

ט"ו בתמוז התשפ"ב | 14.7.2022

לכבוד,  
מר יאיר אבידן – המפקח על הבנקים  
בנק ישראל

שלום רב,

**הנדון: חיוב הבנקים וחברות כרטיסי אשראי להודיע באופן אפקטיבי ונגיש טרם סיום הטבה**

**בנקאית (לרבות בדמי כרטיס אשראי)**

בשם עמותת רווח נקי, ע"ר, ובשם לובי 99, חל"צ, אנו פונים אליך בדרישה כי תורה לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי להודיע ללקוחותיהם בדרך אפקטיבית ונגישה טרם סיום הטבה או תשלום מוזל עבור שירותים בנקאיים, לרבות שימוש בכרטיס אשראי.

לא ייתכן שדווקא בהתקשרות מול בנקים וחברות כרטיסי אשראי לא עומדות לצרכנים הגנות בסיסיות שנתונות להם בעסקה רגילה מול חברת סלולאר או אינטרנט – ובתוך כך החובה להודיע ללקוח במסרון טרם סיום הטבות שהוענקו לו. כך במיוחד, לנוכח כשל השוק שמאפיין את שוק הבנקאות; בהינתן פערי הכוחות האדירים שבין הבנק ללקוח; ובשים לב לחובות האמון המוגברות שבהם מחויבים הבנקים.

**כך בתמצית וכעת בהרחבה.**

1. מקרה שהיה כך היה. דנה התלבטה היכן לפתוח חשבון בנק חדש, ולאחר בירורים והשוואות בחרה בבנק לאומי. כך, בין היתר, מאחר שהוצעה לה שם הטבה של חשבון פטור מעמלות לתקופה בת שנה. השנה חולפת במהרה, ופתאום דנה שמה לב שהבנק החל לגבות ממנה עמלות עבור פעולות שונות. דנה פונה לבנק ומתרעמת על כך שלא קיבלה תזכורת או עדכון טרם הרעת התנאים הפתאומית – ובמענה לכך מובהר לה כי נמסרה לה הודעה על אודות סיום תקופת ההטבה בדואר האישי שבאתר הבנק, ואין לה להלין אלא על עצמה על כך שלא פעלה בנדון בזמן. דנה אולי יכול לנסות להתמקח עם הבנק על מנת לקבל הטבות חדשות, דומות לאלו שעמדו לה – אולם העמלות שכבר נגבו ממנה, אינן.

2. סיפורה של דנה איננו מחזה נדיר, ולא מן הנמנע שחלק לא מבוטל מהלקוחות של הבנקים "מפספסים" הודעות בדבר סיום הטבות בנקאיות (בייחוד כאשר אלה נשלחות בדואר אונליין) – ומגלים על כך בדיעבד, לאחר שהחלו להיגבות מהם סכומי כסף משמעותיים. ויובהר כי מדובר בתיאור של ה"תרחיש הטוב", שכן ברי כי ישנם לקוחות בעלי מודעות צרכנית נמוכה יותר, שכלל לא מודעים לכך שהם החלו לשלם עמלות בגין שירותים מסוימים.

אם לא די בכך, למרבה הצער דומה שזהו מצב הדברים גם כאשר על הפרק סיום הטבות שניתנות על ידי חברות כרטיסי האשראי. כך למשל, לא אחת חברות האשראי מעניקות פטור מדמי כרטיס לשנה הראשונה – ובתום התקופה מתחילות לחייב את הלקוח בתשלום מלא; כאשר די בכך שהן ציינו במספר דפי פירוט חשובן כי ההטבה עתידה להסתיים, על מנת להתנער מאחריות כלפי הלקוח. ויצוין כי חלק לא מבוטל מהלקוחות מקבלים את אותם דפי פירוט רק באמצעים דיגיטליים.

