

ירושלים, ט' באלול, תשפ"א

17 באוגוסט, 2021

חוזר מס' ח-2670

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים**

## **הנדון: העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון**

(הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 448)

### **מבוא**

1. במסגרת תיקון 27 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן - "החוק"), נקבע בסעיף 1ב5 לחוק כי הבנקים נדרשים לאפשר ללקוחות המבקשים להעביר את הפעילות הפיננסית שלהם מבנק אחד (בנק מקורי) לבנק אחר (בנק קולט), לעשות כן באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח וללא עלות ללקוח. זאת, במטרה לעודד את התחרות במערכת הבנקאית ולצמצם חסמים למעבר לקוחות בין בנקים באמצעות פישוט תהליך המעבר בין בנקים, תוך שמירה על זכויות הלקוחות ועל רציפות הפעילות הפיננסית שלהם ושיפור איכות השירות הניתן להם אגב תהליך המעבר.
2. בהתאם לסמכויות הקבועות בחוק, קבע נגיד בנק ישראל במסגרת כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים), התש"ף-2019 (להלן - "כללי הנגיד") את סוג הפעילות הפיננסית לגביה תחול החובה בחוק ואת סוגי חשבונות הבנק שעל הפעילות הפיננסית המתנהלת בהם תחול החובה האמורה.
3. בהתאם לסמכויות המפקח על הבנקים הקבועות בחוק, פורסמה ב-16.12.2019 הוראת ניהול בנקאי תקין 448, בה נקבעו ההוראות שעל הבנקים ליישם בהתאם לחוק ולכללי הנגיד במסגרת הטיפול בבקשתו של לקוח להעביר את פעילותו הפיננסית בין בנקים באופן מקוון.
4. סעיף 1ב5 לחוק, כללי הנגיד והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 448 צפויים להיכנס לתוקף ב-22 בספטמבר 2021, ובימים אלו נמצאת המערכת הבנקאית בישורת האחרונה של הפיתוחים הטכנולוגיים שנדרשים לצורך יישום.
5. בנוסף, לצורך יישום הוראות החוק לעניין העברת פעילותו הפיננסית של הלקוח בשיקים, נדרשו תיקוני חקיקה שיתנו מענה למקרים בהם לקוח שמשך שיק ביצע מעבר בין בנקים ולמקרים בהם לקוח שהציג שיק ביצע מעבר בין בנקים. על רקע זה עודכנו כללי הנגיד ובוצעו תיקוני חקיקה בכללי סליקת שיקים (סריקה, שמירה והפקת פלט של שיק ממוחשב), התשע"ז-2016 ובכללי סליקה שיקים (שמירת שיקים), התשע"ו-2016. בנוסף, בוצע תיקון מבהיר בסעיף 1ב5 לחוק, לעניין סמכות הנגיד לקבוע את התקופה שבמהלכה יידרשו הבנקים להמשיך לבצע, לגבי סוגי פעילות פיננסית מסוימים, את הפעולות הנוגעות להעברת הפעילות, גם לאחר יום המעבר (תקופת הניתוב).
6. כצעד משלים לתיקוני החקיקה האמורים ובהתאם לסמכותו של המפקח על הבנקים לפי החוק, בוצעו עדכונים בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 448 כמפורט להלן. כמו כן, בוצעו עדכונים שונים על רקע צרכים שהתעוררו עם התקדמות תהליכי היישום של החוק וכללי הנגיד לאורך התקופה שחלפה ממועד פרסום ההוראה המקורית ב-16 בדצמבר 2019.

7. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, קבעתי הוראה זו.

### **העדכונים להוראה**

#### **8. עדכון סעיף 2 - תחולה**

עודכן סעיף התחולה של ההוראה, כך שהובהר שההוראה חלה על בנק במילוי חובותיו כבנק מקורי או כבנק קולט ונקבע כי סעיף 41 להוראה יחול גם על בנק, שבהתאם להוראות החוק, סעיף 1ב5 לחוק לא חל עליו.

