



הפיקוח על הבנקים

ירושלים, ו' בתמוז תשפ"ו

21 ביוני 2026

חוזר מס' - ח- 06 - 2851

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון : רפורמה בתחום העמלות הנגבות ממשקי בית ועסקים קטנים על שירותי ניהול חשבון תשלום (כרטיס חיוב מיידי (דביט))

מבוא

1. סקרים מעידים על כך שתחום העמלות, בדגש על העמלות הנגבות בגין השירותים הבסיסיים בחשבונות תשלום, הינו אחד הגורמים הבולטים לאי שביעות רצון לקוחות ואשר משפיעים על אמון הציבור במערכת הבנקאית. זאת בין היתר בשל עודף אפשרויות בחירה וסוגי שירותים רבים, אשר גורמים לבלבול בקרב הלקוחות וקושי להבין מהי שיטת התשלום המיטבית עבורם. כמו כן, ממצאים מהעולם מעידים כי בתחום זה קיים נוהג מקובל נפוץ של תשלום בדרך של חבילות.
2. במטרה להקל על כלל לקוחות המערכת הבנקאית בהבנת השירותים הבנקאיים הבסיסיים ולפשט את מנגנון החיוב הקיים עבור פעולות שוטפות בחשבון תשלום (לרבות חשבון עו"ש), **מעודכנת שיטת החיוב בגין ביצוע פעולות תשלום שוטפות וקובע שירות חדש של "ניהול חשבון תשלום"** ונקבע מחיר מפוקח מקסימלי שניתן יהיה לגבות בגין שירות זה. **כמו כן, מקודמת קביעת מחיר מפוקח מקסימלי שניתן לגבות בגין עמלת דמי כרטיס חיוב מיידי**. השינוי מתבצע באמצעות עדכון לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008 (להלן: "כללי העמלות" או "הכללים"), קביעת צו פיקוח על שירות ניהול חשבון תשלום, שירות דמי כרטיס חיוב מיידי ושירות שינויים במועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיר, ביטול של הוראת ניהול בנקאי תקין 423 "שירות המסלולים" ועדכון של הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 425 "דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים".
3. האסדרה מלווה בפרסום דו"ח לפי סעיף 34 לחוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021. האסדרה מופיעה בתכנית האסדרה השנתית, בהתאם לסעיף 35(א) לחוק זה. תערך בחינה תקופתית של האסדרה לפי סעיף 36 לחוק בתום 5 שנים ממועד תחילת האסדרה החדשה, זאת במקביל לכך שתחום העמלות הינו תחום שנמצא ממילא במעקב שוטף של הפיקוח על הבנקים.

שירות "ניהול חשבון תשלום"

4. השירות החדש מאגד את כל השירותים הבסיסיים היומיומיים לניהול חשבון תשלום שוטף. בהתאם לשיטה החדשה, תאגיד בנקאי רשאי לגבות מלקוח (יחיד או עסק קטן), בעל חשבון תשלום פעיל, עמלת "ניהול חשבון תשלום" קבועה עבור 100 פעולות בחודש. פעולות אלו כוללות את השירותים הנפוצים, כפי שמופו על ידי הפיקוח על הבנקים ופורטו בנספח ו' לכללים. במסגרת השיטה החדשה הורחבו כמות הפעולות וסוגי הפעולות הנכללים בשירות. כמו כן, שונתה ברירת המחדל, כך שכל הלקוחות יצורפו אוטומטית לשירות ולא יידרשו לפעולה אקטיבית מצדם.

5. בנוסף לקביעת שיטת התשלום האמורה, במסגרת הרפורמה יוטל פיקוח על המחירים הבאים - במסגרת שירות "ניהול חשבון תשלום", העמלה בעד 100 הפעולות הראשונות בחודש תעמוד על סכום שלא יעלה על 10 שקלים חדשים. אולם, ככל שבוצעו בחשבון התשלום 0 עד 2 פעולות בחודש, סכום זה יהיה עד 5 שקלים חדשים; עבור כל פעולה נוספת מעל 100 פעולות, הכלולה בשירות זה, הסכום לא יעלה על 1 ש"ח.
6. השיטה החדשה מחליפה את שירות המסלולים הקיים שנקבע בשנת 2014. עוד נזכיר כי בנובמבר 2022 פורסמה טיוטת התייעצות ראשונה לעדכון כללי העמלות לפי שיטת "מנגנון מסלול מיטבי"¹, אולם בעקבות הערות שהתקבלו, סקירה בינלאומית מקיפה שבוצעה וסקר ייעודי שבוצע עבור הפיקוח, הובן כי העדכון המוצע אינו מיטבי והוחלט על שינוי המודל כאמור.

דמי כרטיס חיוב מיידי

7. כרטיס חיוב מיידי הוא אמצעי תשלום בסיסי וחיוני, המונפק על ידי התאגיד בנקאי בו הלקוח מנהל את חשבונו. הכרטיס משמש, בין היתר, לקוחות המשתייכים לאוכלוסיות מוחלשות, ולקוחות מסורבי כרטיס אשראי, עבורם כרטיס חיוב מיידי הינו הדרך היחידה לבצע עסקאות באמצעים דיגיטליים. אוכלוסיות אלו בד"כ גם לא נהנות מפטור מתשלום עמלות או מהנחות אחרות בתחום זה. בנוסף, ההחזקה בכרטיס מאפשרת להקטין את מספר הביקורים בסניפים, ומקלה על ביצוע עסקאות יומיומיות חלף השימוש במזומן. בשל כך, הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 422 בנושא "פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול חשבון" מתייחסת לאמצעי תשלום זה וקובעת כי אין לסרב סירוב בלתי סביר לבקשת לקוח לקבל כרטיס חיוב מיידי.
8. עוד נזכיר, כי במסגרת עבודת הצוות בין-משרדי לגיבוש תכנית לאומית להגברת ההכלה הפיננסית² נדון הצורך בהגברת השימוש באמצעי תשלום זה, לרבות באמצעות פיקוח על מחירו.
9. לאור האמור, ובמטרה להגן על אוכלוסיות מוחלשות ולתרום לביסוס אמצעי תשלום בסיסי המאפשר התנהלות שוטפת, שולב ברפורמה מהלך לפיקוח על תעריף דמי כרטיס כך שלא יעלה על מחיר של 7 ש"ח. התעריף המירבי שנקבע מאזן בין הרצון להוזיל את התעריף הממוצע הקיים כיום בשוק (כ-9 ש"ח) ובין שמירה על מודל עסקי בר קיימא, מבלי לפגוע באיכות השירות הניתן ללקוחות.
10. הסדר זה יחליף את ההסדר הקיים היום בהתאם לכללי העמלות ולמכתב הפיקוח על הבנקים מיום 2015.6.29³ לפיו ישנו פטור מדמי כרטיס חיוב מיידי למשך שלוש שנים ובלבד שלאותו לקוח יש כרטיס אשראי במקביל. ההסדר החדש יחול על כל הכרטיסים לרבות אלו שהונפקו לפני כניסת התיקון לתוקף. יובהר כי ההסדר הקודם נועד לעודד שימוש רחב באוכלוסייה בכרטיס הדביט, לרבות לעודד התנסות של לקוחות הנוהגים להשתמש בכרטיסי אשראי. בחלוף הזמן הוחלט למקד את המאמץ האסדרתי בסיוע לאוכלוסיות המוחלשות ללא מגבלת זמן ולעודד אותם לעשות שימוש באמצעי תשלום נוחים ומתקדמים יותר.

¹ הודעה לעיתונות: רפורמה בעמלות משקי בית ועסקים קטנים: הפיקוח על הבנקים מוציא להתייעצות טיוטה ראשונה של עדכון לכללי העמלות.

² אתר בנק ישראל - הודעות לעיתונות: דוח צוות בין-משרדי לגיבוש תכנית לאומית להגברת ההכלה הפיננסית

³ קישור למכתב הפיקוח על הבנקים

11. שירות "ניהול חשבון תשלום" – הוספת הגדרה, תיקון חלק 1 בתוספת הראשונה, הוספת נספח ו'

קביעת צו פיקוח

התוספה הגדרת "חשבון תשלום"; בשם חלק 1 בתוספת הראשונה, במקום "עובר ושב" יבוא "תשלום". כמו כן, התוסף שירות "ניהול חשבון תשלום" בחלק 1 לתעריפון המלא ונספח המפרט את השירותים הכלולים בשירות זה. המחיר המירבי לשירות נקבע בצו פיקוח.

דברי הסבר

השינויים האמורים נקבעו כחלק מקביעת שירות "ניהול חשבון תשלום" החדש אשר נועד לאפשר ללקוחות יחידים ועסקים קטנים בהירות אודות הסכום החודשי שהם ישלמו בעד שירותי ניהול חשבון בסיסיים. לשם כך נקבע מודל מחיר אחיד עבור 100 הפעולות הראשונות בחודש עם התייחסות נפרדת ל-0-2 הפעולות הראשונות. כמו כן, נקבע כי התאגיד הבנקאי רשאי לגבות תשלום נוסף עבור כל פעולה מעבר ל-100 הפעולות הראשונות. לעניין התעריפים המפוקחים ראו פירוט לעיל. רשימת השירותים הכלולה בשירות "ניהול חשבון תשלום" מפורטת בנספח ו' וכוללת שירותים שהיו כלולים בשירות "פעולה על ידי פקיד" ו"פעולה בערוץ ישיר" וכן מספר שירותים נוספים.

יובהר כי במסגרת יישום הרפורמה על ידי התאגידים הבנקאיים, על התאגידים לשים דגש גם על היבטים הנוגעים לעדכון הלקוחות אודות השינויים, בשים לב לכללי גילוי נאות, ולוודא כי אופן משלוח ההודעות על השינויים לכלל הלקוחות ונוסחן הינו אפקטיבי, בשים לב להוראה 501 "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות" והוראה 420 "משלוח הודעות בתקשורת".

לעניין מועד הגביה נקבע כי הגביה תהיה אחת לחודש. יובהר כי אין חובה שגביית התשלום החודשי הקבוע תהיה לפי חודש קלנדרי, וניתן להתחיל למנות חודש גם במהלך חודש קלנדרי.

יצוין כי שינוי המונח "חשבון עובר ושב" ל"חשבון תשלום" נועד להרחיב את האפשרויות צופה עתיד ולאפשר מודלים עסקיים חדשים אגב שירות "ניהול חשבון תשלום" בכלל הגופים המפוקחים על ידי הפיקוח על הבנקים. למען הסר ספק, הובהר בהגדרת "חשבון תשלום" כי חשבון מסוג "חשבון עובר ושב" נכלל בהגדרה זו.

בעקבות שינוי המונח בוצעו התאמות לאורך הכללים והתוספות.

לעניין שירות "משיכת מזומן במכשיר אוטומטי באמצעות כרטיס נטען שלא מקושר לחשבון תשלום אחר" בחלק 9 לתעריפון המלא – יובהר, כי אין שינוי במהות השירות. מדובר בכרטיס נטען שיכול להיות כשלעצמו חשבון תשלום אך אינו מקושר לחשבון תשלום אחר לצורך טעינתו.

12. **מחיקת הגדרות קיימות**

ההגדרות הבאות נמחקו - "אזרח ותיק"; "מסלול"; "מסלול בסיסי"; "מסלול מורחב"; "מסלול מורחב פלוס"; "אדם עם מוגבלות".

דברי הסבר

נמחקו הגדרות שלא נעשה בהם שימוש בכללים מעתה בשל השינויים שנערכו אגב גיבוש שירות "ניהול חשבון תשלום" החדש.

13. **תיקון הגדרת "עסק קטן"**

ברישא להגדרה יתוספו המילים "לעניין הגדרת תאגיד לפי סעיף 9ט(ו) לחוק".

דברי הסבר

מדובר בתיקון מבהיר בלבד, אשר יוצר בצורה מפורשת את הקשר בין הסמכות הנתונה לנגיד לפי סעיף 9ט(ו) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, ובין הפעלתה במסגרת כללי העמלות לעניין הגדרת "עסק קטן". אין בתיקון האמור כדי לשנות את מהות ההגדרה ואת המצב המשפטי הנוהג כיום בעניין זה.

14. **תיקון הגדרת "תחילת קבלת השירות"**

במקום "חשבון עובר וש"ב" יבוא "חשבון תשלום". במקום "חתימת הלקוח על חוזה" יבוא "כריתת חוזה".

דברי הסבר

מטרת העדכון היא התאמת מונחים לדרכים המקובלות כיום לכרות חוזים בנקאיים, בשים לב להתפתחות השירותים המרוחקים, אשר אינם בהכרח מחייבים חתימה של הלקוח על מסמכי החוזה.

15. **תיקון סעיף 2(ג)**

לסיפא של הסעיף התווספו המילים "סעיף זה לא יחול על שירות ניהול חשבון תשלום".

דברי הסבר

ההוראה הקבועה בסעיף, לפיה עמלה בגין שירות בערוץ ישיר תהיה נמוכה מעמלה בגין שירות באמצעות פקיד, אינה רלבנטית לשירות "ניהול חשבון תשלום" החדש, מכיוון שמהות השירות מבטלת את ההבחנה בין פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ ישיר. במקביל, נקבע צו פיקוח על מחיר השירות החדש.

16. **תיקון סעיף 2(ד) - שירותים ל"לקוח מזדמן"**

בסעיף 2(ד) נמחקו המילים "שקבע לפי התוספת הראשונה". חלף זאת, התווסף לתעריפון המלא חלק 9א "שירותים ללקוח מזדמן".

דברי הסבר

ההתאמות שבוצעו נדרשות מכיוון שבמסגרת התאמת הכללים לשירות "ניהול חשבון תשלום" נמחקה האפשרות לגבות עמלה מלקוח מזדמן בעד השירותים "פעולה על ידי פקיד" ו"טיפול במזומנים על ידי פקיד". הוספת חלק 9א לתעריפון המלא נועדה כדי לאפשר גביית עמלה בגין מתן השירותים הקיימים ללקוח מזדמן בחלק 1 ובנספח ו' לתעריפון המלא.

17. **הוספת סעיף 2(ה)**

התווסף סעיף חדש לפיו תאגיד בנקאי המציע שירות הכלול בפרט 14(א) לתעריפון המלא שבתוספת הראשונה, רשאי לגבות עמלות בעד השירות כאמור לפי פרט זה או לפי פרט 1(א) לתעריפון המלא שבתוספת הראשונה. בהתאמה נמחקו הערות מספר (2) בפרט 14(א)1 ו-14(א)2 בתעריפון המלא.

דברי הסבר

לאור הדמיון שנוצר בין השירותים בחלק 1 בנוסחו החדש ובין השירותים הניתנים במסגרת חלק 14(א) לתעריפון המלא, ובשים לב לכך שחלק 14(א) נקבע רק לאחרונה, התווסף סעיף המבהיר כי אפליקציית תשלום רשאית לבחור האם לגבות לפי חלק 1 או לפי חלק 14(א). נציין כי בהמשך בכוונתנו לבחון את נחיצות פרק 14.

למען הסר ספק, אפליקציית תשלומים רשאית לגבות עמלות בהתאם ליתר חלקי התעריפון, ככל שהשירותים מוצעים על ידה.

18. עדכון סעיף 4(ג)

לסיפא התווספו המילים "הצטרף לקוח לחבילה לפי חלק 16 שבתוספת הראשונה, ימסור לו התאגיד הבנקאי את נספח א'1 שבתוספת הראשונה, הכולל את תכולת החבילה שאליה הצטרף."

דברי הסבר

נקבעה הנחיה נורמטיבית לפיה על התאגיד הבנקאי למסור ללקוח שהצטרף לחבילה את הנספח המפרט את תכולתה.

19. עדכון סעיף 4א

החובות שנקבעו בכללים והתייחסו לשירות המסלולים נמחקו. כמו כן הותאם סעיף 4א(ד) לחלק 16 החדש בתעריפון המלא, אשר נקבע חלף שירות המסלול המורחב פלוס. בנוסף בוצעו תיקוני נוסח והתאמות בסעיף 4א(ה).

דברי הסבר

מטרת העדכון היא להתאים את הכללים לרפורמה בתחום ניהול חשבון תשלום. למען הסר ספק, במקרה שלקוח מבטל הצטרפות לחבילה לפי חלק 16, הכוללת את שירות "ניהול חשבון תשלום", לפי חלק 1 לתעריפון המלא, ולא הצטרף לחבילה אחרת לפי חלק 16 הכוללת שירות זה - רשאי התאגיד הבנקאי לגבות עמלה בגין שירות "ניהול חשבון תשלום", לאחר הכניסה לתוקף של ביטול החבילה.

בהזדמנות זו נבהיר שבמקרה של סגירת חשבון רשאי התאגיד הבנקאי לגבות את העמלות בגין סגירת החשבון בהתאם למגבלות שקבועות בכללים, נוסף על העמלות עבור שירות "ניהול חשבון תשלום" או חבילה הכלולה בחלק 16.

20. מחיקת שירותים "פעולה על ידי פקיד", "פעולה בערוץ ישיר", "הוראה לביטול חיוב", "מסלול בסיסי", "מסלול מורחב", "מסלול מורחב פלוס", "דוחות לבקשת לקוח – דוחות סטנדרטיים", "איתור מסמכים לבקשת לקוח"

השירותים נמחקו מפרקים 1 ו-2 לתעריפון המלא.

דברי הסבר

שירותים אלו נכללים בשירות "ניהול חשבון תשלום" ועל כן נמחקו מן התעריפון המלא כשירותים בפני עצמם. יצוין כי במסגרת שירות "דוחות לבקשת לקוח" נכללה רשימת דוגמאות של דוחות סטנדרטיים שכללה, אישור יתרות, פירוט תשלומים של הלוואה, פירוט רכיבי תשלום של הלוואה, לוח סילוקין נוסף, פירוט תיק ניירות ערך, שחזור תנועות בניירות ערך, אישור בעלות (החל מהאישור השני במהלך שנה). לאור כך שלאחר השינוי ניתן לגבות עמלה ייעודית רק במקרה של הפקת דוחות לא שגורתיים, וכל מקרה אחר נכלל בשירות "ניהול חשבון תשלום", רשימת הדוגמאות של הדוחות הסטנדרטיים נמחקה. עוד יובהר לגבי שירות זה כי נמחק הפטור שהיה קבוע בעמודת ההערות לעניין דוח אישור יתרה לפני פירעון, כיוון שדוח זה הינו דוח סטנדרטי שנכלל בשירות החדש ולכן לא נדרש לציין אותו מפורשות.

21. שירות "טיפול במזומנים על ידי פקיד"

התווספו בעמודת מחיר המילים "(לכל 100 מטבעות)" ו"(מעל 10,000 ש"ח)". נמחקה האפשרות לגבות עמלה מלקוח מזדמן והתווספה הערה.

