

ירושלים, כ"ד באייר תשפ"א

6 במאי 2021

21LM4118

לכבוד  
מנכ"ל הבנקים

### הנדון: הטבות בעמלות לאנשים עם מוגבלות

בעקבות פניות שהתקבלו במשרדנו בנושא הנדון מצאתי לנכון לפנות אליכם כדלקמן:  
בהתאם לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), תשס"ח - 2008 (להלן: כללי העמלות), "אדם עם מוגבלות" מוגדר כ"לקוח שהציג לבנק אישור ממשרד הביטחון או מהמוסד לביטוח לאומי, כמשמעותו בחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה - 1994, ולפיו הוא סובל מנכות בשיעור של 40% או יותר".

בהתאם לכללים אלו, אדם עם מוגבלות זכאי ל-4 פעולות על ידי פקיד בחודש במחיר פעולה בערוץ ישיר.

בנוסף, נדרש התאגיד הבנקאי לצרף אדם עם מוגבלות למסלול העמלות הבסיסי, ככל שמסלול זה כדאי עבורו, ולהודיע לו על צירופו ועל אפשרותו לבטל את הצירוף.

בתובענה ייצוגית 34998-09-13 קפלן ואח' נגד בנק לאומי ואח', הסכימו הצדדים במסגרת בקשת הסתלקות, בין היתר, כי הבנקים יפרסמו באתרי האינטרנט שלהם את ההטבה הניתנת ללקוחות בגביית עמלות פעולה על ידי פקיד.

מאחר ולא כל הבנקים היו צד להליך המשפטי, לאור החשיבות ביידוע לקוחות עם מוגבלות אודות ההנחות להן הם זכאים בעמלות הבנקאיות, ובכדי להגביר את אפקטיביות ההטבה, אך זאת מבלי לפגוע בפרטיותם וברגשותיהם של לקוחות אלו, אנו סבורים כי יש מקום שתפעלו להביא לידיעת לקוחותיכם את דבר ההטבה, למשל באמצעות פרסום באתר האינטרנט של הבנק מידע אודות ההטבה הניתנת ללקוחות עם מוגבלות בגביית עמלות פעולה על ידי פקיד, והדרישה להציג לבנק אישור כאמור לצורך כך, וכן מידע אודות צירופם של לקוחות אלו למסלול העמלות הבסיסי.

בהתייחס לכך נבהיר, כי על בנק, אשר יש ברשותו שלו אישור של לקוח המעיד על נכותו כאמור, גם אם אישור זה נמסר לצורך פעילות בנקאית אחרת של הלקוח, לפעול למתן ההטבות להן זכאי הלקוח בתחום העמלות.

נבקשם להודיענו במייל חוזר עד ליום 1.6.21 שהנכם פועלים כאמור לעיל בכדי שללקוחותיכם תינתן הזדמנות ראויה למצות את זכויותיהם בתחום זה.

בברכה,  
  
יאיר אבידון

המפקח על הבנקים