#### **דברי הסבר**

החובה לבצע העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים לפי סעיף 1ב5 לחוק, חלה על בנק קולט ועל בנק מקורי, בהתאם להגדרתם בסעיף 5(ב) לחוק. סעיף התחולה עודכן בהתאם לתחולה בחוק, ובהתאמה עודכנה גם הגדרת המונח "בנק" בסעיף ההגדרות. בנוסף, על מנת לתמוך בדרישות החקיקה, כללי הנגיד וההוראה ולאפשר את יישומן לעניין העברת פעילות בשיקים, הובהר כי סעיף 41 להוראה יחול על כל בנק, גם במקרים בהם הבנק לא מהווה צד לתהליך הניוד כבנק קולט או כבנק מקורי ולרבות בנק שנקבע בהתאם להוראת סעיף 1ב5(ה) שיש לו פטור מהחובה ליישם את סעיף 1ב5 לחוק. תיקון זה מאפשר לכלל לקוחות המערכת הבנקאית לשמור על רציפות הפעילות הפיננסית בשיקים, הן במקרים בהם לקוח שמשך שיק ביצע מעבר בין בנקים ואז קיים צורך במתן מענה למוטבים והן במקרים בהם הלקוח שהציג שיק בבנק מקורי ביצע מעבר בין בנקים ואז נדרשת רציפות ללקוח, כך שבעת פירעון השיק הלקוח יזוכה בחשבונו בבנק הקולט.

#### **9. עדכון סעיף 3 - הגדרות**

עודכנו ההגדרות של המונחים "בנק" ו-"ניתוב".

#### **דברי הסבר**

הגדרת המונח "בנק" עודכנה בעקבות השינוי האמור בסעיף התחולה. בהגדרת המונח "ניתוב" התווספה התייחסות לסעיף 5 בכללי הנגיד המגדיר מה הן סוגי הפעילות הפיננסית שיועברו גם לאחר יום המעבר.

#### **10. עדכון סעיף 5 - בחירת יום המעבר**

בסעיפים קטנים (א) ו-(ב) התווספה התייחסות לחוק.

#### **דברי הסבר**

המועדים לביצוע העברת הפעילות הפיננסית נקבעים בחוק ובכללי הנגיד. למען השלמות התווספה הפנייה להוראות החוק בסעיפים כאמור.

#### **11. עדכון סעיף 10 - העברת פעילות ממספר חשבונות**

התווספה הפנייה לתנאים שנקבעו בכללי הנגיד לעניין סוגי חשבונות הבנק שניתן להעביר בהם את הפעילות הפיננסית בהתאם להוראות החוק.

#### **דברי הסבר**

סעיף 2 לכללי הנגיד מגדיר את סוגי חשבונות הבנק שעליהם יחול סעיף 1ב5 לחוק. סעיף 10 להוראה מתייחס לכך שבנק קולט יאפשר ללקוחותיו להעביר פעילות פיננסית ממספר חשבונות בבנק מקורי אחד או במספר בנקים מקוריים, לחשבון אחד בבנק הקולט. למען השלמות והבהירות התווספה ההפניה לכללי הנגיד על מנת לחדד כי על כל אחת מבקשות ההעברה לחשבון בבנק הקולט לעמוד בכללי הנגיד בפני עצמה וכי לא קיימת חובה לנייד סוגי חשבונות שכללי הנגיד לא

מחייבים לנייד.

#### 12. **עדכון סעיף 11 - איסור הטלת מגבלה על מספר העברות**

התווספה הפנייה לתנאים שנקבעו בכללי הנגיד לעניין סוגי חשבונות הבנק שעליהם יחול סעיף 151 לחוק, נמחקו כפילויות מול סעיף 2 בכללי הנגיד ועודכנה ההנחיה המתייחסת למקרה בו לקוח הגיש מספר בקשות העברה בבנקים קולטים שונים בגין אותה פעילות פיננסית בבנק המקורי.

##### **דברי הסבר**

סעיף 2 לכללי הנגיד מגדיר את סוגי חשבונות הבנק שעליהם יחול סעיף 151 לחוק, לרבות התנאים של חשבונות העובר ושב בבנק המקורי ובבנק הקולט לעמוד בהם. לאור זאת, נמחקו סעיפים קטנים (א) ו-(ב) שהיוו כפילות מול הקבוע בכללי הנגיד מחד ולשם השלמות התווספה הפנייה לכללי הנגיד מאידך. בנוסף, עודכנה ההנחיה המתייחסת למקרה בו בנק מקורי יכול לקבל מספר בקשות להעברה מהלקוח, באמצעות מספר בנקים קולטים.

#### 13. **עדכון סעיף 13 - העברת מידע אודות הלקוח**

בנוסף להפניה לדיני הפרטיות התווספה הפנייה להוראות כל דין.

##### **דברי הסבר**

למען השלמות ובשל החשיבות בהגנה ובשמירה על המידע המועבר אודות הלקוח בכלל ובמקרה של העברת פעילות פיננסית בין בנקים בפרט, התווספה התייחסות להוראות כל דין, ובהן, בין היתר, דיני הפרטיות.