3. פנייה זו מטרתה לעצור את האבסורד הקיים, ולמנוע מבנקים וחברות כרטיסי אשראי לנצל לקוחות תמימים – בדרך של הצגה ושיווק תנאים אטרקטיביים לתקופה מוגבלת על מנת לפתות לקוחות להתקשר עמם, ובתום אותה תקופה לחייבם בסכומים מופקעים מבלי ליתן הודעה מספקת בנדון.

וייאמר כי מטעמי יעילות, פנייה זו תתמקד במצב המשפטי שחל על הבנקים, אולם אנו עומדים על כך שמן הראוי להחיל חובה זהה במהותה גם על חברות כרטיסי האשראי. בנוסף, לעמדתנו יש לחייב לכלול בגוף ההודעה הנשלחת ללקוח על סיום ההטבה, גישה מיידית ונוחה המאפשרת את ביטול העסקה בגינה מסתיימת ההטבה.

### המצב הנורמטיבי הקיים

4. נקודת המוצא לדיון, שעוגנה במפורש בסעיף 13א לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, היא שלקראת סיום התקשרות במחיר מוזל או תוך מתן הטבה אחרת – על העוסק להודיע ללקוח בדבר מועד סיום ההטבה. הודעה זו צריך שתימסר (לכל הפחות) בחוזה שבין הלקוח לעוסק; במספר חשבוניות או קבלות שקודמות למועד סיום ההטבה; ובמסרון לטלפון הנייד 21 יום לפני סיום ההטבה (אם לא ניתן לשלוח מסרון, יש לקיים שיחת טלפונית או לשלוח הודעה קולית).

עוד נקבע, כי עוסק לא יהיה רשאי להאריך את ההתקשרות לאחר סיום תקופת ההטבה – אלא אם הלקוח הסכים לכך במפורש; או לחלופין אם מסר לו הודעה בשלושת הדרכים שפורטו לעיל על אודות התנאים החדשים של ההתקשרות (ותנאים אלה הוסכמו גם במועד ההתקשרות הראשונית). כללים אלה נועדו לאפשר יידוע של הצרכן בעניין מועד סיום ההטבה, על מנת שיוכל לכלכל את צעדיו ולבחור האם הוא רוצה להמשיך את ההתקשרות בתנאים החדשים (ראו למשל, רע"א 3717/20 רמי לוי שיווק השקמה תקשורת בע"מ נ' דור, פסקה 15 וההפניות שם (3.3.2021)).

5. הוראה דומה – אך חסרה – עוגנה ביחס לבנקים, במקרה שבו מדובר בהטבה בנקאית שניתנה לתקופה העולה על 3 חודשים. ויובהר כי עיגון זה נדרש בהינתן ההחרגה המפורשת (והמצערת) שניתנה לתאגידי בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי מתחולת חוק הגנת הצרכן (סעיף 39 לחוק).

לפי המנגנון שנקבע, הבנק איננו רשאי להסתמך על זכרונו של הלקוח בכל הנוגע למועד סיום ההטבה, והוא מחויב להודיע לו על כך לפחות שבועיים לפני מועד שינוי או סיום ההטבה (סעיף 5(ב) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992; להלן: **כללי גילוי נאות**). הוראה זו נועדה להסב את תשומת ליבו של הלקוח לשינויים הצפויים בעלויות הכרוכות בקבלת השירותים הפיננסיים, לסייע לו בקבלת

החלטה מושכלת ובדיקת חלופות אחרות, ולהניע אותו לפעולה במידת הצורך<sup>1</sup> - כך, בדומה לתכלית של ההוראה שעוגנה בחוק הגנת הצרכן. על מנת שהתמונה לא תימצא חסרה, יצוין כי סעיף 5(ב) לכללי גילוי נאות חל גם על חברות כרטיסי אשראי שמוגדרות כתאגיד עזר בנקאי.