דברי הסבר

עודכן נוסח ההערה לצד השירות במטרה להבהיר כי ניתן לגבות את העמלה כאשר הלקוח מפקיד מעל 100 מטבעות, או שטרות בסכום מעל 10,000 ש"ח. כמו כן, התווספה הערה המבהירה לגבי מקרה בו העסקה כוללת כמות מטבעות קטנה יותר או שטרות בסכום נמוך יותר, כי במקרה זה, הפעולה תיכלל במסגרת

השירות "ניהול חשבון תשלום". עוד נבהיר שפעולת "הטיפול במזומנים על ידי פקיד" נבחנת בנפרד עבור כל שירות "שטרות" ו"מטבעות". לדוגמא: לקוח המבקש להפקיד 11,099 ₪ באמצעות 110 שטרות של 100 ש"ח ו-99 מטבעות של 1 ₪. במקרה כזה תגבה ממנו עמלה לפי שירות "טיפול במזומנים על ידי פקיד" עבור הפקדת השטרות ואילו הפקדת המטבעות תספר כפעולה אחת במסגרת שירות "ניהול חשבון תשלום". יובהר כי במקרה בו לקוח מפצל את הפעולות בשירות זה באופן מלאכותי, תאגיד רשאי להתייחס לכלל הפעולות כאל פעולה אחת. לעניין זה נפנה לפסק הדין בת"צ 12548-05-18 לראת שטיינברג נ' בנק הפועלים בע"מ מיום 13.7.2022.

לעניין לקוח מזדמן, ראו הסבר בסעיף 16 לעיל.

22. שירות "חיוב מושך בהחזרת שיק מסיבה טכנית"

השירות נמחק מהתעריפון המלא.

דברי הסבר

השירות נמחק לאור ההצדקה הנמוכה לגביית העמלה ובשים לב להתפתחויות הטכנולוגיות אשר יכולות לסייע בצמצום המקרים להחזרת שיק מסיבה טכנית. משמעות המחיקה היא כי לא ניתן יהיה לגבות עמלה בגין זה ממועד תחילת המחיקה האמורה.

23. שירות "טיפול בשיק דחוי"

בעמודת המחיר נמחקה המילה "בדלפק", התווספה המילה "פקיד" ועודכנה ההערה לצד השירות.

דברי הסבר

נוספה הערה המבהירה שגביית עמלה נפרדת בעד שיק דחוי תתאפשר רק כאשר הלקוח יבחר להפקיד שיק נייר פיזי למשמרת בסניף או באמצעות תיבת שירות (כך שנדרש טיפול ידני של פקיד). כמו כן, במקרה שבו בנק מציע שירותי טיפול בשיק "בשידור" ניתן לגבות עמלה זו רק אם השיק יופקד גם פיזית בבנק. יצוין כי השירות העתידי של הפקדת שיק ממוחשב לפירעון עתידי בדיגיטל, לרבות הפקדה בהיקפים גדולים, נכלל ברשימת השירותים הכלולים ב"ניהול חשבון תשלום" כמפורט בנספח ו'.

24. שירות "העברה במערכת הזיכויים וההעברות בזמן אמת (RTGS) מעל 1 מיליון ש"ח"

לשם השירות התווספו המילים "מעל 1 מיליון ש"ח" ונמחקה ההערה.

דברי הסבר

התאמה טכנית לשם השירות בהתאם לנספח ו' בו נכלל שירות זה עד 1 מיליון ש"ח.

25. שירות "הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב לבקשת לקוח שסגר את חשבונו"

התווספו המילים "שסגר את חשבונו" בסוף שם השירות ועודכנו עמודות המחיר וההערות. כמו כן השירות נמחק מהתעריפונים המצומצמים הקבועים בתוספת השנייה ובתוספת הרביעית.

דברי הסבר

עבור לקוח קיים של התאגיד הבנקאי, השירות "הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב" נכלל בשירות "ניהול חשבון תשלום". עבור לקוח שסגר את חשבונו, ככל שיפנה בבקשה להפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב, נשמרת האפשרות לתאגידים הבנקאים לגבות עמלה בגין השירות, שהינו תפעולי בעיקרו. יובהר כי מחיקת השירות מהתעריפונים המצומצמים נובעת מכך שהשינוי לשירות הופך אותו לשירות שאינו בליבת הפעילות ולכן אין צורך לפרט לגביו במסגרת התעריפונים המצומצמים. אין במחיקה בכדי למנוע גבייה בגין השירות.

יצוין כי יש להימנע מקביעת סכום שיהווה חסם למימוש זכות העיון הנתונה ללקוח לפי דיני הגנת הפרטיות.

26. שירות "איתור חשבונות"

השירות נמחק מהתעריפון המלא.

דברי הסבר

בהתאם לדיווחים לפיקוח על הבנקים, השירות אינו נמצא בשימוש של התאגידים הבנקאיים. על כן, השירות נמחק.

27. פיקוח על מחיר שירות "שינויים במועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור"

מחיר השירות המירבי נקבע בצו פיקוח. עמודות המחיר וההערות עודכנו בהתאם.

דברי הסבר

קביעת המחיר המירבי לשירות נקבעה בצו חלף הקביעה הקיימת כיום בכללי העמלות, לפיה מחיר השירות לא יעלה על עמלת פעולה על ידי פקיד בעד כל אחד מארבעת השינויים הראשונים. השינוי נדרש לצורך התאמה לשירות "ניהול חשבון תשלום" אשר במסגרתו בוטלה עמלת פעולה על ידי פקיד. המחיר שנקבע, בסכום של עד 5 ש"ח, נועד לשמר, ככל הניתן, את המצב הקיים.

28. עדכון הערת שוליים לחלק 5 "מטבע חוץ"

הסיפא להערת השוליים הנפתחת במילים "לעניין חישוב העמלה המינימלית" נמחקה.

דברי הסבר

הסיפא נמחקה כיוון שאינה רלבנטית לאור עדכון מודל הגבייה בגין ניהול חשבון תשלום.

29. פיקוח על מחיר "דמי כרטיס חיוב מיידי"

נקבע צו פיקוח הקובע כי המחיר המירבי לשירות לא יעלה על שבעה שקלים. המילה "בפיקוח" התווספה בעמודת המחיר ("דמי כרטיס חיוב מיידי - בפיקוח") ונמחקה ההערה לצד השירות.

דברי הסבר

כצעד משלים לצו פיקוח על דמי כרטיס חיוב מיידי תוקנו כללי העמלות. ההערה נמחקה כיוון שאיננה נדרשת לאור הטלת הפיקוח על מחיר העמלה. הפיקוח על המחיר המירבי של דמי כרטיס חיוב מיידי יכנס לתוקפו ביום 1 אוקטובר 2026. ההסדר הקיים היום, הקבוע בהערה לצד השירות ימשך במקביל עד ליום 1 יולי 2027 כיוון שביטולו דורש זמן הערכות. התאגידים הבנקאיים רשאים להקדים את היישום.

30. חלק 9 - שירות "טיפול בשטרות" ו"טיפול בירושות ועיזבונות"

השירותים נמחקו מחלק 9 בתעריפון המלא.

דברי הסבר

בהתאם לתעריפוני התאגידים הבנקאיים, שירות "טיפול בירושות ועיזבונות" אינו נמצא בשימוש של מרבית התאגידים הבנקאיים. בהתאם, השירות נמחק מהתעריפון המלא. שירות "טיפול בשטרות" נמחק כהתאמה נדרשת לשינויים שבוצעו בחלק 1 לתעריפון המלא - טיפול בשטרות בסכומים נמוכים נמצא ברשימת השירותים הנכללים בשירות "ניהול חשבון תשלום" ויספר כפעולה. בגין סכומים גבוהים הוגדרה עמלה ייעודית בחלק 1.

31. חלק 14 – אפליקציות תשלומים - עדכון הערות לצד שירות "קבלת תשלום" ושירות "ביצוע הוראת

תשלום"

הערות מספר (2) לצד שירותים 14(א)1 ו-14(א)2 נמחקו.

דברי הסבר

האמור בסעיף 2(ה) לכללים מחליף את האמור בהערות שנמחקו.

32. הוספת "חלק 16 – חבילות שירותים"

התווספו חלק ונספח חדשים שמאפשרים לתאגידי הבנקאיים להציע חבילות שירותים גמישות.

דברי הסבר

במטרה לעודד מודלים עסקיים חדשים, נפתחו חלק ונספח חדשים שמאפשרים לתאגידי הבנקאיים לקבוע חבילות ייחודיות התואמות את צרכי לקוחותיהם ובעלות ערך עבורם. בכלל זה ניתן ליצור חבילות המאגדות שירותים מחלקים שונים בתעריפון המלא, לרבות שירות "ניהול חשבון תשלום", לחבילת שירותים אחת. התאגידי הבנקאים נדרשים לקבל את אישור המפקח על הבנקים להוספת חבילות אלו לתעריפון. יצוין כי השירות מחליף גם את מסלול "שירות מורחב פלוס" שנמחק מחלק 1 לתעריפון המלא. למען הסר ספק, ככל שתאגיד בנקאי מעוניין לשווק אגד של הטבות בתחומים שונים, מעבר לעמלות בנקאיות, ניתן לעשות זאת בדרכים אחרות, שלא במסגרת התעריפון.

33. התאמות לשינויים המהותיים בתעריפון המלא בוצעו גם בתעריפונים המצומצמים, המפורטים בתוספות הנוספות.

תיקונים משלימים

34. הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 423 "שירות המסלולים" תבוטל ותוסר מתוכן העניינים של קובץ הוראות ניהול בנקאי תקין.

דברי הסבר

עם כניסתו לתוקף של התיקון לכללי העמלות לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 423, שעניינה "שירות המסלולים", מתייתרת. זאת כיוון שהתיקון זה קובע מודל תשלום חדש אשר מבטל את שירות המסלולים.

35. בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 425 "דוחות שנתיים ללקוחות התאגידי הבנקאיים" התווספה הנחייה לגבי עמלות שיגבו מלקוח שהצטרף לחבילה בהתאם לחלק 16 "חבילות שירותים" בתעריפון המלא בחלק ג', סעיף 4.1.4, בהנחיות לעריכת הדוח המקוצר ובפרק ו', סעיף 1.1. בהנחיות לעריכת הדוח המפורט. סעיפים 4.3 ו-4.6 בהנחיות לעריכת הדוח המקוצר, חלק ג', וסעיפים 5 ו-7 בהנחיות לעריכת הדוח המפורט - ימחקו.

דברי הסבר

במקרה של לקוח שהצטרף לחבילה בהתאם לחלק 16 "חבילות ושירותים" בתעריפון המלא, הובהר כיצד יש להציג את הסכום השנתי ששולם בגין העמלה בדוח התקופתי והובהר כי אין צורך להציג מידע נוסף אודות הפעולות הכלולות בחבילה, למעט אם חרג הלקוח מהחבילה. הסעיפים שנמחקו מתייתרים לאור שירות "ניהול חשבון תשלום" החדש.

36. תחילה –

א. העדכונים לכללי העמלות יכנסו לתוקפם ביום 1 ביולי 2027; על אף האמור תאגיד בנקאי רשאי לפעול בהתאם לעדכונים האמורים, קודם למועד זה.

ב. על אף האמור בסעיף א –

1. צו הפיקוח על דמי כרטיס חיוב מיידי יכנס לתוקפו ביום 1 באוקטובר 2026.

2. ביטול שירותים "חיוב מושך בהחזרת שיק מסיבה טכנית", "איתור חשבונות" ו"טיפול

בירושות ועזבונו" יכנס לתוקפו ביום 1 באוקטובר 2026.

- ג. ביטול הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 423 "שירות המסלולים" יכנס לתוקפו עם כניסת העדכון לכללי העמלות לתוקף כאמור בסעיף א לעיל.
- ד. עדכון הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 425 "דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים" יכנס לתוקפו בדוח הראשון ללקוח לאחר כניסה לתוקף של תיקון הכללים.

בכבוד רב,



דניאל חחיאשווילי
המפקח על הבנקים



הפיקוח על הבנקים

יחידת האסדרה (בנק-לקוח)

21 ביוני 2026

ו' בתמוז תשפ"ו

דוח קביעת אסדרה

תיקון כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), תשס"ח-2008 (להלן: "כללי העמלות"), קביעת צו פיקוח על שירות ניהול חשבון תשלום, שירות דמי כרטיס חיוב מיידי ושירות שינויים במועד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור, ביטול של הוראת ניהול בנקאי תקין 423 "שירות המסלולים" ועדכון של הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 425 "דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים".	שם האסדרה:
2851	מספר חוזר נלווה בפיקוח על הבנקים:
21/06/26	מועד פרסום האסדרה:
יחידת האסדרה (בנק-לקוח), אגף בנק-לקוח כללי הבנקאות, צו פיקוח, הוראות נב"ת סופי	גורם מאסדר בפיקוח על הבנקים:
	סוג האסדרה:
1/7/2027 (כניסה מדורגת החל מ-1/10/2026)	סטטוס אסדרה:
תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הבנקאות")	מועד תחילה:
21/06/26	תחולה:
	מועד פרסום דוח קביעת האסדרה:

כללי

תיאור תמציתי של האסדרה

במטרה להקל על כלל לקוחות המערכת הבנקאית, בהבנת השירותים הבנקאיים הבסיסיים ויכולתם להשוואה בין מחירים התאגידים הבנקאיים השונים ולפשט את מנגנון החיוב הקיים עבור פעולות עו"ש שוטפות, עודכנו כללי עמלות. עדכון זה כולל שינוי שיטת החיוב בגין ביצוע פעולות תשלום שוטפות, באמצעות איחוד שירותי התשלום הנפוצים לשירות אחד חדש שיקרא "ניהול חשבון תשלום". לשירות זה נקבע מחיר מפוקח מקסימלי. בנוסף לכך, נקבעה אפשרות ל"חבילות שירותים" אשר יאפשרו לתאגידים להציע ערך מוסף ללקוחות. כמו כן, נקבע מחיר מפוקח מקסימלי שניתן לגבות בגין עמלת "דמי כרטיס חיוב מיידי". הפיקוח על מחיר דמי כרטיס חיוב מיידי בשילוב עם שירות "ניהול חשבון תשלום" החדש נועדו לייצר מעטפת בסיסית של שירותים עבור הלקוחות.

יתרונות האסדרה:

א. פישוט מושגים ומנגנונים לציבור - האסדרה נועדה לשפר ולפשט את מנגנון החיוב הקיים ולהקל על השוואת העלויות. זאת באמצעות קביעת מנגנון תשלום קבוע ושינוי ברירת המחדל כך שאין צורך להצטרף אקטיבית לשירות, וכן באמצעות איחוד עמלות וביטול האבחנה בין עמלת פעולה ע"י פקיד ועמלה בערוץ ישיר.

ב. הרחבת שירותי העו"ש הבסיסיים והגדלת כמות הפעולות - השיטה החדשה מחליפה את שירות המסלולים הקיים והיא כוללת יותר פעולות (100 במקום 10 פעולות בחודש), ויותר שירותים, במחיר מפוקח נמוך. אגב כך גם בוטלו העמלות - איתור חשבונות, חיוב מושך בהחזקת שיק מסיבה טכנית, טיפול בירושות ועזבונו.

ג. הנהנים העיקריים מהרפורמה הם עסקים קטנים ומשקי בית שלא הצטרפו לשירות המסלולים ומשלמים על כל פעולה בנפרד וכן לקוחות לא מקוונים, ובפרט מבוגרים, שמעדיפים לקבל שירות אנושי, ויהנו מביטול ההבחנה בין עמלת פקיד (היקרה יותר) לעמלת ערוץ ישיר.

חלק 1 – הגדרת עיקרי האסדרה, מטרותיה, הטעמים והתועלת הצפויה מקביעתה

תיאור מצב קיים

1. בשנת 2008 בוצעה רפורמה מקיפה בתחום העמלות, אשר נועדה לשפר את יכולתו של הלקוח להשוות את תעריפי השירותים הניתנים במערכת הבנקאית. במסגרת הרפורמה ניתנה סמכות בחוק הבנקאות לנגיד לקבוע את רשימת השירותים שבעדם תאגיד בנקאי רשאי לגבות עמלות מלקוח שהוא יחיד או עסק קטן, ונקבעה רשימת השירותים בכללי העמלות. רפורמה זו יצרה שפה אחידה, הגדירה בעד אילו שירותים ניתן לגבות עמלות, ייצרה הבחנה בין תחומי הבנקאות השונים וקבעה את מנגנוני התמחור. אגב כך, נקבעה ההבחנה בין "פעולה על ידי פקיד" ו"פעולה בערוץ ישיר". שירותים אלו איגדו בתוכם שירותים רבים שעד אז נגבו בנפרד, ובוטלו שירותים רבים אחרים שהתאגידים הבנקאים היו גובים עמלות בעדם לפני כן.

השירותים "פעולה על ידי פקיד" ו"פעולה בערוץ ישיר" כוללים את הפעולות הבאות:

"פעולה על ידי פקיד" - עמלה זו נגבית כאשר הפעולות נעשות באמצעות פקיד בנק, לרבות באמצעות מוקד טלפוני מאויש.	"פעולה בערוץ ישיר" - עמלה זו נגבית כאשר הפעולות מבוצעות באמצעות המסלקה, מכשיר אוטומטי למשיכת מזומנים, אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי, או האפליקציה בטלפון החכם.
---	--

✓ הפקדת מזומן	✓ זיכוי חשבון באמצעות המסלקה
✓ משיכת מזומן	✓ חיוב בכרטיס אשראי
✓ הפקה ומסירת תדפיס לבקשת לקוח	✓ הפקדת מזומן
✓ העברה או הפקדה לחשבון אחר	✓ משיכת מזומן במכשיר אוטומטי
✓ פדיון שיק	✓ העברה או הפקדה לחשבון אחר
✓ הפקדת שיק (לכל קבוצת שיקים - עד 20 שיקים)	✓ תשלום שובר
✓ תשלום שובר	✓ שאילתת מידע בכל נושא (החל מהשאילתה השביעית בחודש)
✓ פריטת מזומן	✓ משיכת שיק
	✓ הפקדת שיק (לכל קבוצת שיקים - עד 20 שיקים) לרבות באמצעות תיבת שירות
	✓ חיוב על פי הרשאה לחיוב חשבון והוראת קבע

2. בשנת 2014 בוצעה רפורמה נוספת בתחום עמלות העו"ש. במסגרת זו נקבע שירות המסלולים והתווספה האפשרות ללקוח להצטרף באופן ייזום לשירות. שירות המסלולים קיבע שיטה של

תשלום סכום חודשי קבוע חלף תשלום עבור כל פעולה, על מנת להזיל את העלויות בגין השירותים הבסיסיים לניהול חשבון עובר ושב. המסלולים שנקבעו הם:

- "מסלול בסיסי" - כולל עד 10 פעולות בערוץ ישיר ופעולת פקיד אחת. מחירו מפוקח - עד 10 ₪;
- "מסלול מורחב" - כולל עד 50 פעולות בערוץ ישיר ועד 10 פעולות באמצעות פקיד;
- "מסלול מורחב פלוס" - מסלול אופציונלי לבחירת התאגידים הבנקאיים הכולל את הפעולות ב"מסלול מורחב" ושירותים נוספים הייחודיים לכל בנק ובנק. בשנים 2016 ו-2019 התווספו חובות לצירוף יזום של אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות ושל עסקים קטנים לשירות המסלולים, ככל שהוא כדאי עבורם.
- 3. בשנת 2017 נקבעה חובה לקביעת תעריפים מופחתים לכל הפעולות המבוצעות בערוצים ישירים, במטרה לעודד את המעבר לשימוש בערוצים דיגיטליים.
- 4. בשנת 2022 הוטל פיקוח על השירותים "פעולה על ידי פקיד", "פעולה בערוץ ישיר", "מסלול מורחב" ו"מסלול מורחב פלוס" ונקבע כי לא ניתן להעלות תעריפים ללא אישור בנק ישראל.
- 5. הפיקוח על הבנקים מזה כעשור מעודד את הציבור הרחב להשתמש בכרטיס חיוב מיידי ולשם כך נקבע ב-2015 הסדר מיוחד בכללי העמלות, המקנה פטור ללקוחות המחזיקים כרטיס אשראי וגם כרטיס חיוב מיידי, לתקופה של 36 חודשים, מדמי כרטיס חיוב מיידי.

