סך הנמוך מ- 5 מיליון ש"ח, יאפשר ללקוח בעל פעילות עסקית להמשיך להיות מוגדר כ"עסק קטן" גם בשנים הבאות, ללא צורך (ברוב המקרים) בהמצאת דוח שנתי מעודכן מדי שנה.

"דוח שנתי" משמעותו, בין היתר: אישור ר"ח, או דוח תקופתי למע"מ, או דוח שנתי למס הכנסה.

¹⁶ תיקון בכללי העמלות, שנכנס לתוקף בתאריך 1.8.13.

¹⁷ תיקון בכללי גילוי נאות, שנכנס לתוקף בתאריך 6.11.14.

4. הלוואות לדיור

צו הבנקאות (פירעון מוקדם של הלוואה לדיור)¹⁸

תיקון לצו הבנקאות (פירעון מוקדם של הלוואה לדיור), התשס"ב-2002, דן בנושא התשלום שבנקים גובים מלווים בעת פירעון מוקדם של הלוואות לדיור (משכנתאות). התיקון גובש על ידי הפיקוח על הבנקים לאחר דיון שהתקיים בנושא בוועדת הכלכלה של הכנסת, ולאחר שניתן לו אישור שר האוצר וועדת הכספים של הכנסת.

על פי התיקון, לווים שהוערכו על ידי הבנק, ביום בו הועמדה להם ההלוואה, כלווים ברמת סיכון גבוהה, ונקבע להם שיעור ריבית גבוה יחסית, ישלמו הפרשי היוון נמוכים יותר מאלה המשולמים כיום בעת ביצוע פירעון מוקדם של המשכנתא.

כיום, טרם כניסת התיקון לתוקף, חישוב הפרשי ההיוון, המהווים את המרכיב המרכזי בתשלום, מתבסס על הפער שבין הריבית הממוצעת הידועה ביום הפירעון המוקדם לבין ריבית ההלוואה בפועל. מכיוון שריבית ההלוואה בפועל ניתנה בהתאם להערכת הבנקים את הלווים ואת יכולתם לפרוע את ההלוואה, נוצר למעשה הבדל בין לווים, כך שחלק מהם, אשר ריבית ההלוואה שנקבעה להם הייתה גבוהה מהממוצע, נאלצים לשלם הפרשי היוון בסכומים גבוהים יותר מלווים שריבית ההלוואה שנקבעה להם הייתה נמוכה מהממוצע.

על פי התיקון, עבור אותם לווים, שהוערכו ביום לקיחת המשכנתא כלווים ברמת סיכון גבוהה, הריבית הממוצעת בשוק המשכנתאות על פיה יחושב הפירעון לא תשווה לריבית ההלוואה שלהם ביום נטילת המשכנתא, אלא תשווה לריבית הממוצעת על המשכנתאות כפי שהייתה ידועה ביום נטילת המשכנתא.

מכיוון שהפער בין הריביות הממוצעות ביום הפירעון וביום נטילת המשכנתא קטן יותר מהפער בין הריבית הממוצעת ביום הפירעון וריבית ההלוואה בפועל, הסכום שיגבה בגין הפרשי ההיוון יהיה נמוך יותר. עבור לווים שהוערכו ביום נטילת ההלוואה כלווים ברמת סיכון ממוצעת או נמוכה, תיוותר הנוסחה במתכונתה לפני התיקון.

בנוסף לתיקון האמור, נעשו התיקונים להלן, אשר נועדו אף הם להקל על הלקוח: הגדלת מספר הימים המרבי למתן הודעה מוקדמת המזכה בפטור בעמלה (מ- 30 ימים ל- 45 ימים); קביעה כי ניתן למסור לבנק הודעה מוקדמת לא רק באמצעות דואר או מסירה אישית, אלא גם באמצעות פקס או כל אמצעי תקשורת אחר; הוספת דרישה לפרט, בדף ההסבר הנמסר ללווה, את שיעורי ההפחתות להן הוא זכאי מכוח הצו והסכם ההלוואה, וכן את פרטי יצירת הקשר עם התאגיד הבנקאי למתן הודעה מוקדמת, ועוד.

¹⁸ מועד פרסום התיקון לצו – 27 באוגוסט 2014, מועד כניסה לתוקף של התיקון – התיקון ייכנס לתוקף בתאריך 23 בפברואר 2015, והוא יחול על כל הפירעונות המוקדמים שיבוצעו החל ממועד זה, גם אם ההלוואה הועמדה לפני תאריך זה. עוד יצוין, כי במסגרת התיקון האמור שם הצו שונה ובמסמך זה מוצג שמו החדש של הצו. שמו הקודם של הצו היה צו הבנקאות (עמלות פירעון מוקדם), התשס"ב-2002.