6. אולם, ובשונה מההגנה שבחוק הגנת הצרכן, אין בכללי גילוי נאות קביעה בדבר האופן שבו הבנק נדרש לקיים חובה זו, או במילים אחרות – כיצד עליו לשלוח הודעה בנדון; לבד מן העובדה כי עליו לעשות זאת בכתב (ראו הגדרה של המונח "להודיע" בכללי גילוי נאות). על כל פנים, נראה כי מקום שמדובר בלקוח שמקבל הודעות באמצעות "מסוף של מחשב" או באמצעי אלקטרוני – הבנק איננו מחויב לשלוח לו הודעות באמצעי נוסף (סעיף 31 לכללי גילוי נאות). משמע כי על פניו, אם מדובר בלקוח שהסכים לקבל הודעות באמצעי אלקטרוני (דהיינו, דרך הדואר שבאתר הבנק), אזי הבנק איננו נדרש להודיע לו על סיום תקופת ההטבה באמצעי אחר.

**מכל מקום – וזה העיקר לענייננו – העובדה שבכללי גילוי נאות לא נקבע מנגנון בדבר האופן שבו יש למסור הודעה בעניין סיום הטבה בנקאית מרעה את מצבו של הלקוח הבנקאי ביחס למצבו בהתקשרויות "רגילות".**

#### **התיקון הנדרש – קביעת דרכים ברורות ואפקטיביות למתן הודעה טרם סיום הטבה בנקאית**

7. פנייה זו תכליתה להביא לתיקון המצב הקיים – ולחייב את הבנקים להודיע ללקוחותיהם בדרכים אפקטיביות ונגישות טרם סיום הטבות בנקאיות שהוענקו להם. מדובר בהשלמה מתבקשת של סעיף 5 לכללי הגילוי, שמתחייבת מחובות האמון שחלות על הבנקים וכללי הגילוי שאליהם הם מחויבים בהתאם (ראו בהקשר זה, סעיף 5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981; וראו גם דברי השופט ע' ברון בנושא ב-רע"א 9617/16 **בנק דיסקונט לישראל בע"מ נ' לפינר**, פסקאות 17 ו-18 (28.10.2018)).

8. יתרה מזאת, כל עוד שוק הבנקאות ריכוזי ומאופיין בכשלי שוק אדירים שמביאים לכך שמרבית הלקוחות "שבויים" של הבנק שבו מתנהל חשבונם – הציפייה שיעמדו ללקוחות הבנקים הגנות צרכניות משמעותיות יותר מבשווקים תחרותיים יותר; ובוודאי שאין הצדקה לאבסורד הקיים שבו הבנקים מופלים לטובה.

9. היינו, הציפייה היא שהרף הנורמטיבי שיחול על הבנקים ביחס לאופן מתן הודעה טרם סיום הטבה יהיה אפילו גבוה יותר משליחת מסרון, למשל – באמצעי שמוודא כי ההודעה אמנם הגיעה ליעדה ונקראה, תוך קביעה כי לא ניתן להפסיק את ההטבה לפני שיש הוכחה לכך שהלקוח מודע לסיומה.

על כל פנים, ועל כך קשה לחלוק – גם אם ראוי לחייב את הבנקים למנגנוני הודעה מחמירים יותר, וודאי שאין הצדקה להחיל עליהם ברירת מחדל נמוכה מזו שחלה על עוסקים רגילים לפי חוק הגנת הצרכן. וכאן המקום להדגיש, כי לנוכח רפורמת "הבנקאות הפתוחה" שנכנסה לתוקף לאחרונה,<sup>2</sup> הצפי הוא שנהיה עדים

<sup>1</sup> בנק ישראל, הפיקוח על הבנקים "הוראות רגולטוריות בתחום יחסי בנק-לקוח שנת 2014" 18 (ינואר 2015, קישור כאן).  
<sup>2</sup> ראו: חוק שירותי מידע פיננסי, התשפ"ב-2021. שצפוי לאפשר ללקוחות הבנקים להשוות בין עלויות של שירותים פיננסיים, קבלת הצעות ערך מתחרות, ופיזור שירותים פיננסיים בין גופים שונים  
(<https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/15-3-33.aspx>).