האתגרים במצב הקיים

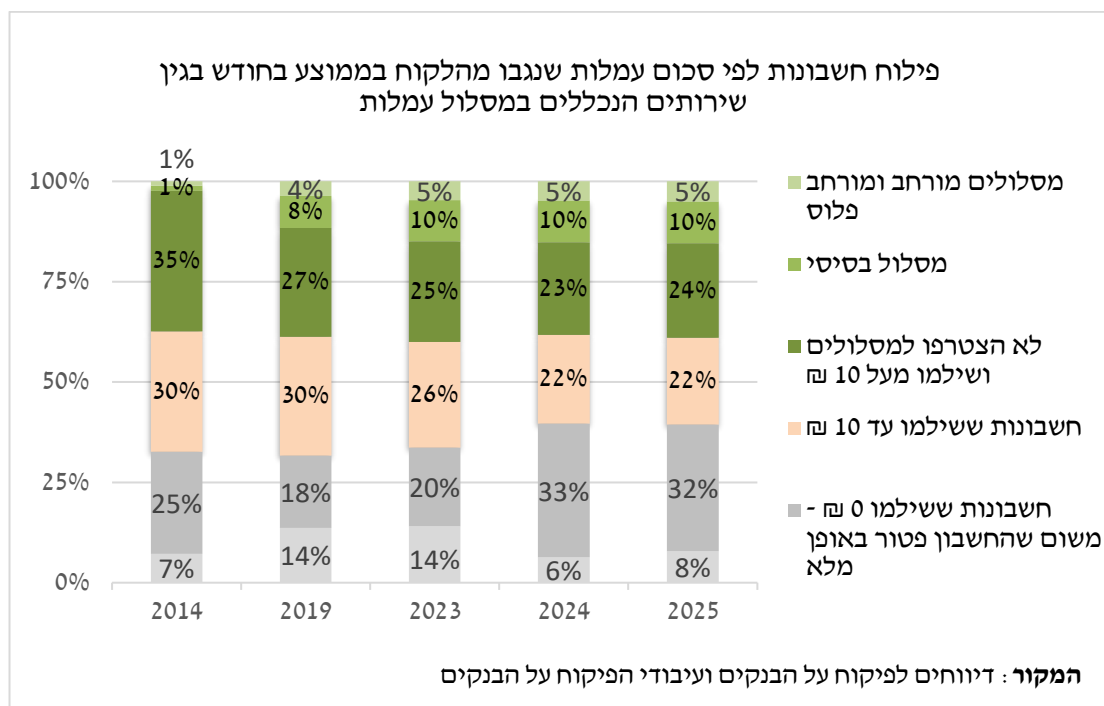
1. סקרי שביעות רצון שמבצע הפיקוח על הבנקים באופן שוטף ומתפרסמים באתר בנק ישראל¹, מעידים על כך שתחום העמלות הינו גורם מרכזי לאי שביעות רצון לקוחות אשר משפיעה על אמון הציבור במערכת הבנקאית. 41% מהלקוחות שהביעו אי-שביעות רצון מהתנהלות הבנק כלפיהם בשנת 2025 ציינו שהסיבה לכך היא עמלות גבוהות. שיעור זה דומה לממצאים משנים קודמות. בנוסף, בסקר ייעודי בתחום העמלות שבוצע זוהה שעמלות בתחום העובר ושב נתפסות כיקרות ביותר וזאת למרות שבפועל, בשנים האחרונות, העלות החודשית הממוצעת של עמלות עו"ש ומידע עומדת על כ-11 עד 13 שקלים בממוצע לחודש לחשבון².
2. ממצאי הפיקוח מצביעים על כך שלתחושת הציבור ישנם סוגים רבים ושונים של עמלות וזאת למרות שכאמור, כ-20 שירותים אוחדו לשני שירותים נפוצים בהתאם לערוץ הפעולה (פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ ישיר). הממצעים מעידים שהסיבה לכך היא, ככל הנראה, שיטת הגביה עבור כל פעולה בעת קבלת השירות.
3. נמצא שלמרות קמפיינים וצעדים לעידוד הלקוחות להצטרף לשירות המסלולים, לרבות הנגשת מחשבון עמלות באתר בנק ישראל³, קיים עדיין פלח נכבד מהלקוחות, שהיה כדאי להם להצטרף לשירות, ולא ביצע את ההצטרפות בפועל. עם השקת שירות המסלולים שיעור החשבונות ששירות זה היה כדאי עבורו היה כ-35% וכך לשנת 2025 שיעור חשבונות זה עמד על 24%. ההנחה היא שהגורם לכך הוא הצורך להבין את שיטת התשלום הנוכחית ואת

¹ הודעה לעיתונות: הפיקוח על הבנקים מפרסם את ממצאי סקר שביעות הרצון של משקי הבית משירות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לשנת 2025 [/https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/11-02-2026](https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/11-02-2026)

² דיווח לוועדת הכללה – מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי בית (להלן: דוח העמלות) בדף דיווחי בנק ישראל לכנסת - <https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/perreport>

³ אתר בנק ישראל: [מחשבון מסלולי עמלות](#)

היתרונות של ההצטרפות לשירות המסלולים ולבצע פעולת הצטרפות אקטיבית מול הבנק. מכאן, שבפועל, החובה להצטרף באופן אקטיבי לשירות מהווה חסם. להלן פילוח כלל חשבונות במערכת:



4. כיום כללי העמלות מאפשרים לתאגיד בנקאי להציע ללקוחותיו שירות "מסלול מורחב פלוס" שמחייב לכלול בחבילה שירותי עו"ש בסיסיים בהיקף מוגדר (10 פעולות על ידי פקיד ו-50 פעולות בערוץ ישיר) בנוסף לשירותים מחלקים אחרים בתעריפון. מפניות שהגיעו מתאגידים בנקאים לפיקוח עלה שמודל זה מגביל מודלים עסקיים מסוימים ומהווה חסם בגיבוש הצעת ערך ללקוחות.

5. בנוסף, לאור כך שכרטיס חיוב מיידי הינו אמצעי תשלום בסיסי וחיוני, אשר משמש בין היתר אוכלוסיות מוחלשות ומאפשר להן לבצע פעולות באופן דיגיטלי, יש מקום לנקוט בצעדים שיעודדו את השימוש באמצעי תשלום זה ובפרט יגנו על האוכלוסיות המוחלשות. אגב כך תוזכר עבודת "הצוות הבין-משרדי לגיבוש תכנית לאומית להגברת ההכלה הפיננסית", אשר מטרתו המרכזית הייתה **יצירת נגישות שוויונית לשירותים פיננסיים לכלל האוכלוסייה**. לשם מימוש חזון זה, הצוות גיבש המלצות-על שאחת מהן הייתה "הגברת הנגישות והשימוש באמצעי תשלום מתקדמים". בין היתר, גובשה המלצה להטיל פיקוח על העמלה החודשית על כרטיס חיוב מיידי.

יעדי האסדרה

מטרת האסדרה היא להקל על כלל לקוחות המערכת הבנקאית, בהבנת השירותים הבנקאיים הבסיסיים, להגביר את יכולתם להשוות בין מחירי התאגידים הבנקאיים השונים ולפשט את מנגנון החיוב הקיים עבור פעולות עו"ש שוטפות, להגן על אוכלוסיות מוחלשות ולתרום לביסוס אמצעי תשלום בסיסיים המאפשרים התנהלות שוטפת. כמו כן, כתוצאה מהאסדרה החדשה צפוי צמצום

עלויות, בין היתר לעסקים קטנים וללקוחות המשלמים סכום העולה על 10 ש"ח בחודש ולא הצטרפו לשירות המסלולים.

היעדים המרכזיים:

1. שיפור תחושת ההוגנות בציבור מהמערכת הבנקאית.
2. קביעת מנגנון גבייה פשוט וזול בעד שירותים בסיסיים.
3. הסרת חסם הצטרפות אקטיבית לחבילת שירותים בסיסיים.
4. הנחת תשתית רגולטורית שתאפשר לתאגידים הבנקאים להציע חבילות שירותים מגוונות בעלות ערך ללקוח.
5. עידוד השימוש בכרטיס חיוב מיידי.

בעלי העניין הרלוונטיים

ההוראה משפיעה על כלל התאגידים הבנקאיים כהגדרתם בחוק הבנקאות ועל לקוחות המערכת הבנקאית שכללי העמלות חלים עליהם – יחידים ועסקים קטנים, כהגדרתם בכללים.

בחינת קיום אסדרה מקבילה או סותרת

לא קיימת אסדרה רלוונטית מקבילה או סותרת לאסדרה המפורסמת.

חלק 2 – חלופות מרכזיות ונימוקים לחלופה שנבחרה

חלופות האסדרה שנבחנו הן:

1. צמצום רמת הפירוט הקבועה בכללי העמלות.
2. שיפור שיטת הגבייה הקיימת ("מסלול מיטבי ללקוח").
3. הטלת צו פיקוח על פעולות העו"ש הנפוצות וקביעת מחיר אפס.
4. קביעה רגולטורית של חבילות שירותים שונות לפי מאפייני לקוחות.
5. קביעת שירות "ניהול חשבון תשלום", הנחת תשתית רגולטורית ל"חבילות שירותים" והטלת פיקוח על "דמי כרטיס חיוב מיידי" (החלופה שנבחרה).

להלן פירוט כל אחת מהחלופות שנבחנו:

1. צמצום רמת הפירוט הקבועה בכללי העמלות

כללי העמלות, כאמור, קובעים רשימת שירותים מפורטת שבעדם רשאים התאגידים הבנקאיים לגבות תשלום מלקוחות שהם יחידים או עסקים קטנים. חקיקת משנה זו הינה מאוד מפורטת וכוללת, בין היתר, את שמות השירותים ואת מנגנוני הגביה, כאשר לא ניתן לגבות עמלות בגין שירותים שלא נמצאים בתעריפון שהוגדר בכללי העמלות. בסקירה בינלאומית⁴ שנערכה (להרחבה ראו חלק 7 – סקירה בינלאומית) לא אותרה אסדרה דומה בתחום העמלות. זאת למעט באיחוד האירופי, אשר קבע סטנדרט אחיד של אופן הצגת שירותי התשלום הנפוצים, החלה על כל המדינות החברות⁵, הכולל רשימת תחומים בנקאיים הדומה במידה מסוימת למבנה הפרקים הקיים בתעריפון שהוגדר בכללי העמלות בישראל, אך היא גמישה, ואינה קובעת את רשימת השירותים הנכללים בפרקים אלו ואת מנגנוני הגבייה.

⁴ המדינות שנכללו בסקירה הן: אוסטרליה, ארה"ב, בלגיה, בריטניה, גרמניה, דרום קוריא, הולנד, נורבגיה וקנדה.
⁵ EBA publishes final draft Technical Standards under the Payment Accounts Directive to enhance transparency and comparison of payment account fees
<https://www.eba.europa.eu/publications-and-media/press-releases/eba-publishes-final-draft-technical-standards-under-payment>

למרות שבעולם אין חקיקה מפורטת דומה, עבור ישראל אנו סבורים ששמירה על רשימת שירותים קבועה, שבעדה רשאים התאגידים הבנקאיים לגבות עמלות היא נכונה ומתאימה. זאת כיוון שמאפייני השוק הישראלי מצדיקים מעורבות רגולטורית אשר תקבע סטנדרט מפורט לכלל המערכת הבנקאית.

במסגרת זו ניתן לציין בין היתר פעולות של הפיקוח על הבנקים לצורך קידום והטמעה של כלים מגוונים שמחזקים את הלקוח ויכולים לסייע לו לשפר את מצבו, כגון: כללי העמלות שיוצרים שפה אחידה המסייעת ללקוח לבצע השוואת עלויות השירותים בין תאגידים בנקאיים ופרסום תעריפונים באתרי התאגידים הבנקאיים, פרויקט לניוד חשבונות בנקים ("מעבר בקליק")⁶ המסייע ללקוח לבצע מעבר בקלות, יישום בנקאות פתוחה, פרסום מידע השוואתי באתר בנק ישראל "קו המשווה"⁷ במגוון נושאים לרבות עמלות נפוצות. כמו כן פועל הפיקוח לקידום צעדים להסרת חסמי כניסה למערכת הבנקאית ועידוד כניסת בנקים חדשים למערכת.⁸

הרגולציה המפורטת שנקבעה במסגרת כללי העמלות הביאה לירידה של כ-50% בעלות ניהול חשבון וכרטיס חיוב מאז כניסת הרפורמה משנת 2008 לתוקף (להרחבה ראו דוח העמלות המדווח לכנסת⁹). לכן, עד שהמהלכים שצוינו לעיל לעידוד תחרות יישאו פרי אנו סבורים שנכון לשמר את כללי העמלות.

2. שיפור שיטת הגבייה הקיימת ("מסלול מיטבי ללקוח")

במסגרת בחינת עדכון שיטת החיוב בעמלות עובר ושב, פורסמה בשנת 2022 טיוטת עדכון לכללי העמלות, שמטרתה הייתה להגביר את ההוגנות ולשפר את התאמת החיוב לפעילות הלקוח בפועל. הטיוטה כללה הצעה להטמיע מנגנון חיוב חדש ואוטומטי הנקרא "המסלול המיטבי"¹⁰. מנגנון זה נועד להביא לצמצום עלויות עבור ציבור הלקוחות ולפשט את מבנה העמלות.

על פי שיטה זו, הבנק יחשב עבור כל לקוח את עלות החיוב הנמוכה ביותר בכל חודש מבין כל אפשרויות התשלום הקיימות, ובהן חיוב לפי פעולות, מסלול בסיסי או מסלול מורחב. החישוב יתבסס על מספר פעולות העובר ושב שבוצעו בפועל, הן פעולות המבוצעות על ידי פקיד והן פעולות בערוץ ישיר. בהתאם לכך, הלקוח לא יידרש להצטרף למסלול באופן יזום ויחויב באופן אוטומטי בתעריף המשתלם ביותר עבורו.

לאחר השלמת בחינה והליך התייעצות הוחלט שלא לקדם הצעה זו בשל הקושי בגילוי עלות השירות ללקוח והחשש כי אי הידיעה מראש של עלות שירותי העו"ש תגביר את חוסר הבהירות. זאת, במקביל להשלמת הסקירה הבינלאומית אשר הראתה כי המנגנון המוצע אינו תואם את המודלים הנהוגים בעולם.

⁶ מעבר מהיר מבנק לבנק ללא עלות ותוך 7 ימי עסקים [/https://www.boi.org.il/information/bank-paymnts/financial-education/campaigns/clicktomovebank](https://www.boi.org.il/information/bank-paymnts/financial-education/campaigns/clicktomovebank)

⁷ קו המשווה של בנק ישראל [/https://www.boi.org.il/information/bank-paymnts/financial-education/campaigns/boi-equator](https://www.boi.org.il/information/bank-paymnts/financial-education/campaigns/boi-equator)

⁸ תיבה מתוך סקירת מערכת הבנקאות בישראל לשנת 2025: מתווה למתן רישיון בנק מדורג [/https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/6-5-26](https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/6-5-26)

⁹ דיווח לוועדת הכללה – מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים למשקי בית (להלן: דוח העמלות) בדף דיווחי בנק ישראל לכנסת - [/https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/perreport](https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/perreport)

¹⁰ רפורמה בעמלות משקי בית ועסקים קטנים: הפיקוח על הבנקים מוציא להתייעצות טיוטה ראשונה של עדכון לכללי העמלות <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/הבנקים-מוציא-להתייעצות-טיוטה-ראשונה-של-עדכון-לכללי-העמלות>

3. הטלת צו פיקוח על פעולות העו"ש הנפוצות וקביעת מחיר אפס

הפיקוח על הבנקים מכיר בכך שלתאגידים הבנקאיים ישנן עלויות עבור מתן שירות ללקוח במסגרת החזקה וניהול של חשבון תשלום ולכן ההצעה לקביעת תעריף אפס לשירותים אלו לא התקבלה. עלויות אלו כוללות, בין היתר, הקמת תשתית למתן שירות באמצעות פלטפורמות שונות (כגון: בנקאי בסניף, בנקאי בטלפון, שירות ביישומון הבנק ואתר הבנק), הגנה על החשבון (ובין היתר: אירועי סייבר, שמירת וניהול של המידע, המשכיות עסקית במצבי חירום), הקמה ותחזוקה של מערכות מחשוב מורכבות לניהול החשבון ולביצוע פעולות. תעריף העמלה הנקבע על ידי התאגיד הבנקאי מבטא את העלויות התפעוליות הללו והתערבות שלא מאפשרת גבייה בגינת עלולה להביא לפגיעה באיכות השירות, וכתוצאה מכך, אף לחשוף את הציבור לסיכונים. עוד יצוין, כי ההכרה בעלויות אלו קיימת גם בחוק הבנקאות הכולל פרק העוסק בתחום העמלות ומאפשר גבייה שלהן.

יחד עם זאת נזכיר כי בנק ישראל בוחר, במקרים בהם הדבר נדרש, לעשות שימוש בסמכותו לפיקוח על מחירים, ובהתייחס לעמלות העו"ש הבסיסיות פרסם ב-1 בספטמבר 2022 את צו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירותי פעולה על ידי פקיד, פעולה בערוץ ישיר, מסלול מורחב ומסלול מורחב פלוס), התשפ"ב-2022. זאת בנוסף לצו הבנקאות (שירות ללקוח) (פיקוח על שירות מסלול בסיסי), התשע"ד-2014. צווים אלו פורסמו במטרה לקבוע מחיר מינמי למסלול הבסיסי ולקבע את המחירים של פעולות העו"ש הבסיסיות והנפוצות הנכללות בשירותים אלו. בשני מקרים אלו זיהה בנק ישראל צורך בהתערבות אולם נקט בצעדים מידתיים תוך הכרה בכך שישנן עלויות לשירותים.

נוסיף כי בסקירה הבינלאומית שערכנו מצאנו כי ישנה שונות בין המדינות השונות. בבריטניה ובחלק ממדינות האיחוד האירופי ישנה רגולציה המחייבת לפתוח חשבון עו"ש בסיסי במחיר אפס. ביתר המדינות ישנם כללים רגולטוריים אחרים המאפשרים גביית עמלה תחת מגבלות או אמנות וולונטריות בין הבנקים, הקובעות מחירים נמוכים עד חינמיים. לסיכום, הפיקוח על הבנקים מכיר בכך שיש עלויות למתן שירות ולכן הוחלט, שככלל, אין זה נכון לחייב את המערכת הבנקאית להציע שירותים במחיר אפס (עם זאת נקבעו חריגים מסוימים, למשל חשבונות שהוגדרו כפיקדונות ללא תנועה) ולכן בחר לקבוע בצו פיקוח מחיר מרבי נמוך.