#### 14. **הוספת סעיף 16א - עדכון הלקוח אודות אפשרותו לבצע העברה של פעילות פיננסית בין בנקים**

התווספה הנחיה הקובעת כי על הבנקים לעדכן את לקוחותיהם אודות האפשרות לבצע העברה של פעילות פיננסית בין בנקים בהתאם לסעיף 151 לחוק, אגב פתיחת חשבון עובר ושב וכן במסגרת המידע המוצג ללקוח בדבר האפשרויות וההתחייבויות לסגירת חשבון.

##### **דברי הסבר**

על מנת לעודד את התחרות ולהגביר את המודעות של הלקוחות לאפשרות לבצע העברת פעילות פיננסית בין בנקים באופן מהיר, יעיל, מקוון ומהימן, נקבעה חובת עדכון של הלקוחות אודות האפשרות לביצוע העברת הפעילות בהתאם לסעיף 151 לחוק גם אגב פתיחת חשבון וגם במסגרת המידע המוצג ללקוחות אודות סגירת החשבון.

#### 15. **עדכון סעיף 18(ה) - הסכמות הלקוח**

עודכנו סעיף קטנים (1) עד (3), בהתאם למפורט להלן.

##### **דברי הסבר**

סעיף 18(ה) עוסק בהסכמות שנותן הלקוח לבנקים כחלק מבקשתו לביצוע העברת הפעילות. במסגרת העדכון חודדה ההתייחסות להסכמות הלקוח, כמפורט להלן:

(א) בסעיף קטן 18(ה)(1) עודכנה ההתייחסות להסכמה להעביר מידע בין הבנק המקורי לבין הבנק הקולט לצורך ביצוע הניוד והניתוב וכן לגורמים נוספים שיתכן ויידרשו למידע לצורך פעולות הנדרשות לצורך יישום הניוד והניתוב, כדוגמת מס"ב, חברות כרטיסי האשראי, מוטבים בהרשאות לחיוב, גורמים מזכים וכד'. בנוסף עודכנה ההתייחסות למידע המועבר אודות פעילות בשיקים ונמחקה המילה "היסטוריי" שכן המידע שיש להעביר על מנת לנייד ולנתב פעילות בשיקים הינו רחב יותר ממידע היסטורי בלבד.

(ב) בסעיף קטן 18(ה)(2) נוספה ברישא התייחסות לכך שההסכמה שיתן הלקוח לבנק הקולט להעביר את פרטי ההתקשרות שלו לבנק המקורי תשמש הן לצורך העברת הודעות מהבנק המקורי ללקוח אודות תהליך העברת הפעילות והן לצורך יצירת קשר עם הלקוח לצורך קבלת

הוראות בדבר אופן הטיפול במוצרים קיימים בבנק המקורי, ויובהר כי פרטי ההתקשרות יכולים לשמש את הבנק המקורי גם אגב הטיפול בפקדונות ללא תנועה.

(ג) בסעיף קטן 18(ה)(3)(ב) עודכנה הסיפא כך שבמקום המילה "יידרש" נכתב "שיתאפשר", על מנת לחדד כי ככל שלא נותרת פעילות בבנק המקורי לאחר הניוד, הציפייה היא שהבנק המקורי יסגור את חשבון הלקוח ולא ימתין לדרישה או בקשה נוספת של הלקוח בהקשר זה. בנוסף יובהר כי השלמת תהליך הניוד כמוה כסיום התקשרות, ועל הבנק המקורי לפעול בהתאם לסעיף 15ב בהוראת ניהול בנקאי 420 בהקשר זה.

(ד) סעיף קטן 18(ה)(3)(ג) עודכן כך שנמחקו כפילויות בדוגמאות של סוגי ההרשאות לחיוב שניתן להקים ונקבעה הנחיה כללית לעניין תוקפן של ההרשאות כאמור. משך תקופת הניתוב מוסדר בכללי הנגיד וההתייחסות בהוראה תוקנה בהתאם.

#### 16. עדכון סעיף 18(ו)

התווספו בסיפא המילים "אי מתן ההוראה לא יפגע בתקינות הבקשה".

#### דברי הסבר

התוספת נועדה להבהיר כי יש לאפשר ללקוח לבחור כיצד ברצונו לטפל בפקדונות ללא תנועה, אם בכלל, וכי ככל שבחר לקוח שלא לתת הוראה בנושא הדבר לא יפגע בהמשך התהליך.

#### 17. הוספת סעיף 18(ז)

התווסף סעיף העוסק בהוראת הלקוח לעניין פעילותו בשיקים.

#### דברי הסבר

עם השלמת החקיקה שנדרשה לצורך יישום סעיף 15ב גם לעניין פעילות הלקוח בשיקים, התווסף סעיף זה.

