



## רשותות

# ספר החוקים

25 ביולי 2018

2741

י"ג באב התשע"ח

עמוד

878 ..... חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 57), התשע"ח-2018 – מס' 29

תיקונים עיקריים:

חוק הבנקאות (שירותות לקוחות), התשמ"א-1981 – מס' 29

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (bijtoga), התשמ"א-1981 – מס' 37

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 – מס' 22

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016 – מס' 6

## חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 75), התשע"ח-2018\*

תיקון סעיף 18 ב

בחקוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981<sup>1</sup> (להלן – החקוק העיקרי), בסעיף 18 ב, אחרי סעיף קטן (א) יבוא:

(א) (1) עסק המגנו בתוספת השנייה ומספק שירות טלפון הכלול מערכת אוטומטית לניטוב שירות ייתן מענה אנושי מINU עליון לצרכן לפחות לשוגי שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה ואת האוזור הגאוגרפי בהם יינתן השירות הטלפוני:

(א) טיפול בתקלה;

(ב) בירור חשבון;

(ג) סיום התקשרות.

(2) על אף האמור בפסקה (1), בשירות טלפון הכלול מענה אנושי מINU נפרד לשירותים שעוסק כאמור באחת פסקה מספק, הוא רשאי לאפשר לצרכן לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי מINU.

(3) משך החמתנה לקבלת מענה אנושי מINU בסוג השירותים המפורטים בפסקה (1) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והצרך לא יופנה לשירות השארת הדרעה, אלא אם כן בחור בכה.

(4) (א) נקבעו לפי דין אחר או ברישון שנייתן לעסוק המגנו בתוספת השנייה הוראות לעניין משך החמתנה לקבלת מענה אנושי מINU, רשאי שר הממונה על הסדרת הענף שבו פועל העוסק, או גוף אחר שנותנות לו סמכויות להסדרת הענף שבו פועל העוסק, להורות כי עוסק כאמור רשאי לחזור ממשך החמתנה הקבוע בפסקה (3) בסוג השירותים המפורטים בפסקה (1), בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעד (בפסקה זו – אישור חריגה).

(ב) נתן שר או גוף אישור חריגה, ידועו לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע באישודה על עמידתם של העוסקים בהוראות אלה, ובכלל זה על השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מINU, ובחולקה לשוגי השירותים שבהם העוסקים מחויבים לתת מענה אנושי מINU; דיווח כאמור יימסר בשלוש השנים מיום תחילת תוקפו של האישור – אחת לשישה חודשים, ולאחר התקופה האמורה – אחת לשנה, ויפורסם באתר האינטרנט של המשרד הממשלתי או הגוף, לפי העניין.

(5) ההוראות סעיף קטן זה לא יחולו במקרה של תקלת מערכת כללית בהספקת הטבין או השירותים על ידי העוסק, שאינה מאפשרת את קיומם הוראות סעיף קטן זה, והתקלה כאמור אירעה לפחות בפרקיה אוריית, לרבות ביחס לביקושים בלבד שבפנייה כאמור לקבלת מענה אנושי, יודיע העוסק לצרכן, בהודעה מוקלטת, מהו האוזור שיש בו תקלת ואות המועד המשוער לתיקונה.

(6) אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לגורע מההוראות שנקבעו לפי דין או ברישון המחייבות מתן מענה אנושי מINU במשך זמן קצר מהזמן שנקבע בסעיף קטן זה.

\* התקבל בכנסת ביום ד' באב התשע"ח (16 ביולי 2018); העתת החוק ורשמי הפורסם בהצעות חוק הכנסת

.284 – מיום ב' באב התשע"ז (25 ביולי 2017), עמ'

<sup>1</sup> ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשע"ח, עמ' 748.

"(47א) לא מענה אנושי מڪצועי לצרכן בהתאם להוראות לפי סעיף 18(ב)(א) או (ב)".

(1) אחרי סעיף 5א2 יבוא:

5א3. (א) תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוןני הכלול מערכת אוטומטית לניטבות שיחות ייתן מענה אנושי מڪਊי ללקוח לפחות לستוגי שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האוזן הගאגופי שבהם יינתן השירות הטלפוני:

- (1) טיפול בתקלה;
- (2) בירור חשבון;
- (3) סיום התקשרות.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בשירות טלפוןני הכלול מענה אנושי מڪਊי נפרד לשירותים שתאגיד בנקאי מספק, הוא רשאי לאפשר ללקוח לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המڪਊי.

(ג) משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מڪਊי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א) לא יהיה על שד דקota מתחילה השיחה, והליך לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר בכך.