ליותר ויותר מקרים שבהם בנקים ינסו למשוך אליהם לקוחות באמצעות מתן הטבות בעמלות – ומכאן גם החשש כי היקף הלקוחות שייפגעו מהפרקטיקה של אי-מתן הודעה הולמת טרם פקיעת אותן הטבות יגדל.

10. מבלי לגרוע מן האמור, ייאמר כי כבר היום יש שורה של הוראות שמחייבות את הבנקים למסור הודעות בזמן אמת ובאופן אפקטיבי ונגיש ביחס לעניינים מסוימים (ראו למשל: נוהל בנקאי תקין מס' 420 ובפרט תיקון מספר 7 לנוהל זה). סיום הטבה בנקאית משפיע באופן ניכר על כיסו של הלקוח, כמו גם על יכולתו לבחור כיצד ובאיזה אופן הוא מעוניין לצרוך שירותים בנקאיים – ולכן מדובר בסוגיה שעל בנק ישראל לכלול בגדר רשימת הנושאים שההודעה עליהם צריכה להיעשות באופן אפקטיבי ונגיש.


11. בשולי הדברים וטרם סיום נוסף שעל מנת למגר את התופעה הפסולה שתוארה, אנו סבורים כי על בנק ישראל לאסוף נתונים בדבר כמות הלקוחות שקיבלו הטבות בנקאיות לתקופה מוגבלת ובתומה החלו לשלם סכומים משמעותיים בגין אותו שירות. יש לבדוק כמה מתוך אותם לקוחות אמנם היו מודעים לסיום ההטבה וביחס לכמה לקוחות הדבר נעשה במחשכים מבלי שניתנה להם אפשרות אמיתית לבחור אם הם מעוניינים להמשיך את ההתקשרות בתנאים אלה.

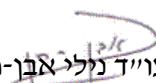
וכאן המקום לציין שעל פניו נראה שהתופעה של מתן פטור או הנחה מעמלות מסוימות היא תופעה רווחת ונפוצה בעולם הבנקאות; וכדוגמה לכך נפנה לפער המשמעותי שבין התעריף שפורסם בתעריפוני חמשת הבנקים הגדולים במחצית הראשונה של שנת 2021 עבור דמי כרטיס אשראי חודשיים (בממוצע 17.5 ש"ח לחודש), ובין העלות הממוצעת שנגבתה בפועל מלקוחות בתקופה זו (13.1 ש"ח).<sup>3</sup>

12. על בסיס כלל האמור, אנו קוראים לך לפעול במהרה להשלמת החובה בדבר מתן הודעה טרם סיום הטבה בנקאית, כך שייקבע מנגנון ברור ומסודר שיוודא שההודעה נשלחת בדרך אפקטיבית ונגישה הכוללת גישה מיידית ונוחה המאפשרת את ביטול העסקה בגינה מסתיימת ההטבה; ולקבוע כי יש להטיל חובה דומה במהותה על חברות כרטיסי האשראי.

מכל מקום, נודה על תיאום פגישה משותפת על מנת שנוכל להעמיק בנושא ולהרחיב בעל פה על עמדתנו.

בכבוד רב,

  
משה קאשי  
אחראי תחום פיננסיים  
לובי 99

  
עו"ד נילי אבן-חן  
מנכ"לית  
רווח נקי

ראו גם: שירות 'מעבר מהיר מבנק לבנק' שמאפשר ללקוחות המערכת הבנקאית לעבור מבנק באופן מקוון, נוה וולא עלות (<https://www.boi.org.il/he/ConsumerInformation/Pages/bankmove.aspx>).

<sup>3</sup> בנק ישראל, המפקח על הבנקים "דיווח תקופתי אודות מחירי השירותים הבנקאיים הנפוצים, מחצית ראשונה 2021", 10, 23.2.2022, קישור [כאן](#).