4. קביעה רגולטורית של חבילות שירותים שונות לפי מאפייני הלקוחות

בסקירה בינלאומית שבוצעה נמצא כי בעולם ישנו נוהג, שכאמור לא נובע מרגולציה ישירה, של תמחור באמצעות מודל של חבילות שירותים בהן הלקוח משלם סכום אחד קבוע עבור סט שירותים מוגדר. נמצא כי התאגידים הבנקאיים נוהגים להציע ללקוחותיהם חבילה בסיסית ובנוסף לה חבילות המציעות שירותים נוספים בהתאם למודל העסקי של כל בנק (כ-3-5 חבילות שירותים בבנק). לאור הממצאים, ומכיוון שבישראל לא התפתח נוהג דומה, שכן כללי העמלות לא אפשרו זאת, נבחנה האפשרות לעדכן את הרגולציה הישראלית ולקבוע גם בישראל חבילות שירותים שונות, התואמות צרכים שונים של לקוחות, ואשר הלקוח יבחר לאיזו מהן הוא מעוניין להצטרף.

לצורך בחינת צרכי הלקוחות נבחנו נתוני השימושים בפועל, על בסיס המידע השוטף המדווח לפיקוח על הבנקים. להלן עיקרי הממצאים והשיקולים שנבחנו:

- לגבי לקוחות שהם משקי בית נמצא כי ניתן לרכז את מרבית השימושים הנפוצים של הלקוחות בחבילה בסיסית אחת. השירותים העיקריים שלא נכללו בחבילה זו הם שירותי

האשראי, ובכלל זה כרטיס אשראי, והנפקת שיקים, שכן לא חלה על התאגידיים הבנקאיים חובה לתת שירותים אלו. שיקול נוסף שעמד מאחורי ההחלטה לא להכליל הנפקת שיקים בחבילה הוא ששירות זה מפוקח ממילא ומחירו עומד על 36 אג' לשיק (יובהר כי שירותים אחרים הקשורים לשיקים ובכלל זה משיכת שיק, פדיון שיק, הפקדת שיק לפרעון והוראה לביטול, נכללים בחבילת השירותים שהוגדרה). שיקול משמעותי נוסף שהכריע בהחלטה שלא לייצר חבילות נוספות למשקי הבית היה הרצון למנוע מורכבות של המודלים, אשר מלכתחילה זוהתה כגורם הפוגע בהבנה של הציבור וביכולתו לבצע השוואות מחירים.

- לגבי לקוחות שהם עסקים קטנים הובן שבהתייחס לכלל השירותים הקבועים בתעריפון העמלות ישנה שונות בצרכיהם בהתאם לפעילות העסקית של כל עסק. עם זאת, הובן שהשירותים הבסיסיים הכלולים בחבילה שהותאמה למשקי הבית רלבנטית גם לעסקים קטנים, שכן אלו השירותים השוטפים הנפוצים שנמצאים גם בשימושם. בהתאם, הוחלט שלא נדרש לגבש חבילה ייעודית לעסקים קטנים שתעריפה עלול להיות גבוה מאוד ולא בהכרח ישרת את צרכיהם.

לאור הנ"ל הוחלט, כפי שיפורט להלן, לקבוע ברגולציה שירות חדש הכולל רשימת שירותים בסיסיים מוגדרת, ולצידה לאפשר לתאגידיים הבנקאים להציע חבילות שירותים גמישות בהתאם למודל העסקי ולמאפייני הלקוחות שלהם.

5. קביעת שירות "ניהול חשבון תשלום", הנחת תשתית רגולטורית ל"חבילות שירותים" והטלת פיקוח על "דמי כרטיס חיוב מיידי" (החלופה שנבחרה).

כעת נרחיב על החלופה שנבחרה, בחלוקה לראשי פרקים הבאים:

1. שירות "ניהול חשבון תשלום" ו"חבילות שירותים"

2. פיקוח על דמי כרטיס חיוב מיידי

א. שירות "ניהול חשבון תשלום" ו"חבילות שירותים"

במטרה לפשט את הבנת שירותי העו"ש הנפוצים לציבור, לתת מענה לאתגרים במצב הקיים, ולבסס מודל רגולטורי דומה לנהוג בעולם, בהתאם לסקירה הבינלאומית שבוצעה, גובש שירות חדש בשם "ניהול חשבון תשלום", הכולל את הפעולות הנפוצות בניהול חשבון. כמו כן, התווסף לתעריפון העמלות חלק חדש בשם "חבילות שירותים" בו יוכלו לפרט התאגידיים הבנקאים חבילות שירותים נוספות שהן בעלות ערך מוסף ללקוח מעבר לשירות "ניהול חשבון תשלום" החדש.

להלן עיקרי המנגנון:

- במסגרת השירות החדש "ניהול חשבון תשלום" הורחבו סוגי הפעולות הנכללות בשירות - כל השירותים שאוגדו במצב הקיים בשירותים "פעולה על ידי פקיד" ו"פעולה בערוץ ישיר" נכללים בשירות ואליהם התווספו השירותים הבאים: הוראה לביטול חיוב, שירותי מידע שונים, שיק ממוחשב לפירעון עתידי (שירות עתידי) והעברות בזמן אמת של עד 1 מיליון ש"ח.

להלן השירותים הכלולים בשירות "ניהול חשבון תשלום":

שירות "ניהול חשבון תשלום"	
מזומן ותשלומים	<ul style="list-style-type: none"> • הפקדת, משיכת ופריטת מזומן, לרבות במכשיר אוטומטי • העברה לחשבון אחר (לרבות העברה של עד 1 מליון ש"ח במערכת זיכויים והעברות בזמן אמת) • תשלום שובר • זיכוי חשבון באמצעות מסלקה • חיוב חשבון תשלום בשל תשלומים בכרטיס אשראי (לא כולל כרטיס חיוב מיידני) • חיוב מכוח הרשאה לחיוב חשבון או הוראת קבע • הוראה לביטול חיוב
שיקים	<ul style="list-style-type: none"> • משיכת שיק מחשבון המשלם (ככל שהונפק פנקס) • הפקדת שיק לפירעון בחשבון המוטב, לרבות באמצעות תיבת שירות (לכל קבוצת שיקים – עד 20 שיקים) • פדיון שיק (משיכת התמורה במזומן כולל משיכה בשיק עצמי) • שיק ממוחשב שהופקד לפרעון עתידי
מידע	<ul style="list-style-type: none"> • הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב, לבקשת לקוח • הדפסת דוחות שגרתיים שאינם כרוכים באיסוף מידע, לבקשת לקוח • איתור מסמכים, לבקשת לקוח

- במסגרת השיטה החדשה הורחבה כמות הפעולות הנכללת בשירות, בהשוואה לשירות המסלולים שנהוג כיום - מעד 10 פעולות ישיר ופעולת פקיד אחת לחודש במסלול הבסיסי ל-100 פעולות, ללא הבחנה בערוץ השירות.
- בהתאם לשיטה החדשה, תאגיד בנקאי רשאי לגבות מלקוח (יחיד או עסק קטן), בעל חשבון תשלום פעיל, עמלת "ניהול חשבון תשלום" בעד פעולות הכלולות בשירות.
- אין צורך בפעולת הצטרפות אקטיבית מצד הלקוח לשירות החדש.
- תעריף השירות יהיה מפוקח - העמלה בעד 100 הפעולות הראשונות בחודש תעמוד על סכום שלא יעלה על 10 שקלים חדשים. אולם, ככל שבוצעו בחשבון התשלום עד 2 פעולות בחודש, סכום זה יהיה עד 5 שקלים חדשים. זאת במטרה להגן על לקוחות שמנהלים חשבונות עם פעילות מועטה; ועבור כל פעולה נוספת מעל 100 פעולות, הכלולה בשירות זה, הסכום לא יעלה על 1 ש"ח. בחשבונות אשר מוגדרים כ"חשבונות ללא תנועה"¹¹ לא תיגבה עמלה.

¹¹ כהגדרתם בפקודת הבנקאות, 1941.

- כמו כן, בוטלה האפשרות לגבות עמלות עבור השירותים הבאים: "חיוב מושך בהחזרת שיק מסיבה טכנית", "איתור חשבונות", "טיפול בשטרות" ו"טיפול בירושות ועיזבונות", ולא ניתן יהיה לגבות בעדם עמלה.

"חבילות שירותים"

על פי ממצאי הסקירה הבינלאומית, ברוב המדינות מנגנון הגבייה של עמלות בנקאיות נפוצות (עמלות עו"ש, עמלות מידע והתראות, עמלות כרטיסי חיוב ועמלות מט"ח) מבוסס על חבילות שירותים. חבילות השירותים כוללות סוגי פעולות ומספר פעולות קבוע מראש כנגד תשלום חודשי קבוע, בנוסף לגבייה של עמלות עבור שירותים שאינם נכללים בחבילה עצמה, אך מחירם משתנה בהתאם לחבילה של הלקוח. חבילות שירותים היא הדרך הנפוצה של לקוחות בעולם לשלם בעד שירותים בנקאיים. חריג לנוהג זה נמצאה בבריטניה בה המודל הרווח הוא free if in credit, שמשמעותו היא ששירותים בנקאיים ניתנים בחינם או בעלות מוזלת, במיוחד כל זמן שהחשבון נמצא ביתרת זכות, וכן בדרום קוריאה, בה המודל הרווח הוא תשלום עבור כל פעולה.

אנו סבורים שמודל התשלום לפי חבילות, הנפוץ בשבע מתוך תשע המדינות שנבחנו, נוח ללקוחות ומייצר להם בהירות וודאות, ולכן הוחלט לפתוח חלק חדש בתעריפון המלא על מנת להניח את התשתית הרגולטורית שתאפשר לתאגידים הבנקאים להציע חבילות שירותים מגוונות בעלות ערך ללקוח, בדומה לממצאים מהעולם. עם זאת, במטרה לוודא שהתאגידים הבנקאיים מציעים חבילות בעלות ערך, התואמות את צרכי הלקוחות נקבע, כי יידרש אישור של המפקח על הבנקים להוספת חבילות חדשות.

ב. פיקוח על דמי כרטיס חיוב מיידי

כרטיס חיוב מיידי הוא אמצעי תשלום בסיסי וחיוני, המונפק על ידי התאגיד בנקאי בו הלקוח מנהל את חשבונו. בשונה מהנהוג בעולם, בישראל הכרטיס משמש, בעיקר לקוחות המשתייכים לאוכלוסיות מוחלשות, ולקוחות מסורבי כרטיס אשראי, עבורם כרטיס חיוב מיידי הינו הדרך היחידה לבצע עסקאות באמצעים דיגיטליים. בנוסף, ההחזקה בכרטיס זה מאפשרת להקטין את מספר הביקורים בסניפים ומקלה על ביצוע עסקאות יומיומיות, חלף שימוש במזומן. בשל כך, הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 422 בנושא "פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול חשבון" מתייחסת לאמצעי תשלום זה וקובעת כי אין לסרב סירוב בלתי סביר לבקשת לקוח לקבל כרטיס חיוב מיידי.

עוד נזכיר כי במסגרת עבודת הצוות בין-משרדי לגיבוש תכנית לאומית להגברת ההכלה הפיננסית¹² נדון הצורך בהגברת השימוש באמצעי תשלום זה, לרבות באמצעות פיקוח על מחירו. בסקירה בינלאומית שנערכה נמצא שברוב המדינות כרטיס חיוב מיידי הינו הכרטיס הנפוץ בשימוש ונכלל בחבילות שירותי עו"ש (למעט דרום קוריאה). בישראל לעומת זאת כרטיס האשראי הוא הכרטיס הנפוץ, ולכן הוחלט מצד אחד שלא לכלול את כרטיס החיוב המיידי בשירות "ניהול חשבון תשלום" במטרה לא לייקר את השירות עבור לקוחות שלא עושים שימוש בכרטיס זה (יובהר כי כרטיס אשראי לא ניתן היה לכלול בשירות מכיוון שאין חובה להעניק שירותי אשראי ללקוחות). מצד שני, במטרה לתת פתרון

¹² אתר בנק ישראל - הודעות לעיתונות: דוח צוות בין-משרדי לגיבוש תכנית לאומית להגברת ההכלה הפיננסית

בסיסי שלם למשק הבית ולתרום לביסוס אמצעי תשלום זה המאפשר התנהלות שוטפת, שולב ברפורמה פיקוח על תעריף דמי כרטיס חיוב מידי, כך שלא יעלה על מחיר של 7 ש"ח. המחיר האמור נקבע במטרה לשמר מודל עסקי בר קיימא, לצד עיגון תעריף סביר ללקוח בשירות בסיסי, תוך הוזלה של התעריף הממוצע הקיים כיום בשוק (כ-9 ש"ח).

חלק 3 – השפעות צפויות של האסדרה (ישירות ועקיפות)

השפעות צפויות של האסדרה

האסדרה תחייב את כל התאגידים הבנקאיים המציעים שירותי ניהול חשבון תשלום לקבוע מחיר אחד לכל השירותים הבסיסיים שנכללו בשירות "ניהול חשבון תשלום", אשר יגבה אחת לחודש מהלקוח. איחוד השירותים הבסיסיים שצורך הציבור תחת שירות אחד ופשוט שיטת הגבייה ותדירותה צפויים להקל על הלקוחות להבין את השירות ולהקל על ביצוע השוואה בין התאגידים הבנקאיים בהתייחס לפעילות השוטפת והנפוצה בחשבון. אנו צופים שהאסדרה תתרום להגברת תחושת ההוגנות של הציבור ותעלה את האמון במערכת הבנקאית.

אמצעים ומדדים להערכת השגת מטרת האסדרה

השפעת הרפורמה על תחושות הציבור תבחן באמצעות סקרי שביעות רצון וסקרי התנהגות לקוחות שמבצע הפיקוח על הבנקים בכל שנה. כמו כן, יבחנו ההשפעות על עלות ניהול עו"ש והחזקת כרטיס חיוב ממוצע לחודש, אשר מתפרסמים בדיווח החצי שנתי אודות מחיר השירותים הבנקאיים הנפוצים. נציין כי בנק ישראל מקבל דיווחים חודשיים מהתאגידים הבנקאיים ועוקב אחר המגמות במערכת הבנקאית באופן שוטף.

חלק 4 – שיתוף הציבור – תיאור תהליך שיתוף הציבור והשפעתו על האסדרה

1. במהלך תהליך גיבוש וקביעת האסדרה התקיים תהליך סדור של שיתוף הציבור ושותפו בעלי העניין הרלוונטיים, בהתאם לחוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021 ולנהלי הפיקוח על הבנקים.
2. התקיים דיון ראשוני עם חברי פורום "בנק-לקוח" במסגרת ישיבת הפורום ביום 31.3.25.
3. ביום 15.7.2025 הופצה טיוטת החלופה הנבחרת להתייעצות עם חברי הוועדה המייעצת לענייני בנקאות, בה חברים בהתאם לחוק נציגי מערכת הבנקאות ונציגי ציבור. זאת, כנדרש לפי פקודת הבנקאות, 1941 וחוק הבנקאות. כמו כן פורסמה הטיוטה באתר בנק ישראל להתייעצות עם הגופים המפוקחים וכלל הציבור.
4. הטיוטה נדונה עם חברי פורום בנק לקוח במסגרת ישיבת הפורום ביום 4.8.25 ועם חברי הוועדה המייעצת בישיבה שהתקיימה ביום 11.9.25.
5. ביום 16.11.25 הופצה טיוטה שנייה להתייעצות בכתב עם חברי הוועדה המייעצת לענייני בנקאות, לאור דיוקים שנערכו בה.
6. ביום 2.2.26 התקיים דיון מהיר בוועדת הכלכלה בנושא "היעדר פיקוח פרלמנטרי על מחירי השירותים הבנקאיים וביקורת על רפורמת העמלות המתוכננת".

7. ביום 17.3.26 הופצה טיוטה שלישית להתייעצות בכתב עם חברי הוועדה המייעצת לענייני בנקאות. כמו כן פורסמה הטיוטה באתר בנק ישראל להתייעצות נוספת עם הגופים המפוקחים וכלל הציבור.

8. לפירוט אודות ההערות המרכזיות שהתקבלו, ראו חלק 6 להלן.

חלק 5 – אחר

בחינה בדיעבד

האסדרה תבחן בדיעבד בהתאם לדרישת חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021, לכל המאוחר בתום תקופה של 5 שנים ממועד כניסתה לתוקף. בנוסף, הפיקוח על הבנקים מבצע מעקב שוטף על עלות השירותים הבנקאיים, לרבות דיווח הממצאים לוועדת הכלכלה של הכנסת אחת לחצי שנה לפי סעיף 9יח לחוק הבנקאות, ואף מפרסם את הדוחות האמורים באתר בנק ישראל.

חלק 6 – ההערות המרכזיות שהתקבלו

בסבבי ההתייעצויות שהתקיימו, כמתואר לעיל, התקבלו התייחסויות רבות מגורמים רבים, וביניהם: איגוד הבנקים, פניות פרטניות של תאגידי בנקאיים, הערות מעמותות המייצגות את ציבור הלקוחות (לובי 99 ועמותת רווח נקי, חב"ד בת ים, המרכז לקידום הגינות בישראל, המרכז לחקר תחרות ורגולציה), והערות של מגיבים פרטיים. ההתייחסויות כללו גם הצעות נוספות לאסדרה בתחום העמלות, אשר ייבחנו בנפרד ובהתאם לתוכנית העבודה של הפיקוח על הבנקים. להלן ההערות המרכזיות שהתקבלו מהגורמים השונים ביחס לנוסח עדכון כללי העמלות שהובא להתייעצות עם הציבור:

1. **תעריף מירבי לשירות "ניהול חשבון תשלום" שנקבע בצו הפיקוח** - התקבלו התייחסויות מגוונות הנעות בין טענות על כך שהתעריף שנקבע נמוך מידי והרגולציה לא מידתית, לבין טענות כי הרגולציה אינה מספקת והתעריף המפוקח צריך להיות 0 ש"ח. כמו כן התקבלו טענות לגבי הצורך בהבחנה במחיר בין סוגי לקוחות שונים (יחידים/עסקים קטנים). בנוסף, התקבלו טענות לגבי השפעות השינוי על חשבונות בהם ישנה פעילות מועטה.

התייחסות – מנעד התגובות מעיד על כך שהפתרון דרש איזון בין שיקולים שונים. לדעת הפיקוח, הפתרון שנבחר מאזן בין הצורך לקבוע שירות בסיסי פשוט במחיר סביר-נמוך ללקוחות ובין ההכרה בעלויות התפעוליות המושתות על המערכת הבנקאית אגב העמדת פלטפורמה לניהול חשבון ללקוחות, על כל המשתמע מכך. הפיקוח לא מצא לנכון להבחין בין סוגי לקוחות וזאת כיוון שהשירותים הכלולים במודל הם שירותים שוטפים שרלוונטיים לכלל הציבור (יחידים ועסקים קטנים) ולכן אין הצדקה לתמחר שירותים אלו באופן שונה לפי סקטור. בהתייחס לחשבונות בהם ישנה פעילות מועטה הוחלט להוסיף מדרגה לחשבונות המבצעים מעט פעולות, עד 2 פעולות, בתעריף 5 ₪ וזאת על מנת להבטיח שלא יורע מצבם עם המעבר למודל החדש.

2. **תעריף מירבי לדמי כרטיס חיוב מיידי** – התקבלו תגובות על כך שיש לקבוע את תעריף דמי הכרטיס על מחיר אפס ומנגד התקבלו תגובות לפיהן תעריף של 5 ש"ח (כפי שפורסם בשלב ההתייעצות) אינו מאפשר מודל בר קיימא.