#### 18. עדכון סעיף 21

התווספה התייחסות לגילוי ולמתן הסברים ללקוח אודות אופן הטיפול במוצרים קיימים.

#### דברי הסבר

במסגרת העדכון התווספה לסעיף דרישה מפורשת לתת ללקוח גילוי מלא והסברים על אופן הטיפול במוצרים שקיימים בבנק המקורי אגב תהליך העברת הפעילות, לרבות לצורך קידום תהליך הניוד, השלמת הניוד ויישום הניתוב. מתן הסבר מלא ללקוח אודות אופן הטיפול במוצרים הקיימים, לרבות התייחסות להחלטות/הוראות שעליו לתת לבנקים לצורך יישום בקשתו ומתן הסברים אודות משמעויותיהן של ההחלטות שיקבל על אופן הטיפול במוצרים ועל תהליכי הניוד והניתוב, יגביר את השקיפות של התהליך ואת מעורבותו של הלקוח וכן צפוי לצמצם את אי-הודאות של הלקוח ואת החששות הטבעיים הנלווים להליך של העברת הפעילות הפיננסית. הצורך בהגנה צרכנית זו הופך למשמעותי אף יותר עם הוספת הנדבך של העברת פעילות הלקוח בשיקים, אשר מחייב גם הוא מעורבות של הלקוח במתן הוראות והסכמות.

#### 19. עדכון סעיף 23(ה)

הדרישה למתן מידע המוצג ללקוח אודות תהליך הניוד הורחבה.

#### דברי הסבר

הסעיף עודכן כך שהתווספה בו דרישת גילוי ומתן הסברים גם אודות תקופת הניתוב, משמעות הניתוב, מתן מידע ללקוח אודות האפשרות לבטל את תקופת הניתוב ומתן מידע הנוגע לפעילות הלקוח בשיקים. כמו כן, נוספה התייחסות לכך שיש לתת ללקוח גילוי אודות המקרים שבגינם הוא צפוי לקבל הודעות והתראות לאורך תהליך העברת הפעילות ובעת השלמתו.

## 20. עדכון סעיף 26

חודד נוסח סעיף קטן (ב) והתוסף סעיף קטן (ו) כמפורט להלן.

### דברי הסבר

סעיף 26 עוסק בפעולות שינקוט הבנק המקורי לאחר שמצא שהבקשה להעברת פעילות תקינה. ובמסגרת זו נקבע איזה מידע עליו להעביר. אגב כך התווסף סעיף הכולל מידע אודות שיקים.

## 21. עדכון סעיף 28(ג)

עודכנו וחודדו ההתייחסויות להודעות השונות שנדרש לשלוח במסגרת הסעיף.

### דברי הסבר

עודכנה הרישא של הסעיף ונמחקו המילים "את הלקוח", שכן הסעיף מתייחס לעדכון הן של הלקוח והן של הבנק המקורי, בהתאם למקרים השונים.

סעיף קטן 28(ג)(1) מתייחס למקרה בו מוצא הבנק הקולט כי בקשת הלקוח אינה תקינה, עליו להודיע על כך ללקוח ולבנק המקורי ולעצור את תהליך הניוד. במטרה לשמור על פרטיותו של הלקוח, חודדה ההבחנה בין ההודעות שישלח הבנק הקולט ללקוח ולבנק המקורי במקרה דנן וכן חודדה ההתייחסות למגבלות שהוטלו בבנק המקורי.

סעיף קטן 28(ג)(2) מתייחס למקרה בו מצא הבנק הקולט כי בקשת הלקוח תקינה ועליו לעדכן את הלקוח אודות התקדמות התהליך ועל הגבלת פעילותו של הלקוח בבנק המקורי לאורך תקופת הטיפול בבקשת ההעברה. בשל המשמעות הדרמטית של שלב זה על יכולתו של הלקוח לבצע פעולות בחשבונו בבנק המקורי, התווספה בסעיף דרישה כי ההודעה ללקוח על הטלת המגבלות תהיה בסמוך לכניסתן של המגבלות לתוקף.

## 22. עדכון סעיף 29

עודכן סעיף (ב) והתוסף סעיף (ה), כמפורט להלן.

### דברי הסבר

(א) סעיף 29(ב) תוקן כך שברירת המחדל שנקבעה בנוסח ההוראה הקודם, לפיה יראו בחשבון בבנק הקולט כחשבון שאליו הורה הלקוח להעביר את הכסף במועד פירעון פיקדון או חיסכון שנותרו במקורי, גם אם לא נתן הוראה כזו, נמחקה וחלף זאת נקבע כי על הבנק המקורי ליצור קשר עם הלקוח ולקבל הוראות לעניין הטיפול בכספים בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 443.