(ד) (1) קבע המפקח הוראות לעניין משך המתנה לקבלת מענה אנושי מڪਊי, רשאי הוא להורות כי תאגיד בנקאי רשאי לחזור משך המתנה הקבוע בסעיף קטן (ג), בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א), בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעה.

(2) הורה המפקח כאמור בפסקה (1), ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע, על עמידתם של תאגידים בנקאים בהוראות אלה, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות בהםם עמדו תאגידים בנקאים בפרק הזמן שקבעו מעתה מענה אנושי מڪਊי, ובחילוקו לסוגי השירותים בהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מڪਊי, דיווח כאמור יימסר בשלוש שנים מיום תחילת תוקפן של ההוראות – אחת לשישה חודשים, ולאחר התקופה האמורה – אחת לשנה, ויפורסם באתר האינטרנט של בנק ישראל.

(ה) ההוראות סעיף זה לא יחולו במקרה של תקלת מערכת כללית בהספקת השירותים על ידי התאגיד הבנקאי, שאינה מאפשרת את קיום ההוראות סעיף זה, והתקלת כאמור ארעה

<sup>2</sup> ס"ח התשמ"א, עמ' 258; התשע"ח, עמ' 739.

לפחות בפרישה אזרחית, לרבות בישוב מסוים, ובכלל שבספנייה כאמור לקבלת מענה אנושי מڪצועי, יודיעו התאגיד הבנקאי ללקוח, בהודעה מוקלטת, מהו האזרור שיש בו תקלת ואות המועד המשוער לתיקונה.

(ג) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מההוראות שנקבעו לפי דין המחייבות מתן מענה אנושי מڪਊי בזמן קצר מהזמן שנקבע בסעיף זה.<sup>3</sup>

(2) בסעיף 10(1), אחרי "5א, יבוא" 5א, 3,";

(3) בסעיף 11א(א), אחרי פסקה (1) יבוא:

"(א) היה למפקח יסוד סביר להניח כי תאגיד בנקאי לא נתן מענה אנושי מڪਊי ללקוח בהתאם להוראות לפי סעיף 5א, רשיי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך חמישים אלף שקלים חדשים."

בחק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981<sup>3</sup> –

(1) אחרי סעיף 5א יבוא:

"מענה אנושי  
מקצועי"  
(א) מבטח המספק שירות טלפוןני הכלול מערכת אוטומטית לנירוח שירותות ייתן מענה אנושי מڪਊי ללקוח לפחות לשוני שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזרור הגאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני:

- (1) טיפול בתקלה;
- (2) בירור חשבון;
- (3) סיום התקשרות.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בשירות טלפוןני הכלול מענה אנושי מڪਊי נדר לשירותים שמבטח מספק, הוא רשאי לבקש לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המڪਊי.

(ג) משך המתנה לקבלת מענה אנושי מڪਊי בסוג השירותים המפורטים בסעיף קטן (א) לא יהיה על שדוקות מתחילה השיחה, והליך לא יופנה לשירות השארת הودעה, אלא אם כן בחר בכך.

(ד) (1) קבע הממונה הוראות לעניין משך המתנה לקבלת מענה אנושי מڪਊי, רשיי הוא להורות כי המביטה רשאי לחרוג ממשך המתנה הקבוע בסעיף קטן (ג), בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א), בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעבה.

(2) הורה הממונה כאמור בפסקה (1), יודיעו לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע, על עמידתם של מטבעים בהוראות אלה,

תיקון חוק הפיקוח  
על שירותים  
פיננסיים (ביטוח) –  
מס' 37

<sup>3</sup> ס"ח התשמ"א, עמ' 208; התשע"ח, עמ' 739.

ובכל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו מבטחים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי, ובחולקה לשוגי השירותים שבהם הם מוחיבים לתת מענה אנושי מקצועי; דיווח כאמור ימסר בשלוש הימים מיום תחילת תוקפן של ההוראות – אחת לשישה חודשים, ולאחר התקופה האמורה – אחת לשנה, ויפורסם באתר האינטרנט של משרד האוצר.

(ה) הוראות סעיף זה לא יהולו במקרה של תקללה מערכית כללית בהספקת השירותים על ידי המבטח, שאינה מאפשרת את קיומן הוראות סעיף זה, והתקללה כאמור אירעה לפחות בפרקיה אзорית, לרבות ביישוב מסוים, ובכלל שפנוייה כאמור לקבלת מענה אנושי מקצועי, יודיע המבטח ללקוח, בהודעה מוקלטת, מהו האזר שיש בו תקללה ואת המועד המשוער לתיקונה.

