



רשומות

# ספר החוקים

25 ביולי 2018

2741

י"ג באב התשע"ח

עמוד

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

תיקונים עקיפים:

חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 – מס' 29

חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), 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' 57), התשע"ח-2018\*

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

"(א1) (1) עוסק המנוי בתוספת השנייה ומספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות ייתן מענה אנושי מקצועי לצרכן לפחות לסוגי השירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה ואת האזור הגאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני:

(א) טיפול בתקלה;

(ב) בירור חשבון;

(ג) סיום התקשרות.

(2) על אף האמור בפסקה (1), בשירות טלפוני הכולל מענה אנושי מקצועי נפרד לשירותים שעוסק כאמור באותה פסקה מספק, הוא רשאי לאפשר לצרכן לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המקצועי.

(3) משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בפסקה (1) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והצרכן לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר בכך.

(4) (א) נקבעו לפי דין אחר או ברישיון שניתן לעוסק המנוי בתוספת השנייה הוראות לעניין משך המתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, רשאי שר הממונה על הסדרת הענף שבו פועל העוסק, או גוף אחר שנתונות לו סמכויות להסדרת הענף שבו פועל העוסק, להורות כי עוסק כאמור רשאי לחרוג ממשך ההמתנה הקבוע בפסקה (3) בסוגי השירותים המפורטים בפסקה (1), בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעבד (בפסקה זו – אישור חריגה).

(ב) נתן שר או גוף אישור חריגה, ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע באישור, על עמידתם של העוסקים בהוראות אלה, ובכלל זה על השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי, ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם העוסקים מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי; 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) הוראות סעיף קטן זה לא יחולו במקרה של תקלה מערכתית כללית בהספקת הטובין או השירותים על ידי העוסק, שאינה מאפשרת את קיום הוראות סעיף קטן זה, והתקלה כאמור אירעה לפחות בפריסה אזורית, לרבות ביישוב מסוים, ובלבד שבפנייה כאמור לקבלת מענה אנושי, יודיע העוסק לצרכן, בהודעה מוקלטת, מהו האזור שיש בו תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה.

(6) אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לגרוע מהוראות שנקבעו לפי דין או ברישיון המחייבות מתן מענה אנושי מקצועי בזמן קצר מהזמן שנקבע בסעיף קטן זה."

\* התקבל בכנסת ביום ד' באב התשע"ח (16 ביולי 2018); הצעת החוק ודברי הסבר פורסמו בהצעות חוק הכנסת – 732, מיום ב' באב התשע"ז (25 ביולי 2017), עמ' 284.  
1 ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשע"ח, עמ' 748.

"(47א) לא נתן מענה אנושי מקצועי לצרכן בהתאם להוראות לפי סעיף 18(ב)א(1) או (ב)."

(1) אחרי סעיף 2א5 יבוא:

"מענה אנושי מקצועי 3א5. (א) תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת

אוטומטית לניתוב שיחות ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח לפחות לסוגי שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני:

(1) טיפול בתקלה;

(2) בירור חשבון;

(3) סיום התקשרות.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בשירות טלפוני הכולל מענה אנושי מקצועי נפרד לשירותים שתאגיד בנקאי מספק, הוא רשאי לאפשר ללקוח לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המקצועי.

(ג) משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והלקוח לא יופנה לשירות השארית הודעה, אלא אם כן בחר בכך.

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

(2) הורה המפקח כאמור בפסקה (1), ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע, על עמידתם של תאגידי בנקאיים בהוראות אלה, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידי בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי, ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי; דיווח כאמור יימסר בשלוש השנים מיום תחילת תוקפן של ההוראות – אחת לשישה חודשים, ולאחר התקופה האמורה – אחת לשנה, ויפורסם באתר האינטרנט של בנק ישראל.

(ה) הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה של תקלה מערכתית כללית בהספקת השירותים על ידי התאגיד הבנקאי, שאינה מאפשרת את קיום הוראות סעיף זה, והתקלה כאמור אירעה

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

לפחות בפריסה אזורית, לרבות ביישוב מסוים, ובלבד שבפנייה כאמור לקבלת מענה אנושי מקצועי, יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח, בהודעה מוקלטת, מהו האזור שיש בו תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה.