התייחסות – הפיקוח השתכנע שיש עלויות תפעוליות למתן השירות ולכן לא ניתן לקבוע שהוא יהיה בחינם. עוד השתכנע הפיקוח שתעריף של 5 ש"ח אכן לא יאפשר מודל עסקי בר קיימא

- ואף עלול לפגוע בזמינות ובאיכות השירות, בין היתר, בשים לב למודל ההנפקה בשוק הישראלי המערב מספר שחקנים, ולכן הוחלט לקבוע תעריף מירבי מפקח של 7 ש"ח לשירות.
3. **צירוף יזום של הלקוחות לשירות החדש** – נטען כי בביצוע מהלך חד צדדי של צירוף לקוחות לשירות מובנה, באופן המתעלם מהרצון ומשיקול הדעת שלהם, עולה הנזק על התועלת ואף יכול להביא לחוסר אמון של הלקוח במערכת.
- התייחסות** – אחת מנקודות הביקורת המשמעותיות על שירות המסלולים הקיים היה הצורך להצטרף אליו אקטיבית. הנתונים מראים כי כרבע מהלקוחות יכלו לשפר את מצבם אם היו מצטרפים למסלול. לאור כך הובן שנדרש לשנות את ברירת המחדל עבור הלקוחות באופן שיטיב את מצבם מבלי שידרשו לפעולה אקטיבית. כמו כן הובן שריבוי אפשרויות בחירה מבלבל את הלקוחות ולכן התקבלה החלטה לבטל את שיטת התשלום עבור כל פעולה בשירותים הנפוצים.
4. **חשש לביטול הטבות** – נטען כי השירות החדש יביא למהלך של ביטול הטבות גורף של המערכת הבנקאית והצמדות למחיר המרבי.
- התייחסות** – המערכת הבנקאית נוהגת להעניק הטבות ללקוחות כמנגנון לשימורם וכאמצעי עסקי-תחרותי. הרפורמה המקודמת לא מונעת התנהלות זו ולא צפוי כי היא תפגע בה. השירות החדש נועד לסייע לפשוט מנגנונים ושיפור ההבנה בלבד. קביעת מחיר מפקח מקסימלי נועדה לקבוע רף עליון למחיר השירות ואינה מונעת מתן הטבות ללקוחות.
5. **ביטול ההבחנה בין ערוץ ישיר לערוץ פקיד** – נטען כי אין הצדקה לביטול ההבחנה בין ערוץ ישיר לערוץ פקיד, שכן הדבר מנוגד למגמה הרווחת בשנים האחרונות, לעודד לקוחות לעבור לצורך שירותים בערוצים דיגיטליים. הועלתה ההשערה שהשינוי יביא להסטה של הלקוחות בחזרה לפעילות בערוצים הפרונטליים.
- התייחסות** - מהנתונים שמתקבלים בפיקוח עולה שעיקר הפעילות של הלקוחות מתבצעת בשנים האחרונות בערוצים ישירים וקיימת מכך שביעות רצון. אנו סבורים שתהליך העברת האוכלוסייה לפעילות בדיגיטל ברובו הושלם והציבור ימשיך לצרוך שירותים בדרך זו, אשר נוחה וזמינה לו יותר, כפי שהוא נוהג כיום, ולא צופים שהרפורמה תביא לשינוי בהתנהגות הציבור מבחינה זו.
6. **הצגה ללקוח של מחירי העמלות שייגבו בפועל ומספר הפעולות שביצע בחודש** – במהלך תהליך ההתייעצות נבחנה האפשרות להציג באתרי התאגידים הבנקאים מידע אודות מחירי העמלות שייגבו בפועל מהלקוחות במקרים בהם הוסכם כי תגבה עמלה נמוכה מהתעריף, וכן להציג את מספר הפעולות שבוצעו בחודש על מנת לאפשר ללקוח לדעת האם הוא מתקרב לתקרת הפעולות הנכללות בשירות החדש. להנחיות אלו התקבלו תגובות מגוונות שכללו השגות על קושי תפעולי ביישום (ובהתייחס להצגת מספר הפעולות אף נטען שהעלות לא מצדיקה את התועלת) והצעות נוספות לשיפור והוספת מידע.
- התייחסות** – לאור התגובות שהתקבלו הוחלט שהצגת מספר הפעולות מיותרת, לאור התקרה הגבוהה שנקבעה וכן לאור המידע החודשי שמקבל הלקוח כיום אודות העמלות שהוא משלם. בהתייחס להצגת מחירי העמלות בפועל הוחלט, שהנחיה זו תקודם בהמשך באמצעות הוראת נב"ת, וזאת במטרה לאפשר גמישות ביישום ועדכון שלה לאורך זמן וכן במטרה לבחון רעיונות נוספים לשיפור.

7. **חלק 16 "חבילות שירותים"** – התקבלו טענות על כך שיש לאפשר להציע חבילה לקבוצה מסוימת ולא לכלל הלקוחות בהתאם לשיקול דעתו העסקי של הבנק.
- התייחסות** – הפיקוח סבור כי לעניין זה קיים כבר היום מענה במסגרת הנספח לתעריפון המלא העוסק בהטבות לקבוצות אוכלוסייה.
8. **בקשות להחרגה** – התקבלו בקשות להחרגה מהרגולציה ע"י תאגידים בנקאיים קטנים ובינוניים.
- התייחסות** – בעדכון האחרון לחוק הבנקאות מיום 31.3.2026 נקבע, כי תאגידים בנקאיים חדשים לא יהיו כפופים לכללי העמלות ב-5 שנים הראשונות להקמתם. מטרת קביעה זו היא לאפשר מודלים עסקיים חדשניים בשנים הראשונות לפעילות בנק חדש. במהלך תקופה ראשונה זו יבחן המודל העסקי וככל שיוחלט שהוא תורם ללקוחות ולתחרות יותאמו כללי העמלות על מנת לאפשר אותו. ככל שיוחלט שהמודל אינו מיטבי, על הבנק החדש יהיה לשנותו.
9. **משך הערכות** – התקבלו בקשות מגוונות החל מיישום מיידי או מהיר של הרפורמה או חלקה ועד בקשות להאריך את משך זמן הערכות עקב אתגרים תפעוליים.
- התייחסות** – לאור התגובות נקבע זמן הערכות מידתי של שנה מתוך התחשבות באתגרים התפעוליים והוחלט לאפשר לתאגידים בנקאיים שיהיו מעוניינים בכך, ליישם את הכללים המעודכנים במועד מוקדם יותר.

חלק 7 – סקירה בינלאומית

חלק זה יכלול תיאור של הממצאים שעלו מתוך סקירה בינלאומית מקיפה שבוצעה¹³ עבור הפיקוח בתחום העמלות. הסקירה בחנה את המדינות הבאות: גרמניה, הולנד, בלגיה, בריטניה, נורבגיה, ארה"ב, קנדה, אוסטרליה וקוריאה הדרומית (להלן: "המדינות שנסקרו").

להלן הממצאים המרכזיים:

1. חשבון בסיסי - אחד הממצאים הבולטים שנצפו במדינות שנסקרו הוא קיומו של חשבון בסיסי, המגדיר סט מסוים של פעולות, לרוב, בעלות נמוכה.
2. מסלולים נוספים בחשבון עו"ש - ברוב המדינות שנסקרו, מנגנון הגבייה של עמלות בנקאיות נפוצות (עמלות עו"ש, עמלות מידע והתראות, עמלות כרטיסי חיוב ועמלות מט"ח) מבוסס על חבילות/מסלולים.
3. מידת המעורבות הרגולטורית - במדינות שנסקרו נמצא כי המעורבות הרגולטורית מצומצמת בהשוואה לישראל. נמצא כי אין קביעה על ידי הרגולטור או באמצעות חקיקה של רשימת שירותים שבעדם רשאים תאגידים בנקאיים לגבות עמלות והשימוש בכלי הפיקוח על מחיר מועט.
4. גישות רגולטוריות שונות של הגנה על עסקים קטנים/זעירים - נמצאו שלוש גישות מרכזיות: גישה "מגוננת" (בריטניה, גרמניה, נורבגיה, בלגיה, ארה"ב), גישה "רכה" (קנדה, דרום קוריאה), והיעדר יחס מיוחד (הולנד, אוסטרליה).
5. כרטיס חיוב מיידי – בשונה מישראל, כרטיסי החיוב המיידי הם הכרטיסים הנפוצים במדינות הנסקרות וכפועל יוצא מכך, עלותם כלולה לרוב בחבילות התשלום.

¹³ הסקירה בוצעה על ידי חברת MEIDATA.

להלן הממצאים בהרחבה :

1. חשבון בסיסי

אחד הממצאים הבולטים שנצפו במדינות שנסקרו הוא קיומו של חשבון בסיסי, המגדיר סט מסוים של פעולות, לרוב, בעלות נמוכה.

- בבריטניה אותרה חובה רגולטורית¹⁴ לספק חשבון בסיסי ללקוח בלא עלות. בחשבון זה ישנה חובה לנהל חשבון במטבע המקומי בלבד ומתאפשרים בו השירותים הבאים : לפתוח, לנהל ולסגור חשבון, להפקיד מזומן בחשבון בדלפק בבנק, למשוך מזומן בדלפקים או בכספומטים, לבצע פעולות תשלום - בכרטיס חיוב מיידי, עסקאות תשלומים ועסקאות מקוונות. אין חובה לספק מסגרת אשראי.

- במדינות האיחוד האירופי לרבות המדינות שנכללו בסקירה, ישנה חובה רגולטורית¹⁵ לספק חשבון בסיסי ללקוחות העומדים בתנאים המוגדרים בחוק, שעלותו היא אפסית או סבירה. חשבון בסיסי יכול בין היתר את השירותים : פתיחה, תחזוקה וסגירה של חשבון, אפשרות להפקיד פיקדונות, משיכת מזומן באיחוד האירופי מדלפק או מכשיר אוטומטי, ביצוע תשלומים באיחוד האירופי (באמצעות : כרטיס חיוב מיידי, תשלומים בכרטיס תשלום לרבות תשלום מקוון, העברות לחשבון אחר) ושירותים נוספים הנחשבים חיוניים במדינה. השירותים יוצעו ללא הגבלה ולכל היותר בעלות סבירה וזאת למעט שירותים לביצוע תשלומים אשר עליהם ניתן לגבות עמלה סבירה.

במחקר¹⁶ שבוצע ע"י חברת דלויט על יישום דירקטיבת האיחוד האירופי עלה שביישום הרגולציה קיימת שונות בין מדינות ונמצא כי עלות אחזקת חשבון בסיסי נעה בין - איסור גביית עמלה (ב-5 מדינות) ; מחיר עמלה מפוקח או קביעת כללים לחישוב העמלה (6 מדינות) ; ומגבלה רכה על תעריף העמלה נקבע בשפה כללית כ"סביר" (7 מדינות). כמו כן אותר שב-5 מדינות החשבון הבסיסי, שתואר לעיל, הוא החשבון הסטנדרטי שמוצע לציבור.

- בקנדה קיים חשבון בסיסי כחלק מהסכם וולונטרי עליו חתומים בפועל מרבית הבנקים המרכזיים במדינה, והוא מגדיר תנאים מינימליים שהבנקים נדרשים לספק, וכן מחיר חודשי מרבי שהם רשאים לגבות עבורו. עבור אוכלוסיות מסוימות, חשבונות אלו מסופקים ללא עלות חודשית כלל.

- באוסטרליה פורסמה בפברואר 2025¹⁷ אמנה בנקאית במסגרתה הצהירו הבנקים כי ללקוחות עם הכנסה נמוכה או ללא הכנסה, יוצעו חשבונות בסיסיים בעלות נמוכה או ללא עלות (ככל שהתאגיד מציע חשבון כזה). לחשבון זה זכאים לקוחות שעדכנו את הבנק שהם מחזיקים בכרטיס זכאות ממשלתי. תאגידים בנקאיים יכולים (אך לא חייבים) להציע חשבון בסיסי ללא עלות, שיכלול לכל הפחות, דף מידע תקופתי (בתדירות חודשית או ארוכה יותר), כרטיס חיוב מיידי וביצוע פעולות בתוך אוסטרליה ללא הגבלה. עבור יתר השירותים הלקוחות יכולים

¹⁴ <https://www.legislation.gov.uk/ukxi/2015/2038/part/4>

¹⁵ Article 17, Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014, on the comparability of fees related to payment accounts with basic features- <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2014/92/oj/eng>

¹⁶ Study on EU Payment Accounts Market, Final Report, Written by Deloitte, April 2020 from ככולל את המדינות הבאות : בלגיה, בולגריה, צ'כיה, גרמניה, יוון, ספרד, פינלנד, צרפת, הונגריה, אירלנד, איטליה, הולנד, לוקסמבורג, לטביה, פולין, שוודיה ובריטניה (להלן : "מדינות האיחוד האירופי").

¹⁷ https://www.ausbanking.org.au/wp-content/uploads/2024/06/Banking-Code-of-Practice_2025.pdf

להיות מחויבים בעמלה לדוגמא: שקים, העברות בין מדינות, פעולות במכשירי ATM המנוהלים על ידי צד שלישי.

- בארה"ב אין חובה רגולטורית לפתיחת חשבונות בסיסיים, ובנקים פותחים אותם באופן וולונטרי, ללא מעורבות ישירה מהרגולטור. הגישה היא מתן הטבות ללקוחות שהבנק מעוניין שיעבירו אליו את הפעילות ולכן נוצרו מודלים של חשבונות ללא עמלות תחת תנאים שונים, למשל תנאי של העברת פעילות.

2. מסלולים נוספים בחשבון עו"ש

ברוב המדינות שנסקרו, מנגנון הגבייה של עמלות בנקאיות נפוצות (עמלות עו"ש, עמלות מידע והתראות, עמלות כרטיסי חיוב ועמלות מט"ח) מבוסס על חבילות/מסלולים. החבילה כוללת סוגי פעולות ומספר פעולות קבוע מראש כנגד תשלום חודשי קבוע, ובנוסף ישנה גבייה של עמלות עבור שירותים שאינם נכללים בחבילה עצמה, אך מחירים משתנה בהתאם לחבילה של הלקוח. כלומר, יתכנו מחירים שונים לשירותים שאינם בתוך החבילה. ישנם מספר סוגי חבילות/מסלולים: מסלול בסיסי (להבדיל מהחשבון הבסיסי שהוא מצומצם יותר) ומסלולי פרימיום, אשר כוללים שירותים שונים נוספים, כגון, כרטיס אשראי והטבות שונות.

הצטרפות למסלול ספציפי תלויה במשתנים שונים, כמו גובה ההון של הלקוח, השתייכות לאיגודי עובדים ועוד.

בכל המדינות שנכללו בסקירה נהוגה שיטת התשלום לפי מסלולים, למעט דרום קוריאה בה נהוגה גביה עבור כל פעולה ובריטניה בה נהוג מודל של free if in credit בו מרבית רווחי הבנקים מבוססים על יתרות זכות וריביות.

3. מידת המעורבות הרגולטורית

במדינות שנסקרו נמצא כי המעורבות הרגולטורית מצומצמת בהשוואה לישראל. נמצא כי אין קביעה על ידי הרגולטור או באמצעות חקיקה של רשימת שירותים שבעדם רשאים תאגידים בנקאיים לגבות עמלות. במדינות האיחוד האירופי פורסם¹⁸ בשנת 2017 סטנדרט שחל על כלל המדינות החברות באיחוד האירופי. הסטנדרט¹⁹ כולל את הרשימה הבאה: שירותי חשבון כלליים, שירותי תשלום (למעט כרטיסי חיוב), כרטיסי חיוב ומזומן, אוברדרפט ושירותים קשורים, שירותים אחרים, חבילות של שירותים ומידע על שירותים נוספים. רשימה זו דומה במידה מסוימת לרשימת הפרקים בכללי העמלות אולם היא גמישה ולא כוללת את השירותים עצמם.

בהתייחס לפיקוח על מחירים נמצא, כי השימוש בכלי הפיקוח על מחיר מועט. במדינות שנסקרו, אותן שבמדינות שבהן הייתה התערבות במחיר, התערבות זו בוצעה במספר מועט של שירותים. לא אותה חקיקה שמסדירה את הכללים להתערבות במחיר של שירות. בחלק מהמדינות מנגנון ההתערבות הינו דרך פסיקות של בתי משפט. בחמש מדינות (בריטניה, ארה"ב, קנדה, גרמניה וקוריאה) אותה התערבות נקודתית של הרגולטור בנושא עמלות על ידי איסור של גביית עמלות

¹⁸ <https://www.eba.europa.eu/eba-publishes-final-draft-technical-standards-under-the-payment-accounts-directive-to-enhance-transparency-and-comparison-of-payment-account-fees>

¹⁹ [Fee Information Document](#) -

<https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/documents/10180/1837359/93833e0a-0ecf-442b-868a-dc689549af31/Annex%20-%20Fee%20Information%20Document.docx>

ו/או התערבות במחירן. לרוב, ההתערבות הייתה במקרים שזוהתה פגיעה רחבה בצרכנים או עקב ביקורת רגולטורית בתחום ספציפי, להלן:

- בבריטניה, כאשר זוהתה פגיעה בצרכנים בדמות עמלות גבוהות על משיכת יתר בחשבונות עו"ש, הרגולטור התערב על מנת לבטלן תוך מתן אפשרות לבנקים לגבות ריביות גבוהות יותר.
- בארה"ב, ההתערבות הרגולטורית הראשונה שאותרה בנושא העמלות הייתה בשנת 2010 באמצעות הגבלת עמלות מסוימות בכרטיסי אשראי. בשנים האחרונות, לשכת ההגנה הפיננסית לצרכן (CFPB) מתערבת בעמלות שהיא מכנה "עמלות זבל" (junk fees), כגון עמלות איחור (late fees) וכספים חוזרים (non-sufficient funds).
- בקנדה, הרגולטור מעודד את הבנקים לאמץ (באופן וולונטרי) חשבון בסיסי, ומפקח על מחיריו ועל התנאים המינימליים שהוא מספק.
- בגרמניה, הרגולטור מוודא שהבנקים מקיימים רשימה ארוכה של פסיקות בתי משפט הקשורות לעמלות, ביניהן איסור על גביית עמלות מסוימות. פסיקות בתי המשפט בגרמניה נגעו, בין היתר, לעמלות על העברות בינ"ל בתחומי אירופה, עמלות דפי פירוט חשבון, עמלות החלפת כרטיס אבוד ועוד.
- בדרום קוריאה, הרגולטורים רשאים להתערב בעמלות שבנקים גובים, אך ככלל, ההתערבות היא בגובה הריביות ורק לעיתים נדירות בנושא העמלות. הצעד הרגולטורי היחיד שאותר בנושא העמלות עבור לקוחות פרטיים היה חיוב בנקים לפטור קבוצות אוכלוסייה מוחלשות מעמלות כספומט כצעד ראשון בדרך לתוכנית רחבה יותר, אך זו טרם יצאה לפועל נכון למועד ביצוע הסקירה. עבור עסקים קטנים ובינוניים, אותרה ההתערבות רגולטורית בנושא עמלות הסליקה, המעודכנות כל שלוש שנים.
- הולנד ובלגיה - לא נצפו פעולות רגולטוריות בנושא עמלות בנקאיות. יתכן והנושא מוסדר בדרך אחרת או שלא עלה הצורך.
- אוסטרליה – כאמור, פורסמה אמנה בפברואר 2025 בה הבנקים מצהירים כי עבור לקוחות עם הכנסה נמוכה או ללא הכנסה, יוצעו ללקוחות אלו חשבונות בסיסיים בעלות נמוכה או ללא עלות (ככל שהתאגיד מציע חשבון כזה). לחשבון זה יהיו זכאים לקוחות שעדכנו את הבנק שהם מחזיקים בכרטיס זכאות ממשלתי.