(ו) אין בהוראות סעיף זה כדי לנរו מההוראות שנקבעו לפניהן או בריש�ן המחייבות מתן מענה אנושי מקצועי בזמן קצר מהזמן שנקבע בסעיף זה;:

(2) בתוספת השלישית, בחלק א', אחרי פרט (11) יבוא:

"(12) לא נתן מענה אנושי מקצועי לצרכן בהתאם להוראות לפי סעיף 59ב."

תיקון חוק הפקוח על שירותים פיננסיים (קוביות גמל), התשס"ה-2005<sup>4</sup> –  
על שירותים פיננסיים (קוביות גמל) – מס' 22

.5. בחוק הפקוח על שירותים פיננסיים (קוביות גמל), התשס"ה-2005 –

(1) בסעיף 39(ג), במקום "60" יבוא "59ב";

(2) בתוספת הראשונה, בחלק א', בפרט (6), במקום "סעיפים 50 או 57" יבוא "סעיפים 50, 59ב או 73".

תיקון חוק הפקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016<sup>5</sup> –  
על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) – מס' 6

.6.

בחוק הפקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016<sup>5</sup> –  
(1) אחרי סעיף 44 א יבוא:  
"מענה אנושי  
מקצועי"  
בעל רישוי הנפקה המספק שירות טלפון הכלול מערכת אוטומטית לניטוב שירותית ניתן מענה אנושי מקצועי ללקוח לפחות לשוגי שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזר הגאוגרפי שבהם ניתן השירות הטלפוני:

(1) טיפול בתקללה;

(2) ביזור חשבון;

(3) סיום התקשרות.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בשירות טלפון הכלול מענה אנושי מקצועי נפרד לשירותים שעល רישוי הנפקה מספק, הוא רשאי לאפשר ללקוח לבחור את סוג השירות לפני מנתן המענה האנושי המקצועי.

<sup>4</sup> ס"ח התשס"ה, עמ' 889; התשע"ח, עמ' 730.

<sup>5</sup> ס"ח התשע"ג, עמ' 1098; התשע"ג, עמ' 1160.

(ג) משך ההמתנה לקבלת המענה האנושי המוצעוי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א) לא יעלה על שש דקות מתחילה השיחה, והלקוח לא יופנה לשירות השארת הودעה, אלא אם כן בחר בכך.

(ד) (1) קבע המפקח הוראות לעניין משך המתנה לקבלת מענה אנושי מוצעוי, רשאי הוא להוראות כי בעל רישיון הנפקה רשאי לחרוג ממשך ההוראה הקבוע בסעיף קטן (ג), בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א), בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעבה.

(2) הורה המפקח כאמור בפסקה (1), יודיעו להועדת הכללה של הכנסת על ההוראות שקבע, על עמידתם של בעלי רישיון הנפקה בהוראות אלה, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבhem עמדו בעלי רישיון הנפקה בפרק הזמן שקבעו למתרן מענה אנושי מוצעוי, ובחילוקה לסוגי השירותים שבhem הם מחובבים לתת מענה אנושי מוצעוי; דיווח כאמור יימסר בשלוש השנים מיום תחילת תוקפן של ההוראות – אחת לשישה חודשים, ולאחר התקופה האמורה – אחת לשנה, ויפורסם באתר האינטרנט של המפקח.

(ה) הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה של תקלת מערכת כללית בהספקת השירותים על ידי בעל רישיון הנפקה, שאינה מאפשרת את קיומם הוראות סעיף זה, והתקללה כאמור לפחות בפריסת אווירת, לרבות ביישוב מסוים, וב└בד שבפניה כאמור לקלטת מענה אנושי, יודיע בעל רישיון הנפקה להקוות, בהודעה מוקלטת, מהו האור שיש בו תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה.

(ו) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מההוראות שקבעו לפי דין או ברישיון המחייבות מתן מענה אנושי מוצעוי בזמן קצר מזמן שקבע בסעיף זה.

(2) בסעיף 7(ב), אחרי פסקה (24) יבוא:

"(24ב) בעל רישיון הנפקה שלא נתן מענה אנושי מוצעוי ללקוח בהתאם להוראות לפי סעיף 44ב."

.7. תחילתו של חוק זה שנה מיום פרסומו.

תחילת

רاؤבן ריבליין ראש מדינתה	יולי ויואל אדלשטיין ראש הממשלה	בנימין נתניהו ראש ממשלה	אלי כהן שר הכללה והתעשייה
-----------------------------	-----------------------------------	----------------------------	------------------------------