(ב) נוסף סעיף 29(ה), הקובע הוראות שעל הבנק המקורי לבצע במסגרת העברת פעילותו הפיננסית של הלקוח בשיקים, וזאת במטרה לשמור על רציפות באופן הטיפול בשיקים.

## 23. הוספת סעיף 29א

נוסף סעיף 29א המפרט הוראות נוספות לעניין הטיפול בשיקים.

### דברי הסבר

סעיף 29 להוראה קובע הנחיות החלות על הבנק המקורי. סעיף 29א קובע הנחיות נוספות החלות במקרים בהם נדרש שיתוף פעולה בין הבנקים או שנדרשת פעולה של הבנק הקולט.

## 24. עדכון סעיף 31

המילים "בחשבון המקורי באופן שהוא לא עומד" הוחלפו במילים "ואין עמידה".

### דברי הסבר

הסעיף עודכן על מנת להבהיר כי בכל מקרה בו ישנה אי עמידה בכללי הנגיד יש לפעול בהתאם להנחיית הסעיף.

## 25. עדכון סעיף 32(ב)

המילים "מועד המעבר שלה שונה מיום המעבר" נמחקו ובמקומן התווספו המילים "שניתן להעבירה במועד מאוחר יותר מיום המעבר בהתאם לכללי הנגיד, ולמעט פעילות שנותרת בבנק המקורי לאחר הניוד".

### דברי הסבר

מלכתחילה נקבע כי במהלך יום המעבר תוקפא כלל הפעילות בחשבון הלקוח בבנק המקורי למעט הפעילות בניירות ערך שמועד המעבר שלה שונה מיום המעבר. הנוסח של הסיפא חודד כך שההתייחסות לניירות ערך תכלול התייחסות לניירות ערך שיועברו לאחר יום המעבר, בהתאם לכללי הנגיד, וכן התייחסות לפעילות שנותרת בבנק המקורי לאחר הניוד ככלל, לרבות ניירות ערך שאינם ניתנים להעברה.

## 26. עדכון סעיף 33

עודכנה ההתייחסויות להודעות שישלח הבנק הקולט ללקוח ולבנק המקורי במקרה בו מצא הבנק הקולט ביום המעבר כי לא ניתן להשלים את תהליך הניוד.

### דברי הסבר

במטרה לשמור על פרטיותו של הלקוח, על הצורך להבחין בין ההודעות שישלח הבנק הקולט אליו, ואשר יכללו את הסיבה לעצירת התהליך לבין ההודעות שישלח לבנק המקורי אשר יעדכנו על המקרה ללא פירוט הסיבות.

## 27. עדכון סעיף 34

עודכנו סעיפים (א) ו-(ג) ונמחק סעיף (ה), כמפורט להלן.

### דברי הסבר

(א) בסעיף קטן 34(א) נמחקו המילים "ממכשירים אוטומטיים" על מנת לדייק את הניסוח כך שיתאים למגבלות המוטלות על פעילות הלקוח בחשבון המקורי במהלך תהליך הניוד בהתאם לסעיף 26(ב) להוראה. ביום המעבר לא תתאפשר גם משיכת מזומן בקופה.

(ב) בסעיף קטן 34(ג) הובהר כי הכוונה היא למועד השלמת תהליך הניוד.

(ג) סעיף קטן 34(ה) נמחק וההנחיה המהותית שהייתה בו לעניין עדכון גורמים מחייבים מכוח הרשאה לחיוב שולבה בסעיף 37 להוראה. למען הסר ספק, מובהר כי על הבנקים לפעול בהתאם לנדרש בהוראות חוק שירותי תשלום, תשע"ט-2019 ובהוראות ניהול בנקאי תקין 432 ו-439 לעניין עדכון המוטבים בהרשאות לחיוב אודות שינוי פרטי ההרשאה לחיוב.

## 28. עדכון כותרת הפרק "תהליך הניתוב"

כותרת החלק הנדון בהוראה עודכנה ל-"פעולות לאחר יום המעבר".

### דברי הסבר

סעיפים 35 עד 41 בהוראה עוסקים באופן כללי בפעולות של הבנקים לבצע לאחר יום המעבר ולא רק בתהליך הניתוב עצמו, והכותרת עודכנה לשם הבהירות.

## 29. עדכון סעיף 35

התווספה הפנייה לכללי הנגיד.

