



ירושלים, ד' בתמוז, תשע"ה  
21 ביוני, 2015  
בל- 15-483

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

שלום רב,

לידי המנהל הכללי

**הנדון: שירות המסלולים**  
מכתבנו מיום 07/05/2014

בהמשך למכתבנו שבסימוכין, הפיקוח על הבנקים מבקש לוודא, כי שירות המסלולים הקבוע בכללי העמלות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח - 2008 (להלן: כללי העמלות) מוצג לציבור הלקוחות הרלוונטי באופן מיטבי על ידי התאגידים הבנקאיים. על כן, נבקשכם לפעול כדלקמן:

1. לאתר מבין לקוחות התאגיד הבנקאי, עליהם חלים כללי העמלות (יחידים ועסקים קטנים), את הלקוחות אשר לא הצטרפו לשירות המסלולים ואשר במהלך החודשים ינואר 2015 ועד מאי 2015 שילמו סך של 10 ₪ לפחות בכל אחד מהחודשים בנפרד, עבור שני השירותים הבאים במצטבר: פעולה על ידי פקיד, פעולה בערוץ ישיר.
2. להודיע בכתב במסמך נפרד לכל אחד מהלקוחות הללו, באופן שבו כל לקוח נוהג לקבל את הודעותיו מהתאגיד הבנקאי, את הסכום בו הוא חויב בפועל בכל אחד מהחודשים האמורים בהשוואה למחיר המסלול הבסיסי או מחיר המסלול המורחב אילו היה מצטרף אליו; מספר הפעולות (פעולה על ידי פקיד ופעולה בערוץ ישיר) שביצע הלקוח בחלוקה לחודשים; ופירוט דרכי ההצטרפות לשירות המסלולים, כקבוע בסעיף 4' לכללי העמלות.
3. ההודעה תישלח לא יאוחר מיום 1.10.2015. ניתן לצרפה להודעות אחרות שהתאגיד הבנקאי שולח ללקוחותיו, ובלבד שתישלח לא יאוחר ממועד זה.

בכבוד רב,

עודדה פרץ

סגנית המפקח על הבנקים

העתק: המפקח על הבנקים