4. גישות רגולטוריות שונות של הגנה על עסקים קטנים/זעירים

ניתן לסווג את גישת הרגולטור ביחס להגנה על עסקים קטנים במדינות שנסקרו לשלוש גישות מרכזיות:

- **גישה "מגוננת"** – הגישה "המגוננת" יוצאת מנקודת הנחה כי עסקים קטנים פגיעים יותר, ומתקשים להשיג מימון ותנאים טובים מבנקים, ולכן יש להגן עליהם באמצעות חקיקה, או באמצעות עידוד בנקים להציע תנאים משופרים לעסקים קטנים. כך למשל, במדינות **גרמניה, נורווגיה ובלגיה** ישנה גישה "מגוננת", במסגרתה ישנה חקיקה להגנה על תנאי העסקים הקטנים מול הבנקים. **ארה"ב** מגינה גם היא על עסקים קטנים, במיוחד בכל הנוגע למתן הלוואות. **בבריטניה** עסקים זעירים מקבלים יחס דומה לצרכנים פרטיים.

- גישה "רכה" – במדינות קנדה ודרום קוריאה ישנה גישה "רכה" יותר להגנה על עסקים קטנים, ובהן הרגולטור מעודד את הבנקים בדרכים שונות להיטיב עם עסקים קטנים.
- היעדר יחס מיוחד – במדינות הולנד ואוסטרליה הרגולטור אינו מגן על עסקים קטנים מול הבנקים כלל, ומבחינתו עסקים (בכל גודל) נבדלים ממשקי בית בכך שהם לקוחות מתוחכמים יותר, ולפיכך אמורים להיות מסוגלים לקבל החלטות עסקיות מושכלות.

5. כרטיס חיוב מיידי

ב-8 מתוך 9 המדינות שנסקרו, הכרטיס הנפוץ ביותר הוא כרטיס חיוב מיידי והוא לרוב כלול בחבילות התשלום המוצעות. בקנדה, רוב לקוחות הבנקים מחזיקים בכרטיס חיוב מיידי (99%) ובכרטיס אשראי (89%); בבליה, כרטיסי חיוב מיידי נפוצים פי 23 מכרטיס אשראי; וביתר המדינות שנסקרו כרטיסי חיוב מיידי נפוצים מכרטיסי אשראי בין פי 3 לפי 6. בדרום קוריאה כרטיסי אשראי נפוצים יותר מכרטיסי חיוב מיידי ושיעור העסקאות בהם גבוה פי 2.

דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים**מבוא**

1. הוראה זו מסדירה את חובת הדיווח של התאגיד הבנקאי ללקוחותיו אודות כלל הנכסים וההתחייבויות של הלקוח בתאגיד הבנקאי, ברמת החשבון, לרבות סך ההכנסות וההוצאות במהלך שנה, בגין נכסים, התחייבויות ופעילות שוטפת בחשבון.

הדוחות השנתיים נועדו לשפר את יכולת המעקב של הלקוחות אחר פעילותם בחשבון, ולהגביר את יכולת ההשוואה בין מוצרים ושירותים בנקאיים שונים.

הגדרות

2. "חשבון מקוון" - חשבון שנתיים בו שירותי בנקאות באמצעות האינטרנט, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 357.

"לקוח" - כהגדרתו בסעיף 9ט(ו) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

"תאגיד בנקאי" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981.

דוחות שנתיים

3. התאגיד הבנקאי יציג בלשונית נפרדת בחשבון המקוון של הלקוח, דוח מקוצר ודוח מפורט (בהוראה זו – דוחות שנתיים), אשר יהיו ערוכים בהתאם לנוסח ולמבנה, כפי שנקבעו בתוספת הראשונה ובתוספת השנייה בהתאמה, תוך שמירה ככל הניתן בנסיבות העניין על צורת ההצגה. הדוחות השנתיים יוצגו עד לתאריך 28 בפברואר (להלן - מועד הדיווח) ויתייחסו לשנה הקלנדרית שקדמה למועד זה.

4. ביום הצגת הדוחות השנתיים בחשבון המקוון, יודיע התאגיד הבנקאי על כך ללקוח, באמצעי בו בחר לקבל הודעות. כמו כן, יפרסם התאגיד הבנקאי את ההודעה לכלל לקוחותיו במקום בולט באתר השיווקי של הבנק למשך תקופה שלא תפחת מ-30 ימים מיום הצגת הדוחות.

5. תאגיד בנקאי ימסור ללקוח, שאינו מנהל חשבון מקוון, את הדוח המקוצר עד למועד הדיווח. הדוח המפורט ימסר ללקוח, שאינו מנהל חשבון מקוון, על פי בקשתו, תוך 7 ימי עסקים ממועד הבקשה. הוגשה הבקשה במהלך התקופה שבין 1 בינואר ועד למועד הדיווח, ימסר הדוח המפורט תוך 7 ימי עסקים ממועד הדיווח.

6. תאגיד בנקאי רשאי, במקרה בו הדוח מונה מעל ל-50 עמודים, לשלוח ללקוח שאינו מנהל חשבון מקוון, את הדוחות באמצעי אלקטרוני נפוץ ושמיש לאחסון נתונים.

נגישות לדוחות

7. הדוחות השנתיים בגין השנה הקלנדרית שקדמה למועד הדיווח והדוחות השנתיים המתייחסים, לכל הפחות לשנתיים שקדמו לו, יהיו נגישים ללקוח בחשבונו המקוון. התאגיד הבנקאי יציג בלשונית בה מוצגים הדוחות הבהרה ללקוח, לפיה בכל עת תהיה לו נגישות, לכל הפחות, ל-3 הדוחות האחרונים.

בנק חוץ

8. במקרים חריגים, בנק חוץ הסבור כי ההוראה אינה ישימה לגביו, ראשי לפנות למפקח על הבנקים על מנת לתאם תחולתה ו/או דרך יישומה לגביו.

* * *

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
19/11/14	חוזר מקורי	1	2440
21/06/15	עדכון	2	2471
01/02/16	עדכון	3	2490
13/06/22	עדכון	4	2717
29/07/24	עדכון	5	2789
21/06/26	עדכון	6	2851

תוספת ראשונה-דוח מקוצר

לתשומת ליבך – מסמך זה הינו אישי ונועד לשימושך הפרטי בלבד.

דוח מקוצר לשנת XXXX

(כל הנתונים נכונים ליום xx/xx/xx)^{1,2}

חלק א' – כללי

1. שמות בעלי חשבון + מס' ת.ז. / מס' דרכון/ ח.פ. + קוד מדינה
2. פרטי חשבון (מס' בנק, מס' סניף, מס' חשבון)
3. שמות מורשים לפעול בחשבון/מיופיי כוח + מס' ת.ז. / מס' דרכון + קוד מדינה.
4. סוג חשבון
5. מועד פתיחת החשבון
6. מעביר משכורת (כן/לא)

חלק ב' – יתרות ליום XX/XX/XX – פרק זה מציג נתונים מצרפיים של היתרות בחשבון

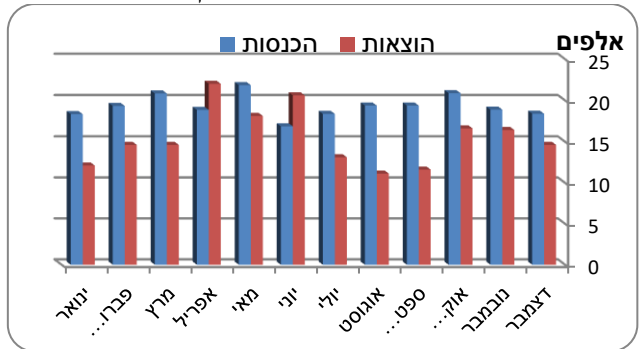
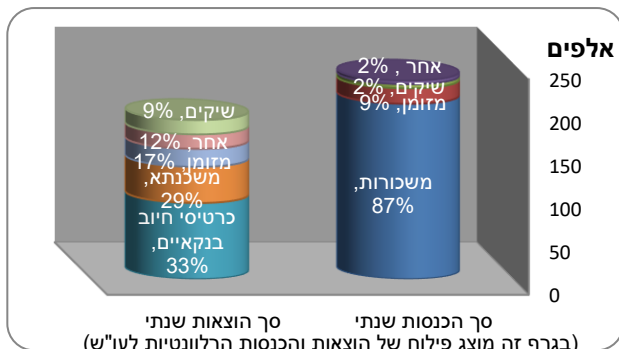
התחייבויות		נכסים	
מסגרות אשראי מנוצלות		יתרת עו"ש	
יתרת חובה ללא מסגרת / חריגה ממסגרת		פיקדונות וחשכונות	
הלוואות לדיור		תיק ני"ע*	
הלוואות אחרות		מניות	
		אג"ח	
ערבויות בנקאיות		מק"מ	
		אחרים	
התחייבויות אחרות		נכסים אחרים	
-----		-----	
סה"כ התחייבויות בש"ח**		סה"כ נכסים בש"ח**	

*שווי סך כמות ניירות הערך המוחזקים לפי שער הסגירה שנקבע ביום המסחר האחרון של השנה.
 ** הנתונים לעיל הינם מצרפיים. אם קיימת פעילות במט"ח בחשבון, היא מתורגמת לשקלים. הסך הכל מוצג בשקלים לפי השער היציג ליום XX/XX/XX שהינו XXXX. לפירוט אודות פעילות המט"ח בחשבון היכנס לדוח המפורט.

חלק ג' - פעילות בחשבון

1. יתרה חודשית ממוצעת* (קרן בלבד)	שיעור ריבית שנתית ממוצעת	סך הכנסות/הוצאות מריבית והצמדה
		עו"ש
		מסגרות אשראי מנוצלות
יתרה חודשית ממוצעת* (קרן בלבד)		סך פיקדונות/חשכונות
		סך הלוואות לדיור
		סך הלוואות אחרות
יתרה חודשית ממוצעת*	שיעור תשואה שנתי**	
		תיק ני"ע

* היתרה מחושבת לפי ממוצע פשוט (יתרה מצטברת שנתית חלקי 12 חודשים בשנה).
 ** שיעור תשואה המחושב ע"פ שיטת TWR כאשר הוצאות מיסים אינן מובאות בחשבון, ולאחר ניכוי עמלות. שים לב! חישוב שיעור התשואה עשוי לכלול גם נכסים נוספים, כגון פיקדונות מובנים. לפרטים נוספים ראה דיווח "נתוני פעילות ותשואות פיקדון ניירות ערך". נתון זה לא יוצג ביחס לפיקדון ני"ע שנועד לקבלת שירות ניהול תיק השקעות. במקרה זה, שיעור התשואה מדווח ללקוח על ידי מנהל התיקים.
 הנתונים לעיל הינם מצרפיים. אם קיימת פעילות במט"ח בחשבון, היא מתורגמת לשקלים לפי השער היציג ליום XX/XX/XX שהינו XXXX. לפירוט אודות פעילות המט"ח בחשבון היכנס לדוח המפורט.



2. פיקדונות וחסכונות

מספר פיקדון	סכום הקרן המצטבר ליום הדוח	מועד הפקדה ראשונה בפיקדון	תחנת יציאה קרובה	מועד פירעון	מטבע	הצמדה	סוג ריבית	אופן חישוב ריבית	שיעור ריבית נומינלית ³	שיעור ריבית מתואמת ⁴	שווי* ליום XX/XX/XX

*כולל קרן, ריבית והצמדה.

3. אשראי

הלוואות לדיוור

מספר הלוואה	סכום הקרן במועד העמדת הלוואה	מועד העמדת הלוואה	מועד שינוי ריבית קרוב	מועד פירעון	מטבע	הצמדה	סוג ריבית	אופן חישוב ריבית	שיעור ריבית נומינלית ³	שיעור ריבית מתואמת ⁴	יתרה* ליום XX/XX/XX	מזה: סכום בפיגור**

*כולל קרן, ריבית, והצמדה

** סכומים בפיגור, אם קיימים, כוללים ריבית פיגורים מצטברת ואינם כוללים הוצאות משפטיות. לתשומת ליבך, נתונים אלו מתייחסים רק להלוואות לדיוור אשר קיימת זהות מלאה בין בעליהן לבין בעלי החשבון. מידע מפורט אודות הלוואות לדיוור יישלח אליך במקביל בדוח נפרד.

הלוואות אחרות

מספר הלוואה	סכום הקרן במועד העמדת הלוואה	מועד העמדת הלוואה	מועד שינוי ריבית קרוב	מועד פירעון	מטבע	הצמדה	סוג ריבית	אופן חישוב ריבית	שיעור ריבית נומינלית ³	שיעור ריבית מתואמת ⁴	יתרה* ליום XX/XX/XX	מזה: סכום בפיגור**

*כולל קרן, ריבית, והצמדה

** סכומים בפיגור, אם קיימים, כוללים ריבית פיגורים מצטברת ואינם כוללים הוצאות משפטיות.

מסגרות אשראי

סוג מסגרת/תכנית/מסלול	סכום המסגרת	תוקף המסגרת	שיעור ריבית נומינלית ³	שיעור ריבית מתואמת ⁴	ניצול ליום XX/XX/XX

4. עמלות

שם העמלה	סך הסכום השנתי ששולם בגין העמלה	מס' פעולות שבוצעו/סכום עסקה	ממוצע שנתי של העמלה (סכום/שיעור)
עמלות עובר ושב			
עמלות אשראי			
עמלות ניירות ערך			
עמלות אחרות			
סה"כ			

5. נתוני עו"ש נוספים

ריבית על יתרות זכות בחשבון

סוג ריבית זכות	עד סכום	שיעור ריבית נומינלית ³	שיעור ריבית מתואמת ⁴

הערות

1. כל הנתונים מוצגים בשקלים, אלא אם צוין אחרת.
2. כל הנתונים הינם לפני ניכוי מס.
3. האמור בדוח אינו כולל פעילות בכרטיסי חיוב שאינם בנקאיים.
4. ריבית נומינלית – הריבית הנקובה במסמכי העסקה.
5. ריבית מתואמת – שיעור הריבית המתקבל על ידי ייחוס שיעור ריבית לתקופה של שנה, המבוסס על חישוב של 365 ימים בשנה, בהתחשב במרכיב של ריבית דריבית אם תשלום הריבית נעשה תקופתית.

למידע נוסף היכנס לדוח השנתי המפורט דרך חשבונך באתר האינטרנט שלנו בכתובת _____ ,
או פנה למוקד הטלפוני שמספרו _____ או לסניף.

להסבר אודות הדוח היכנס לאתר בנק ישראל בכתובת _____

הנחיות לעריכת הדוח המקוצר**כללי:**

1. הדוח המקוצר (להלן – הדוח) יוצג בחשבונו המקוון של הלקוח, באופן בולט ונגיש, בפורמט אשר יאפשר שמירה והדפסה נוחה ללקוח (כגון PDF, HTML וכו').
2. הנתונים המוצגים יהיו נכונים ל-31.12 של השנה שהסתיימה.
3. פרקים או חלקים מהם, אשר אינם רלוונטיים לגבי הלקוח לא יוצגו בדוח, אלא אם נאמר אחרת.
4. נתונים מספריים יוצגו עד לשתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית, למעט שערים יציגים וריביות, אשר יוצגו בהתאם למספר הספרות הנהוג בבנק.
5. תנועות או סכומים שליליים יסומנו באמצעות סימן מינוס משמאל למספר.
6. סכומים במט"ח שאינם מצרפיים יוצגו בשורה נפרדת לפי סוג מטבע, ככל שלא קיים תא ייחודי לציון סוג המטבע, יש להציגו בתא בו מוצג הסכום. נתונים מצרפיים יוצגו בשקלים לפי השער היציג ליום הדוח.
7. "הלוואות לדיור" בדוח זה – כהגדרתן בהוראת ניהול בנקאי תקין 451 - נהלים למתן הלוואות לדיור.
8. תאגיד בנקאי יציג את פרטי ההלוואה לדיור בדוח זה, רק במידה וקיימת זהות מלאה בין בעלי החשבון לבין בעלי ההלוואה לדיור. במקרה בו חשבון העובר ושב מתנהל רק לצורך הלוואה לדיור, התאגיד הבנקאי אינו נדרש לשלוח את הדוח. פירוט מידע אודות הלוואות לדיור יעשה בהתאם לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992.
9. גודלן המזערי של האותיות והמספרים למעט האות "י" יהיה 2 מילימטרים.

חלק א' – כללי

1. לעניין הצגת ח.פ.כנדרש בסעיף 1, כאשר מדובר בתאגיד שאינו רשום בישראל, יש לרשום את מספר הרישום במדינת ההתאגדות.
2. 'סוג חשבון' – התאגיד הבנקאי יציג את סוג החשבון על פי הגדרותיו (נוער/סטודנט/חייל וכדומה). הוגדר חשבון כ"חשבון ללא תנועה" יציין זאת התאגיד הבנקאי בשדה זה.
3. 'מעביר משכורת (כך/ לא)' – התאגיד הבנקאי יציין האם הלקוח מעביר משכורת, על פי הגדרותיו.

חלק ב' – יתרות

חלק זה מציג נתונים מצרפיים של היתרות בחשבון:

1. 'יתרת עו"ש' - יתרת זכות בעו"ש תירשם בעמודת הנכסים, בתא 'יתרת עו"ש'. יתרת חובה בעו"ש, הנובעת מניצול אשראי, תירשם בצד ההתחייבויות, תחת השם 'מסגרת אשראי בחשבון העובר ושב'. במקרה וללקוח אין מסגרת אשראי, או שהוא חורג מהמסגרת, תירשם היתרה בתא 'יתרת חובה ללא מסגרת/חריגה ממסגרת'.
2. יתרת עו"ש תוצג, נכון למועד הדוח, ללא תנועות עתידיות, למעט תנועות עתידיות שיום הערך שלהם הוא ה-31.12 לשנת הדוח.
3. 'תיק ני"ע' – התאגיד הבנקאי יציג שווי אחזקה נכון ליום הדוח לפי החישוב הבא - שווי סך כמות ניירות הערך המוחזקים בהתאם לשער הסגירה שנקבע ביום המסחר האחרון של השנה.
4. ניירות ערך זרים יוצגו בש"ח. סה"כ הנכסים וההתחייבויות יוצגו בש"ח, לפי השער היציג הרלוונטי לתאריך הדוח, אשר יוצג בתחתית הטבלה.
5. 'ערבויות בנקאיות' – התאגיד הבנקאי יציג את סכומן הכולל של הערבויות הבנקאיות הקיימות בחשבון.

6. קיים נכס משועבד בחשבון, יציין זאת התאגיד הבנקאי בהערה בצדו, במילים "הנכס משועבד / חלק מהנכסים משועבדים", בהתאם למקרה.
7. 'מסגרות אשראי מנוצלות' - התאגיד הבנקאי יציג את סכומן הכולל של מסגרות האשראי המנוצלות הקיימות בחשבון. מסגרת אשראי הלוואות לא תוצג בטבלה זו, הלוואות שנוצלו מהמסגרת יוצגו תחת הכותרת 'הלוואות אחרות' או 'הלוואות לדיור' בהתאם למהותן.