### דברי הסבר

הפעולות אשר אינן נכללות בניתוב נקבעות בהתאם לכללי הנגיד ולצורך השלמות והבהירות התווספה התייחסות אליהם.

### 30. עדכון סעיף 36

נמחקה ההתייחסות למשך תקופת הניתוב.

#### דברי הסבר

בהתאם לתיקון בחוק, כאמור בסעיף 5 לעיל, ההוראות לעניין תקופת הניתוב ומשך הזמן שהיא תימשך נקבעו בכללי הנגיד. בהתאמה, התווספה בסעיף 36 הפנייה לכללי הנגיד ונמחקו ההתייחסויות הכפולות בהוראה. למען הסר ספק יובהר כי תקופת הניתוב של עסקאות מתמשכות בכרטיס חיוב בנקאי שהונפק על ידי הבנק המקורי תהיה בהתאם לתקופת הניתוב שנקבעה בכללי הנגיד וכי במקרה דנן לא יחול סעיף 11(ב) בהוראת ניהול בנקאי תקין 470.

### 31. עדכון סעיף 37

התווספו המילים " או לכרטיס חיוב בנקאי שהונפק בחשבון הלקוח בבנק המקורי" ועודכנה ההתייחסות לעיתוי העדכון הנדרש בסעיף.

#### דברי הסבר

במקרה בו לקוח מעביר את פעילותו הפיננסית בין הבנקים, על הבנקים לפעול לעדכון הגורמים המעבירים תנועות לזיכוי או לחיוב של חשבון הלקוח בבנק המקורי או של כרטיס חיוב בנקאי שהונפק ללקוח בחשבונו בבנק המקורי, אודות השינוי בפרטי החשבון, וזאת במטרה להימנע מפגיעה בלקוח ולאפשר רציפות בפעילותו הפיננסית.

### תחילה

32. תחילתה של הוראה זו במועד כניסתו לתוקף של סעיף 1ב5 לחוק.

33. תחילתו של העדכון בסעיף 11 הוראה, לעניין עדכון נוסח ההודעה שתינתן ללקוח, תחילתו של סעיף 16א להוראה, לעניין עדכון הלקוח אודות האפשרות לבצע העברת פעילות פיננסית בהתאם לסעיף 1ב5 לחוק אגב תהליך פתיחת חשבון, ותחילתם של העדכונים בסעיפים 18(ה)(2), 21, 23(ה) להוראה - שלושה חודשים ממועד כניסתו לתוקף של סעיף 1ב5 לחוק.

34. תחילתם של העדכונים בסעיפים 18(ו) ו-29(ב) - שישה חודשים ממועד כניסתו לתוקף של סעיף 1ב5 לחוק.

35. תחילתו של סעיף 37 להוראה, לעניין חובת ההודעה לגורמים המזכים, הינה לכל המאוחר בתוך שנתיים ממועד כניסתו לתוקף של סעיף 1ב5 לחוק, וזאת על רקע בקשתם של הבנקים לקבל זמן היערכות נוסף לשם השלמת הפיתוחים הנדרשים לצורך יישום הסעיף. בתום השנתיים יבוצע עדכון רטרואקטיבי אודות שינוי פרטי החשבון של הלקוח לכל הגורמים שהעבירו זיכויים לחשבון בבנק המקורי במהלך השנתיים כאמור.

## עדכון הקובץ

36. מצ"ב דפי עדכון לקובץ הוראות ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

### להכניס עמוד

(8/21) [2] 448-1-14

### להוציא עמוד

(12/19) [1] 448-1-13

בכבוד רב,



יאיר אבידן  
המפקח על הבנקים



## העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון

### מבוא

1. בשנים האחרונות פועל הפיקוח על הבנקים להגברת התחרות במערכת הבנקאית ולעידוד החדשנות והיעילות בבנקים, לטובת לקוחות המערכת הבנקאית. במסגרת זו, מקדם הפיקוח על הבנקים מספר פרויקטים ושינויים מבניים בשוק הבנקאות, וביניהם פרויקט מעבר בין בנקים באופן מקוון ("מעבר מבנק לבנק בקליק").

פישוט תהליך המעבר בין בנקים, תוך שמירה על זכויות הלקוחות ועל רציפות הפעילות הפיננסית שלהם, יקל על הלקוחות בעת מעבר בין בנקים, יעודד את התחרות, יחזק את כוחם של הלקוחות וישפר את איכות השירות הניתן להם. מטרת הפרויקט הינה לאפשר ללקוחות המעוניינים להעביר את פעילותם הפיננסית בין בנקים, לבצע זאת באמצעות מערכת טכנולוגית זמינה, יעילה ואמינה, תוך הגדרת שלבים ברורים ולוחות זמנים לצורך השלמת התהליך בהצלחה.