(ו) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות שנקבעו לפי דין המחייבות מתן מענה אנושי מקצועי בזמן קצר מהזמן שנקבע בסעיף זה.”;

(2) בסעיף 10(1), אחרי “2א5”, יבוא “3א5”;

(3) בסעיף 11א(א), אחרי פסקה (1) יבוא:

”(א1) היה למפקח יסוד סביר להניח כי תאגיד בנקאי לא נתן מענה אנושי מקצועי ללקוח בהתאם להוראות לפי סעיף 3א5, רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך חמישים אלף שקלים חדשים.”

4. תיקון חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) –

(1) אחרי סעיף 59 א יבוא:

”מענה אנושי מקצועי”  
59ב. (א) מבטח המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח לפחות לסוגי שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני:

(1) טיפול בתקלה;

(2) בירור חשבון;

(3) סיום התקשרות.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בשירות טלפוני הכולל מענה אנושי מקצועי נפרד לשירותים שמבטח מספק, הוא רשאי לאפשר ללקוח לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המקצועי.

(ג) משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והלקוח לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר בכך.

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

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

<sup>5</sup> ס”ח התשמ”א, עמ’ 208; התשע”ח, עמ’ 739.

ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו מבטחים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי, ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי; דיווח כאמור יימסר בשלוש השנים מיום תחילת תוקפן של ההוראות – אחת לשישה חודשים, ולאחר התקופה האמורה – אחת לשנה, ויפורסם באתר האינטרנט של משרד האוצר.

(ה) הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה של תקלה מערכתית כללית בהספקת השירותים על ידי המבטח, שאינה מאפשרת את קיום ההוראות סעיף זה, והתקלה כאמור אירעה לפחות בפריסה אזורית, לרבות ביישוב מסוים, ובלבד שבפנייה כאמור לקבלת מענה אנושי מקצועי, יודיע המבטח ללקוח, בהודעה מוקלטת, מהו האזור שיש בו תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה.

(ו) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות שנקבעו לפי דין או ברישיון 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 הפיקוח  
על שירותים  
פיננסיים (קופות  
גמל) – מס' 22

5. בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס”ה-2005 –

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

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

תיקון חוק הפיקוח  
על שירותים  
פיננסיים (שירותים  
פיננסיים מוסדרים)  
– מס' 6

6. בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע”ו-2016 –

(1) אחרי סעיף 44א יבוא:

“מענה אנושי מקצועי 44ב. (א) בעל רישיון הנפקה המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח לפחות לסוגי השירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני:

(1) טיפול בתקלה;

(2) בירור חשבון;

(3) סיום התקשרות.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בשירות טלפוני הכולל מענה אנושי מקצועי נפרד לשירותים שבעל רישיון הנפקה מספק, הוא רשאי לאפשר ללקוח לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המקצועי.

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

<sup>5</sup> ס”ח התשע”ו, עמ’ 1098; התשע”ז, עמ’ 1160.

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

(ד) (1) קבע המפקח הוראות לעניין משך המתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, רשאי הוא להורות כי בעל רישיון ההנפקה רשאי לחרוג ממשך ההמתנה הקבוע בסעיף קטן (ג), בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א), בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעבד.

(2) הורה המפקח כאמור בפסקה (1), ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע, על עמידתם של בעלי רישיון הנפקה בהוראות אלה, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו בעלי רישיון הנפקה בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי, ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי; 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 תקלה מערכתית כללית בהספקת השירותים על ידי בעל רישיון הנפקה, שאינה מאפשרת את קיום הוראות סעיף זה, והתקלה כאמור אירעה לפחות בפריסה אזורית, לרבות ביישוב מסוים, ובלבד שבפנייה כאמור לקבלת מענה אנושי, יודיע בעל רישיון ההנפקה ללקוח, בהודעה מוקלטת, מהו האזור שיש בו תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה.

(ו) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות שנקבעו לפי דין או ברישיון המחייבות מתן מענה אנושי מקצועי בזמן קצר מהזמן שנקבע בסעיף זה.;

(2) בסעיף 72(ב), אחרי פסקה (א24) יבוא:

"(ב24) בעל רישיון הנפקה שלא נתן מענה אנושי מקצועי ללקוח בהתאם להוראות לפי סעיף 44ב."

7. תחילתו של חוק זה שנה מיום פרסומו. תחילה

אלי כהן  
שר הכלכלה והתעשייה

בנימין נתניהו  
ראש הממשלה

יולי יואל אדלשטיין  
יושב ראש הכנסת

ראובן ריבלין  
נשיא המדינה