חלק ג' – פעילות בחשבון

1. טבלה 1 –

- 1.1. 'עו"ש' - יתרת זכות בעו"ש תירשם תחת כותרת זו. יתרת חובה בעו"ש, הנובעת מניצול אשראי, תירשם תחת הכותרת 'מסגרות אשראי מנוצלות'. במקרה וללקוח אין מסגרת אשראי, או שהוא חורג מהמסגרת, מידע זה לא יבוא לידי ביטוי בטבלה זו.
- 1.2. 'מסגרות אשראי מנוצלות' - התאגיד הבנקאי יפרט בשורה נפרדת כל סוג מסגרת אשראי הקיים ומנוצל בחשבון, ויציין את שמן (כגון מסגרת אשראי בחשבון העובר ושב, מסגרת אשראי לעסקאות רגילות בכרטיס הבנקאי, מסגרת עסקאות קרדיט בכרטיס הבנקאי, ניכיון, וכו'). מסגרת אשראי הלוואות לא תוצג בטבלה זו, הלוואות שנוצלו מהמסגרת יוצגו תחת הכותרת 'הלוואות אחרות' או 'הלוואות לדיור' בהתאם למהותן.
- 1.3. 'יתרה חודשית ממוצעת (קרן בלבד)' - עבור יתרות עו"ש, פיקדונות/חסכונות, והלוואות יחושב הממוצע על יתרת הקרן בלבד. הממוצע יהיה ממוצע פשוט של סך היתרות בסוף כל חודש חלקי 12 חודשים בשנה. בהתייחס לתיק ני"ע – יוצג ממוצע פשוט של היתרות בסוף כל חודש. המונח קרן בלבד הוא בעל משמעות במקרים בהם קיימת ריבית על יתרת זכות. במקרים אלו הסכום שנצבר בגין הריבית יופיע בעמודת 'סך הכנסות/הוצאות מריבית והצמדה'.
- 1.4. 'שיעור ריבית שנתית ממוצעת' – על התאגיד הבנקאי להציג בתא זה ריבית חודשית ממוצעת מתואמת.
- 1.5. 'סך הכנסות/הוצאות מריבית' – התאגיד הבנקאי יציג סיכום שנתי של ההכנסות וההוצאות שנרשמו במהלך השנה. התוצאה תוצג בצירוף סימן חיובי או שלילי, בהתאם לעניין.
- 1.6. 'שיעור תשואה שנתי' - הנתון מחושב ע"פ שיטת TWR, בהתאם להנחיות הוראת נ.ב.ת. 460. הסבר ללקוח יוצג כמפורט בדוח. נתון זה לא יוצג ללקוח בעל פיקדון ני"ע שנועד לקבלת שירות ניהול תיק השקעות. שיעור התשואה בתיק המנוהל מדווח ללקוח על ידי מנהל התיקים בדיווח רבעוני, זאת בהתאם לתקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (דוחות), תשע"ב-2012.
- 1.7. גרפים – יוצגו הוצאות והכנסות הרלוונטיות לעו"ש, לכל הפחות לפי הפילוח המופיע בגרף. תאגיד בנקאי רשאי להציג פילוחים נוספים.

2. טבלה 2 – פיקדונות וחסכונות

- 2.1. כאשר רוחב העמודות בטבלה אינו מספיק יש לפצל את הטבלה לשתי שורות, תוך איחוד התאים המציינים את מספר הפיקדון, באופן שיהיה ברור שהתאים שגלשו מתייחסים לפיקדון הרלבנטי.
- 2.2. הפקדות תקופתיות תוצגנה במאוחד.
- 2.3. 'הצמדה' – אם קיים מנגנון הצמדה בפיקדון, יפרט התאגיד הבנקאי מהו בסיס הצמדה. במקרים בהם הפיקדון אינו צמוד, יציין זאת במילים "לא צמוד".

- 2.4. היה שיעור הריבית משתנה, יציין התאגיד הבנקאי בעמודת 'סוג הריבית' כי הריבית היא משתנה וכן יציין את תדירות שינוייה. בעמודת 'אופן חישוב הריבית' יציין סוג העוגן והמרווח או מנגנון חישוב אחר ככל שנקבע (אין צורך למלא את עמודות 'שיעור ריבית נומינלית' ו'שיעור ריבית מתואמת').
- 2.5. היה שיעור הריבית קבוע, יציין התאגיד הבנקאי בעמודת 'סוג הריבית' כי הריבית היא קבועה, ובנוסף ימלא את עמודות 'שיעור ריבית נומינלית' ו'שיעור ריבית מתואמת' (אין צורך למלא את עמודת 'אופן חישוב ריבית').
- 2.6. 'שווי ליום $xx/xx/xx$ ' – יש לכלול את רכיבי הקרן, הריבית, וההצמדה. במידה וישנם רכיבים נוספים הנכללים בשווי הפיקדון/חסכון (כגון מענקים), יש לציין במילים את מהות רכיבים אלו בהמשך להערה המופיעה בתחתית הטבלה.

3. טבלה 3 - אשראי

- 3.1. כאשר רוחב העמודות בטבלה אינו מספיק יש לפצל את הטבלה לשתי שורות, תוך איחוד התאים המציינים את מספר ההלוואה, באופן שיהיה ברור שהתאים שגלשו מתייחסים להלוואה הרלבנטית.
- 3.2. בהלוואות הכוללות מספר משנים, יוצג כל משנה בשורה נפרדת. כאשר קיים סכום בפיגור הוא יוצג בתא אחד מאוחד עבור כל המשנים תחת הכותרת 'מזה: סכום בפיגור'.
- 3.3. 'מועד שינוי ריבית קרוב' – בהלוואה בריבית משתנה בה ידוע מראש מועד השינוי, יציין התאגיד הבנקאי בעמודה זו את המועד הקרוב לשינוי הריבית. בהלוואות בהן לא ידוע מראש מועד שינוי הריבית, לא תמולא עמודה זו.
- 3.4. 'הצמדה' – התאגיד הבנקאי יציין האם קיים מנגנון הצמדה בהלוואה, ויפרט מהו בסיס ההצמדה. בהלוואה שאינה צמודה, יציין זאת התאגיד הבנקאי במילים "לא צמוד".
- 3.5. היה שיעור הריבית משתנה, התאגיד הבנקאי יציין בעמודת 'סוג הריבית' כי הריבית היא משתנה וכן יציין את תדירות שינוייה. בעמודת 'אופן חישוב הריבית' יציין סוג העוגן והמרווח או מנגנון חישוב אחר ככל שנקבע (אין צורך למלא את עמודות 'שיעור ריבית נומינלית' ו'שיעור ריבית מתואמת').
- 3.6. היה שיעור הריבית קבוע, התאגיד הבנקאי יציין בעמודת 'סוג הריבית' כי הריבית היא קבועה, ובנוסף ימלא את עמודות 'שיעור ריבית נומינלית' ו'שיעור ריבית מתואמת' (אין צורך למלא את עמודת 'אופן חישוב ריבית').
- 3.7. 'יתרה ליום $xx/xx/xx$ ' – יש לכלול את רכיבי הקרן, הריבית, ההצמדה.
- 3.8. טבלת 'מסגרות אשראי' - התאגיד הבנקאי יפרט את כל סוגי מסגרות האשראי, התכניות או המסלולים, בהתאם לעניין, הקיימים בחשבון (כולל מסגרות שאינן מנוצלות ביום הדוח), ובכלל זה מסגרת אשראי בחשבון העובר ושב, מסגרת אשראי בכרטיס הבנקאי, מסגרת ערבויות בנקאיות, ניכיון, וכו'. מסגרת אשראי להלוואות תוצג בטבלה זו, ובסמוך לסכום המנוצל, במידה וישנו כזה, תתווסף ההערה "ראה פירוט בטבלת הלוואות".
- במקרים בהם סכום המסגרת תחום בטווח, יציין התאגיד הבנקאי את הטווח בתוך התא הרלבנטי בעמודת 'סכום המסגרת'.

4. טבלה 4 - עמלות

- 4.1. התאגיד הבנקאי יציג את הנתונים בטבלה בהתאם לנושאים כדלקמן:
- 4.1.1. 'עמלות עובר ושב' - יש לציין את העמלות הנכללות בחלק 1 ו-2 לתוספת הראשונה ולתוספת השנייה לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008 (להלן-כללי העמלות).
- 4.1.2. 'עמלות אשראי' – יש לציין את העמלות הנכללות בחלק 3 לתוספת הראשונה לכללי העמלות.

- 4.1.3. 'עמלות ניירות ערך' – יש לציין את העמלות הנכללות בחלק 4 לתוספת הראשונה לכללי העמלות, למעט עמלות קנייה, מכירה, פדיון ודמי ניהול של ניירות ערך (ישראלים וזרים), עבורם יוצג סה"כ סכום עמלה שנתי שנגבה בלבד.
- 4.1.4. 'עמלות אחרות' – יש לציין את יתר העמלות הנכללות בכללי העמלות. במקרה של לקוח שהצטרף לחבילה בהתאם לחלק 16 "חבילות ושירותים" בתעריפון המלא, יציין התאגיד הבנקאי בעמודת 'שם העמלה' את שם החבילה הרלוונטית, ותמולא עמודת 'סך הסכום השנתי ששולם בגין העמלה'. אין צורך להציג מידע נוסף אודות הפעולות הכלולות בחבילה, למעט אם חרג הלקוח מהחבילה.
- 4.2. 'שם העמלה' – בעמודה זו יציג התאגיד הבנקאי את שם השירות בגינו גבה את העמלה, כפי שמופיע בעמודת ה'שירות' בתעריפון המוצג בכללי העמלות, תוך מתן פירוט בשורות נפרדות בהתאם לפילוח המופיע בעמודת ה'מחיר' בכללי העמלות, ובהערות המופיעות בתעריפון הבנק. יובהר כי מטרת המלל המופיע בשם העמלה הינו לספק פירוט מרבי ללקוח תוך שמירה, ככל הניתן, על פשטות ובהירות. על כן, ככל שקיימות פעולות שונות תחת אותו שירות, אשר בגינן נקבע מחיר שונה, על שם העמלה לשקף את מאפייני הפעולה.
- 4.3. 'מספר פעולות שבוצעו/סכום עסקה' – בעמודה זו יציג התאגיד הבנקאי את הנתון בהתאם לבסיס החישוב הרלוונטי לאותה עמלה.
- 4.4. 'ממוצע שנתי של העמלה (סכום/שיעור)' – בעמודה זו יציג התאגיד הבנקאי חישוב ממוצע פשוט (סך החיוב השנתי חלקי סך הפעולות שבוצעו במהלך השנה).
- 4.5. במקרים בהם לקוח קיבל פטור מלא מתשלום עמלה יש להציג את שם העמלה ואת מספר הפעולות שבוצעו/סכום עסקה. תחת הכותרת 'סך הסכום השנתי ששולם בגין העמלה' יש לרשום '0'.

תוספת שנייה – דוח מפורט

דוח שנתי מפורט

כל הנתונים נכונים ליום xx/xx/xx, והינם לפני ניכויי מס.

כל הנתונים מוצגים בשקלים, אלא אם צוין אחרת.

פרק א' – חשבון עובר ושב

פרק ב' – פיקדונות וחסכונות

פרק ג' – אשראי

פרק ד' – זיכויים וחייבים בחשבון

פרק ה' – נכסים והתחייבויות אחרים

פרק ו' – עמלות

פרק ז' – כרטיסי חיוב שהנפיק הבנק

פרק ח' – מילון מונחים

לתשומת ליבך,

מסמך זה הינו אישי ונועד לשימושך הפרטי בלבד.

למידע נוסף פנה למוקד הטלפוני שמספרו _____ או לסניף.

פרק א' – חשבון עובר ושב

	שמות בעלי החשבון
	מס' ת.ז./מס' דרכון/ח.פ. + קוד מדינה
	פרטי חשבון (מס' בנק, מס' סניף, מס' חשבון)
	מיופי כוח/מורשים לפעול בחשבון (שם + ת.ז./מס' דרכון + קוד מדינה)
	הרכב חתימות (ביחד/ביחד או לחוד)
	סוג חשבון
	מועד פתיחת חשבון
	מעביר משכורת (כן/לא)
	סעיף היוותרות בחיים (כן/לא)
	פרטי התקשרות בחשבון

יתרת עו"ש ליום הדוח	יתרה חודשית ממוצעת (קרן בלבד)	שיעור ריבית שנתית ממוצעת	סך הכנסות/הוצאות מריבית והצמדה

*לפרטים אודות מסגרת האשראי בחשבונך ראה פרק ג'-אשראי

ריבית על יתרות זכות בחשבון:

סוג ריבית זכות	עד סכום	שיעור ריבית נומינלית*	שיעור ריבית מתואמת*	סכום הריבית שהתקבל בגין יתרת זכות בחשבון

* ראה הגדרות בפרק ח'

הליך משפטי:

האם ננקט על ידי הבנק הליך משפטי נגד הלקוח: _____

הגבלות ועיקולים בחשבון:

סוג ההגבלה/עיקול: _____

הגורם שהטיל את ההגבלה/עיקול: _____

תום תוקף ההגבלה/עיקול: _____

המידע המוצג בסעיף זה הוא בהתאם למידע שנמסר לתאגיד הבנקאי מהגורם אשר הורה להטיל עיקול או הגבלה.

פרק ב' – פיקדונות וחסכונות

סה"כ שווי פיקדונות בחשבון

פירוט הפיקדונות

פיקדון 1 מתוך X

פרטי הפיקדון:	
	מספר הפיקדון
	סוג הפיקדון
	מועד הפקדה ראשונה בפיקדון
	מועד תחנת יציאה קרובה
	מועד פירעון
	מטבע
	האם הפיקדון משמש בטוחה לאשראי
שווי:	
	סכום הקרן המצטבר ליום הדוח
	תדירות ההפקדה
	סכום הפקדה תקופתית
	שווי למועד תחנת היציאה הקרובה
	שווי למועד פירעון
לידיעתך, ככל שתתאפשר משיכה שלא במועדים הנ"ל, היא עלולה להיות כרוכה בקנס בגין משיכה מוקדמת, בהתאם להסכם.	
ריבית והצמדה:	
	הצמדה
	סוג ריבית
	אופן חישוב ריבית
	שיעור ריבית נומינלית
	שיעור ריבית מתואמת

פרק ג' – אשראי

	סה"כ ניצול מסגרות אשראי
	סה"כ יתרת הלוואות אחרות בחשבון (כולל קרן, ריבית והצמדה)
	סה"כ יתרת הלוואות לדיור בחשבון* (כולל קרן, ריבית והצמדה)

* לתשומת ליבך, סכום זה מתייחס רק להלוואות לדיור אשר קיימת זהות מלאה בין בעליהן לבין בעלי החשבון. מידע מפורט אודות הלוואות לדיור יישלח אליך במקביל בדוח נפרד.

	ביטחונות כלליים (למעט ביטחונות ששועבדו להבטחת הלוואה ספציפית, אשר מצוינים בהמשך הפרק)
--	--

פירוט הלוואות שאינן לדיור

הלוואה 1 מתוך X

פרטי הלוואה:	
	מספר הלוואה
	סכום הקרן במועד העמדת הלוואה
	מועד העמדת הלוואה
	מועד שינוי ריבית קרוב
	מועד פירעון
	מטבע
	הצמדה
	סוג ריבית
	אופן חישוב ריבית
	שיעור ריבית נומינלית
	שיעור ריבית מתואמת
	ביטחונות
	ערבים
	שיטת פירעון הלוואה
יתרות:	
מזה: סכומים בפיגור**	סה"כ יתרה
	קרן הלוואה
	ריבית
	הפרשי הצמדה
	סה"כ יתרות
**סכומים בפיגור, אם קיימים, כוללים ריבית פיגורים מצטברת ואינם כוללים הוצאות משפטיות.	
לידיעתך, פירעון הלוואה שלא במועדים הנ"ל, עלול להיות כרוך בעמלת פירעון מוקדם, בהתאם להסכם.	

פרק ד' – זיכויים וחייבים בחשבון

זיכויים בחשבון:

קוד המוסד	הגופים/ המוסדות שהעבירו זיכויים לחשבון במהלך תקופת הדוח	מועד זיכוי אחרון לתקופת הדוח	סכום זיכוי אחרון לתקופת הדוח

חייבים על פי הרשאה:

פרטי חיוב אחרון שבוצע בחשבון							פרטי המוטב	
פרטי הבנק המייצג**	סכום חיוב אחרון	מועד חיוב אחרון	מועד פקיעת תוקף ההרשאה*	תקרת סכום החיוב*	תאריך פתיחת הרשאה	מספר מזהה אצל המוטב	שם מוסד	קוד מוסד

* עמודות אלו ימולאו רק כאשר הלקוח בחר בהרשאה הכוללת הגבלות אלו.

** "בנק מייצג" – הבנק, אשר על פי פרטי החיוב האחרון שבוצע בחשבון הלקוח, הוא הבנק המייצג את המוטב לו העניק הלקוח הרשאה לחיוב חשבון.

הוראות קבע:

פרטי החשבון המזוכה	תאריך הקמת הוראת קבע	מועד חיוב אחרון לתקופת הדוח	סכום חיוב

פרק ז' – כרטיסי חיוב שהנפיק הבנק

מספר כרטיס החיוב (ארבע ספרות אחרונות של הכרטיס):

שם מחזיק הכרטיס: _____

שם חברת כרטיסי האשראי: _____

סוג כרטיס החיוב: _____

למידע נוסף אודות פעילותך בכרטיס עיין בדוחות החודשיים או פנה לחברת כרטיסי האשראי.