פרויקט זה מהווה נדבך מרכזי בתהליך יישום תיקון מספר 27 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן - "החוק"), שבמסגרתו נוסף לחוק סעיף 1ב5, הקובע כי הבנקים נדרשים לאפשר ללקוחות המבקשים להעביר את הפעילות הפיננסית שלהם מבנק אחד (בנק מקורי) לבנק אחר (בנק קולט), לעשות כן באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח וללא עלות ללקוח.

במסגרת תיקון החוק, הוסמך נגיד בנק ישראל לקבוע בכללים את סוג הפעילות הפיננסית לגביה תחול החובה האמורה, וכן הוסמך הנגיד, בהסכמת שר האוצר, לקבוע בכללים סוגי חשבונות בנק שעל הפעילות הפיננסית המתנהלת בהם תחול החובה האמורה. בנוסף, הסמיך החוק את המפקח על הבנקים ליתן הוראות לתאגיד בנקאי לביצוע האמור.

במסגרת הוראה זו מפורטים הכללים שעל הבנקים ליישם במסגרת הטיפול בבקשתו של לקוח להעביר את פעילותו הפיננסית בין בנקים באופן מקוון, לרבות לעניין הגילוי הנאות שיינתן ללקוח לאורך תהליך הניוד וההסכמות שהוא נדרש לספק לצורך השלמת התהליך, השלבים השונים שעל הבנק המקורי והבנק הקולט לבצע במסגרת תהליך הניוד, השירותים הבנקאיים והמוצרים הפיננסיים שינוידו וינותבו כחלק מהעברת הפעילות הפיננסית של הלקוח בין בנקים והכללים לשמירת רציפות הפעילות הפיננסית של הלקוח בעת מעבר בין בנקים.

### תחולה

2. (א) הוראה זו תחול על בנק, במילוי חובותיו כבנק מקורי או כבנק קולט לפי סעיף 1ב5(א) לחוק. (ב) מבלי לגרוע מהאמור בסעיף קטן (א), סעיף 41 להוראה יחול על כל בנק, לרבות בנק שנקבע כי הוראות החוק לא יחולו עליו בהתאם לסעיף 1ב5(ה) לחוק. (ג) המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על בנק מסוים, או לפטור, במקרים חריגים, בנק מסוים מהוראה מסוימת, כאשר קיימים טעמים מיוחדים שבהם ראה לנכון לעשות כן, ומנימוקים שירשמו.

## הגדרות

<p>כהגדרתו בסעיף 1ב5(א) לחוק ;  הבנק שממנו מבקש הלקוח להעביר את הפעילות הפיננסית שלו לפי  סעיף 1ב5 לחוק ;  הבנק שאליו מבקש הלקוח להעביר את הפעילות הפיננסית שלו לפי  סעיף 1ב5 לחוק, ובלבד שאינו הבנק המקורי ;  בקשת לקוח להעברת פעילות פיננסית מבנק מקורי לבנק קולט אשר  התקבלה לגביה הסכמת כל הבעלים בחשבון בבנק הקולט ;  בקשה להעברת פעילות, אשר הושלמו בה כל הפרטים הנדרשים והיא  עומדת בתנאים שנקבעו בכללי הנגיד ;  ניוד וניתוב הפעילות הפיננסית של הלקוח ;  חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ;  חשבון עובר ושב המנוהל על ידי הבנק המקורי רק לצורך ניהול פעילות  שנותרת בבנק המקורי לאחר הניוד. תאגיד בנקאי לא יגבה בחשבון זה  עמלות או יבצע פעילות שאינה קשורה קשר ישיר למטרת ניהול  הפעילות שנותרת בבנק המקורי לאחר הניוד ;  יום העסקים בו מתבצע הניוד ולאחריו מתחילה תקופת הניתוב ;  כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(העברת פעילות פיננסית של לקוח בין  בנקים), התשע"ט-2019 ;  כהגדרתו בסעיף 1ב5(א) לחוק ;  העברת הפעילות הפיננסית של הלקוח בהתאם לסעיף 1ב5 לחוק,  מהחשבון בבנק המקורי לחשבון בבנק הקולט, ביום המעבר או במועד  מאוחר יותר באמצעות המערכת המקוונת, בהתאם לכללי הנגיד ;  העברת הפעילות הפיננסית של הלקוח בהתאם לסעיף 1ב5 לחוק ולסעיף  5 בכללי הנגיד לחשבון הלקוח בבנק הקולט, לאחר יום המעבר,  באמצעות המערכת המקוונת ;  פיקדון, תכנית חסכון, ניירות ערך שאינם ניתנים להעברה, הלוואות  ונכסים משועבדים, ונכסים נוספים אשר יכול שיוותרו בבנק המקורי  לאחר הניוד, והכל בכפוף להסכם של הבנק המקורי עם הלקוח  ולהוראות כל דין.</p>	<p>3. <b>"בנק"</b>  <b>"בנק מקורי"</b>  <b>"בנק קולט"</b>  <b>"בקשה להעברת פעילות"</b>  <b>"בקשה תקינה"</b>  <b>"העברת פעילות"</b>  <b>"החוק"</b>  <b>"חשבון תמורה"</b>  <b>"יום המעבר"</b>  <b>"כללי הנגיד"</b>  <b>"לקוח"</b>  <b>"ניוד"</b>  <b>"ניתוב"</b>  <b>"פעילות שנותרת בבנק המקורי לאחר הניוד"</b></p>
--	---