פרק ח' – מילון מונחים

הסבר	מונח
היתרה מחושבת לפי ממוצע פשוט.	יתרת תיק ניירות ערך חודשית ממוצעת
שיעור תשואה המחושב לפי שיטת TWR, כאשר הוצאות מיסים אינן מובאות בחשבון, ולאחר ניכוי עמלות. חישוב שיעור התשואה עשוי לכלול גם נכסים נוספים, כגון פיקדונות מובנים. לפרטים נוספים ראה דיווח "נתוני פעילות ותשואה פיקדון ניירות ערך". נתון זה לא יוצג ללקוח בעל פיקדון ני"ע שנועד לקבלת שירות ניהול תיק השקעות. שיעור התשואה בתיק המנוהל מדווח ללקוח על ידי מנהל התיקים בדיווח רבעוני, זאת בהתאם לתקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (דוחות), תשע"ב-2012.	ניירות ערך – שיעור תשואה שנתי
סעיף המופיע בטופס פתיחת החשבון, לפיו בפטירת אחד מבעלי החשבון, יהיה בעל החשבון הנותר בחיים זכאי להמשיך לעשות פעולות שוטפות בחשבון האמור.	סעיף היוותרות בחיים
הריבית הנקובה במסמכי העסקה.	ריבית נומינלית
שיעור הריבית המתקבל על ידי ייחוס שיעור ריבית לתקופה של שנה, המבוסס על חישוב של 365 ימים בשנה, בהתחשב במרכיב של ריבית דריבית אם תשלום הריבית נעשה תקופתית.	ריבית מתואמת
כאשר ההחזקה בנייר הערך התבצעה ברכישה אחת, מוצג השער שנקבע ביום הקנייה. במידה ונרכש נייר ערך, במספר רכישות בתאריכים שונים, מוצג שער הקנייה הממוצע.	שער קנייה/שער קנייה ממוצע
שווי כמות ההחזקה לפי שער הקנייה/שער הקנייה הממוצע.	שווי עלות
שווי כמות ההחזקה לפי שער ליום 31.12.XX.	שווי החזקה
ההפרש בין שווי האחזקה ובין שווי העלות, מחולק בשווי העלות.	שינוי באחוזים

הנחיות לעריכת דוח מפורט

חלק זה מפרט את ההנחיות לתאגידים הבנקאיים למילוי הדוח:

כללי:

1. הדוח המפורט יוצג בחשבונו המקוון של הלקוח, באופן בולט ונגיש, בפורמט אשר יאפשר שמירה והדפסה נוחה ללקוח (כגון PDF, HTML וכו') הן לפי פרקים והן בפורמט מאוחד.
2. הנתונים המוצגים יהיו נכונים ל-31.12 של השנה שהסתיימה.
3. פרקים, או חלקים מהם, אשר אינם רלוונטיים לגבי הלקוח לא יוצגו בדוח, אלא אם נאמר אחרת.
4. נתונים מספריים יוצגו עד לשתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית, למעט שערים יציגים וריביות, אשר יוצגו בהתאם למספר הספרות הנהוג בבנק.
5. תנועות או סכומים שליליים יסומנו באמצעות סימן מינוס משמאל למספר.
6. סכומים במט"ח שאינם מצרפיים יוצגו בשורה נפרדת לפי סוג מטבע, ככל שלא קיים תא ייחודי לציין סוג המטבע, יש להציגו בתא בו מוצג הסכום. נתונים מצרפיים יוצגו בשקלים לפי השער היציג ליום הדוח.
7. "הלוואות לדיור" בדוח זה - כהגדרתן בהוראת ניהול בנקאי תקין 451 - נהלים למתן הלוואות לדיור.
8. תאגיד בנקאי יציג את יתרת הלוואות לדיור בדוח זה, רק במידה וקיימת זהות מלאה בין בעלי החשבון לבין בעלי הלוואות לדיור. במקרה בו חשבון העובר ושב מתנהל רק לצורך הלוואה לדיור, התאגיד הבנקאי אינו נדרש לשלוח דוח מפורט. פירוט מידע אודות הלוואות לדיור יעשה בהתאם לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992.
9. גודלן המזערי של האותיות והמספרים למעט האות "י" יהיה 2 מילימטרים.

פרקי הדוח:**פרק א' – חשבון עובר ושב**

פרק זה נועד לרכז נתונים כלליים אודות חשבון עובר ושב של הלקוח. להלן הנחיות ודגשים למילוי הפרטים הנדרשים:

1. לעניין הצגת ח.פ כנדרש, כאשר מדובר בתאגיד שאינו רשום בישראל, יש לרשום את מספר הרישום במדינת ההתאגדות.
2. 'הרכב חתימות (ביחד/ביחד או לחוד)' - סעיף זה יוצג רק בחשבון משותף. יש לציין האם 'ביחד ולחוד' או 'ביחד'.
3. 'סוג חשבון' - התאגיד הבנקאי יציג את סוג החשבון על פי הגדרותיו (נוער/סטודנט/חייל וכדומה). הוגדר חשבון כ"חשבון ללא תנועה" יציין זאת התאגיד הבנקאי בשדה זה.
4. 'מעביר משכורת (כן/לא)' - התאגיד הבנקאי יציין האם הלקוח מעביר משכורת, על פי הגדרותיו.
5. 'סעיף היוותרות בחיים (כן/לא)' - יש לציין האם הלקוח חתום על סעיף היוותרות בחיים, בהתאם לסעיף 13א לפקודת הבנקאות, 1941.
6. 'פרטי התקשרות של בעלי החשבון' - במטרה לבדוק את נכונות פרטי ההתקשרות עם הלקוח, יציג התאגיד הבנקאי את מספר הטלפון, כתובת דואר, וכתובת דואר אלקטרוני של בעלי החשבון, כפי שמופיעים ברישומיו.
7. יתרת העו"ש תוצג, נכון למועד הדוח, ללא תנועות עתידיות, למעט תנועות עתידיות שיוס הערך שלהם הוא ה-31.12 לשנת הדוח.

8. 'יתרה חודשית ממוצעת (קרן בלבד)' – הממוצע יחושב על יתרת הקרן בלבד. הממוצע יהיה ממוצע פשוט של היתרות בסוף כל חודש חלקי 12 חודשים בשנה. המונח קרן בלבד הוא בעל משמעות במקרים בהם קיימת ריבית על יתרת זכות. במקרים אלו הסכום שנצבר בגין הריבית יופיע בעמודת 'סך הכנסות/הוצאות מריבית והצמדה'.
9. 'שיעור ריבית שנתי ממוצעת' – על התאגיד הבנקאי להציג בתא זה ריבית חודשית ממוצעת מתואמת.
10. 'הליך משפטי בחשבון' - התאגיד הבנקאי יציין האם ננקט על ידו הליך משפטי נגד הלקוח. לעניין זה "הליך משפטי" משמעו הגשת תביעה נגד הלקוח או פתיחת תיק הוצאה לפועל נגדו.
11. 'הגבלות ועיקולים בחשבון' - התאגיד הבנקאי יציין את סוג ההגבלה (רגילה, חמורה, מיוחדת) בהתאם להגדרות חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, ואת הגורם מטיל ההגבלה. מידע על עיקולים יש להציג בהתאם למידע שנמסר לתאגיד הבנקאי על ידי הגורם אשר הורה על הטלת העיקול או ההגבלה.

פרק ב' – פיקדונות

פרק זה נועד לרכז נתונים אודות פיקדונותיו של הלקוח. להלן הנחיות ודגשים למילוי הפרטים הנדרשים:

1. הפקדות תקופתיות תוצגנה במאוחד.
2. 'תדירות ההפקדה' – הייתה תדירות ההפקדה קבועה, יציין התאגיד הבנקאי את תדירות ההפקדה (לדוגמא "הפקדה חודשית"). בכל מקרה אחר יופיע בתא הסימון "--".
3. 'סכום הפקדה תקופתית' - היה סכום ההפקדה התקופתית קבוע, יציין התאגיד הבנקאי את הסכום. בכל מקרה אחר יופיע בתא הסימון "--".
4. 'שווי למועד' - יכלול את רכיבי הקרן, הריבית, וההצמדה.
5. 'הצמדה' - אם קיים מנגנון הצמדה בפיקדון, יפרט התאגיד הבנקאי מהו (בסיס ההצמדה, שער הבסיס, והאם ההצמדה חלה גם על הריבית). במקרים בהם הפיקדון אינו צמוד, יציין זאת במילים "לא צמוד".
6. היה שיעור הריבית משתנה, יציין התאגיד הבנקאי בשורה 'סוג הריבית' כי הריבית היא משתנה וכן יציין את תדירות שינוייה. בשורה 'אופן חישוב הריבית' יציין סוג העוגן והמרווח או מנגנון חישוב אחר ככל שנקבע (אין צורך למלא את השורות 'שיעור ריבית נומינלית' ו'שיעור ריבית מתואמת').
7. היה שיעור הריבית קבוע, יציין התאגיד הבנקאי בשורה 'סוג הריבית' כי הריבית היא קבועה, ובנוסף ימלא את השורות 'שיעור ריבית נומינלית' ו'שיעור ריבית מתואמת' (אין צורך למלא את השורה 'אופן חישוב ריבית').

פרק ג' – אשראי

פרק זה נועד לרכז נתונים אודות הלוואות הלקוח ומסגרות האשראי שעומדות לרשותו. להלן הנחיות ודגשים למילוי הפרטים הנדרשים:

1. בראשית פרק זה יוצג סך כל ניצול מסגרות האשראי, וסך היתרות של כל ההלוואות הקיימות בחשבון, תוך הפרדה בין הלוואות לדיוור והלוואות אחרות. היתרה המוצגת תכלול את רכיבי הקרן, הריבית, ההצמדה.
2. 'פירוט הלוואות שאינן לדיוור' - תחת כותרת זו יציג התאגיד הבנקאי את פרטי ההלוואות המשתייכות לחשבון ושאינן הלוואות לדיוור, בהתאם לטבלאות המוצגות.
3. בהלוואות הכוללות מספר משנים, יוצג כל משנה בנפרד.
4. 'סה"כ יתרת הלוואות בחשבון' - היתרה המוצגת תכלול את רכיבי הקרן, הריבית, ההצמדה.
5. בטבלת 'פרטי ההלוואה' - בהלוואות הכוללות מספר משנים, יוצג כל משנה בעמודה נפרדת.

6. 'מועד שינוי ריבית קרוב' - בהלוואה בריבית משתנה בה ידוע מראש מועד השינוי, יציין התאגיד הבנקאי בעמודה זו את המועד הקרוב לשינוי הריבית. בהלוואות בהן לא ידוע מראש מועד שינוי הריבית, לא תמולא עמודה זו.
7. 'הצמדה' - התאגיד הבנקאי יציין האם קיים מנגנון הצמדה בהלוואה, ויפרט מהו (בסיס ההצמדה, שער הבסיס, על אילו רכיבים חלה ההצמדה). בהלוואה שאינה צמודה, יציין זאת התאגיד הבנקאי במילים "לא צמוד".
8. היה שיעור הריבית משתנה, התאגיד הבנקאי יציין בשורה 'סוג הריבית' כי הריבית היא משתנה וכן יציין את תדירות שינוייה. בשורה 'אופן חישוב הריבית' יציין סוג העוגן והמרווח או מנגנון חישוב אחר ככל שנקבע (אין צורך למלא את השורות 'שיעור ריבית נומינלית' ו'שיעור ריבית מתואמת').
9. היה שיעור הריבית קבוע, התאגיד הבנקאי יציין בשורה 'סוג הריבית' כי הריבית היא קבועה, ובנוסף ימלא את השורות 'שיעור ריבית נומינלית' ו'שיעור ריבית מתואמת' (אין צורך למלא את השורה 'אופן חישוב ריבית').
10. 'ביטחונות' - במקרה בו ישנה בטוחה יציין זאת התאגיד הבנקאי במילים "קיימת בטוחה". אין צורך לפרט את פרטי הבטוחה. במידה ולא קיימת בטוחה יציין המילים "לא קיימת בטוחה". במידה וידוע לתאגיד הבנקאי על ביטחון שהתקבל להבטחת אשראי אך טרם נקלט במערכות, רשאי התאגיד הבנקאי להוסיף הבהרה מילולית על כך. כאשר קיים ביטחון שאינו משועבד ספציפית לטובת הלוואה כלשהי, יציין זאת התאגיד הבנקאי בחלקו העליון של הפרק בשורה "ביטחונות כלליים".
11. 'ערבים' - יש לציין האם קיימים ערבים להלוואה במילים "כן/לא". אין צורך לפרט את זהות הערבים.
12. 'שיטת פירעון ההלוואה' - בשדה זה תוצג השיטה הרלוונטית להלוואה (כגון: שפיצר, קרן שווה, בלון, וכיו"ב).
13. 'פירוט מסגרות אשראי' - התאגיד הבנקאי יפרט את כל סוגי מסגרות האשראי, התכניות או המסלולים, בהתאם לעניין, הקיימים בחשבון (כולל מסגרות שאינן מנוצלות ביום הדוח), ובכלל זה מסגרת בחשבון עובר ושב, מסגרת בכרטיס אשראי בנקאי, ומסגרת אחרות כגון ערבויות בנקאיות, ניכיון, וכו'. כאשר קיימת ללקוח מסגרת אשראי להלוואות, יש להציג את סכום המסגרת המאושרת ואת הסכום המנוצל בטבלה שכותרתה "מסגרות אשראי אחרות". בסמוך לסכום המנוצל, במידה וישנו כזה, תתווסף ההערה "ראה פירוט בטבלת הלוואות".
- במקרים בהם סכום המסגרת תחום בטווח, יציין התאגיד הבנקאי את הטווח בתוך התא הרלבנטי בעמודת 'סכום המסגרת'.

פרק ד' – זיכויים וחיובים בחשבון

פרק זה נועד לרכז נתונים אודות זיכויים בחשבון הלקוח, חיובים על פי הרשאה והוראות הקבע בחשבון. להלן הנחיות ודגשים למילוי הפרטים הנדרשים:

1. טבלת 'זיכויים בחשבון' - בטבלה יוצגו זיכויים שנעשו על ידי גוף בעל קוד מוסד.
2. טבלת 'הוראות קבע' - 'פרטי החשבון המזוכה' - התאגיד הבנקאי יציג את פרטי החשבון המזוכה, כפי שנמסרו לו. אין להציג בטבלה העברות פנימיות בין חשבונות הלקוח בתאגיד הבנקאי.

פרק ה' – נכסים והתחייבויות אחרים

פרק זה נועד לרכז את יתר הנכסים וההתחייבויות הקיימים בחשבון הלקוח.

טבלת "יתרת תיק ניירות ערך סחירים ליום xx.xx.xx:"

1. 'יתרת תיק ניירות ערך חודשית ממוצעת' - היתרה תחושב לפי ממוצע פשוט.
2. 'שיעור תשואה שנתי' - התאגיד הבנקאי יציג את שיעור התשואה השנתי בפיקדון ניירות הערך שיחושב לפי שיטת TWR, לפני ניכוי הוצאות מיסים ולאחר ניכוי עמלות. נתון זה לא יוצג ללקוח בעל פיקדון ני"ע שנועד לקבלת שירות ניהול תיק השקעות. שיעור התשואה בתיק המנוהל מדווח ללקוח על ידי מנהל התיקים בדיווח רבעוני, זאת בהתאם לתקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (דוחות), תשע"ב-2012.
3. 'שער קנייה/שער קנייה ממוצע' - כאשר ההחזקה בנייר הערך התבצעה ברכישה אחת, יוצג השער שנקבע ביום הקנייה. במידה ונרכש נייר הערך, במספר רכישות בתאריכים שונים, יוצג שער הקנייה הממוצע ובעמודת 'תאריך קנייה' יופיעו המילים "מספר רכישות".
4. 'שווי עלות' - שווי כמות ההחזקה לפי שער הקנייה/שער הקנייה הממוצע.
5. 'שווי החזקה' - שווי כמות ההחזקה לפי שער ליום 31.12 של השנה שהסתיימה.
6. 'שינוי באחוזים' - ההפרש בין שווי האחזקה ובין שווי העלות, מחולק בשווי העלות.

טבלת עסקאות אחרות בשוק ההון

1. 'תאריך עסקה' - כאשר עסקה התבצעה ברכישה אחת יוצג תאריך העסקה. במידה והעסקה התבצעה במספר רכישות בתאריכים שונים, יופיעו המילים "מספר רכישות" בעמודת תאריך עסקה והתא שכותרתו 'תאריך פקיעה' יישאר ריק.
2. 'שווי עסקה' - שווי העסקה ליום 31.12 של השנה שהסתיימה.
3. 'בטחונות' - במקרה וקיימת בטוחה יש לציין זאת במילים "קיימת בטוחה". אחרת יש לציין "לא קיימת בטוחה". כאשר קיים בטחון שאינו משועבד ספציפית לטובת עסקה כלשהי ניתן להציגו במאוחד עבור כל העסקאות בחשבון כ"בטחון כללי בחשבון" (במידה וקיים גם בטחון כללי וגם ביטחון ספציפי לטובת עסקה כלשהי, יוצגו שניהם בשורת העסקה הרלבנטית).

פרק ו' – עמלות

בפרק זה יוצגו נתונים עבור העמלות שנגבו מהלקוח בתקופת הדוח. להלן הנחיות ודגשים למילוי הפרטים הנדרשים:

טבלת 'עמלות-כללי (למעט קנייה, מכירה, פדיון ודמי ניהול של ניירות ערך (ישראלים וזרים))'

1. התאגיד הבנקאי יציג את הנתונים בטבלה בהתאם לנושאים כדלקמן:
 - א. 'עמלות עובר ושבי' - יש לציין את העמלות הנכללות בחלק 1 ו-2 לתוספת הראשונה ובתוספת השנייה לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008 (להלן-כללי העמלות).
 - ב. 'עמלות אשראי' - יש לציין את העמלות הנכללות בחלק 3 לתוספת הראשונה לכללי העמלות.
 - ג. 'עמלות ניירות ערך' - יש לציין את העמלות הנכללות בחלק 4 לתוספת הראשונה לכללי העמלות, למעט עמלות קנייה, מכירה, פדיון ודמי ניהול של ניירות ערך (ישראלים וזרים), אשר מוצגות בטבלאות נפרדות.
 - ד. 'עמלות אחרות' - יש לציין את יתר העמלות הנכללות בכללי העמלות. במקרה של לקוח שהצטרף לחבילה בהתאם לחלק 16 "חבילות ושירותים" בתעריפון המלא, יציין התאגיד הבנקאי בעמודת

- 'שם העמלה' את שם החבילה הרלוונטית, ותמולא עמודת 'סך הסכום השנתי ששולם בגין העמלה'.
אין צורך להציג מידע נוסף אודות הפעולות הכלולות בחבילה, למעט אם חרג הלקוח מהחבילה.
2. במידה וסכום או שיעור העמלה, בו חויב הלקוח בפועל, השתנה במהלך השנה, יציג התאגיד הבנקאי את הנתונים בשורות נפרדות.
3. במקרים בהם ניתנה ללקוח הנחת כמות, על הבנק לחשב את גובה העמלה בפועל כך שהיא תשקף את הנחת הכמות.
4. 'שם העמלה' - התאגיד הבנקאי יציג בעמודה זו את שם השירות בגינו גבה את העמלה, כפי שמופיע בעמודת ה'שירות' בתעריפון המוצג בכללי העמלות, תוך מתן פירוט בשורות נפרדות בהתאם לפילוח המופיע בעמודת ה'מחיר' בכללי העמלות, ובהערות המופיעות בתעריפון הבנק. יובהר כי מטרת המלל המופיע בשם העמלה הינו לספק פירוט מרבי ללקוח תוך שמירה, ככל הניתן, על פשטות ובהירות. על כן, ככל שקיימות פעולות שונות תחת אותו שירות, אשר בגינן נקבע מחיר שונה, על שם העמלה לשקף את מאפייני הפעולה.
5. 'מספר פעולות שבוצעו/סכום עסקה' - בעמודה זו יציג התאגיד הבנקאי את הנתון בהתאם לבסיס החישוב הרלוונטי לאותה עמלה.
6. במקרים בהם לקוח קיבל פטור מלא מתשלום עמלה יש להציג את שם העמלה ואת מספר הפעולות שבוצעו/סכום עסקה. תחת הכותרת 'גובה העמלה בפועל (סכום/שיעור)' יש לרשום '0'.

טבלאות 'עמלות קנייה, מכירה, פדיון ודמי ניהול של ניירות ערך (ישראלים וזרים)

הטבלאות המופיעות תחת הכותרת 'עמלות בניירות ערך' ימולאו בהתאם להנחיות הוראת נ.ב.ת. 414.

פרק ז' – כרטיסי חיוב שהנפיק הבנק

בפרק זה התאגיד הבנקאי יציג נתונים עבור כרטיסי חיוב שהנפיק ללקוח. פרק זה מספק מידע משלים לדוח החודשי הנשלח ללקוחות על ידי חברות כרטיסי האשראי.
'סוג כרטיס החיוב' - סעיף זה יכלול את סוג הכרטיס, בהתאם להגדרות חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986.

פרק ח' – מילון מונחים

בפרק זה מוצגת ללקוח רשימת מונחים ובצדן הבהרות. תאגיד בנקאי רשאי להציג מונחים נוספים הדורשים לדעתו הבהרה.