## תהליך הניוד - עקרונות כלליים

### 4. קביעת יום המעבר -

- (א) היה ויום המעבר לפי כללי הנגיד עתיד להתקיים ביום עסקים קצר, והוא נדחה ליום העסקים הארוך העוקב, יחולו הכללים הבאים :
- (1) הבנק הקולט יודיע ללקוח בדבר המועד בו יבוצע הניוד, במועד הגשת בקשת הלקוח ;

- (2) משך הזמן בו תוקפא הפעילות בחשבון הלקוח לא יוארך עקב דחיית יום המעבר.
- (ב) היה ויום המעבר אינו יום עסקים במטבע חוץ, העברת יתרה במטבע חוץ, ככל שישנה, תבוצע ביום העסקים העוקב ליום המעבר.
5. **בחירת יום המעבר -**
- (א) בנק קולט יאפשר ללקוח המבקש להעביר את פעילותו הפיננסית לקבוע כי יום המעבר יתקיים במועד מאוחר יותר מן המועדים הקבועים בחוק ובכללי הנגיד, בהתאם לצרכי הלקוח, ובלבד שתהליך הניוד יושלם בתוך 30 ימי עסקים מהיום בו הוגשה בקשת לקוח תקינה להעברת הפעילות.
- (ב) במקרה בו ייקבע הלקוח יום מעבר במועד מאוחר יותר מהמועדים הקבועים בחוק ובכללי הנגיד, יחושבו המועדים לעניין תהליך הניוד מיום העסקים השביעי שקודם ליום המעבר המבוקש.
- (ג) הבנק הקולט יבדוק האם יש ללקוח אמצעי תשלום פעילים בחשבונו בבנק הקולט. ככל שנמצא שאין ללקוח אמצעי תשלום כאמור והוא נדרש להם, יציע הבנק הקולט ללקוח לקבוע את יום המעבר למועד בו יהיו בידי אמצעי התשלום החדשים. לעניין סעיף זה, "אמצעי תשלום" - כרטיסי חיוב ושיקים.
6. **ביטול בקשת לקוח להעברת פעילות -** בנק יאפשר ללקוח לבטל את בקשתו להעברת פעילות בכל שלב בתהליך הניוד ועד לסוף יום העסקים השישי של תהליך הניוד. הודעה על ביטול תתאפשר לכל הפחות באתר האינטרנט של הבנק, במוקד הטלפוני ובסניף, וכן בכל ערוץ בו מאפשר הבנק ללקוח להגיש את הבקשה. התקבלה הודעת הלקוח על ביטול בקשתו כאמור, יעדכן הבנק בו התקבלה ההודעה את הבנק האחר, באופן שיאפשר את ביצוע הביטול ואת ביטול ההגבלות שהוטלו על החשבון בבנק המקורי לכל המאוחר בתוך יום עסקים אחד ממועד ההודעה על הביטול. הבקשה לביטול יכולה להישלח על ידי כל אחד מבעלי החשבון.
7. **שמירת הטבות והנחות -** הבנק המקורי לא יבטל הטבות והנחות להן היה זכאי הלקוח במסגרת ניהול החשבון, במועד מוקדם מהמועד שנקבע לעניין זה בהסכם בינו לבין הלקוח או לפי הדין, רק בשל הגשת בקשה להעברת פעילות. בהעדר הסכם אשר במסגרתו נקבע מועד תוקפן של אותן הטבות או הנחות ללקוח, ישמור הבנק את ההטבות או ההנחות למשך תקופה של 3 חודשים לפחות ממועד הגשת הבקשה או עד למועד העברת הפעילות בפועל, המוקדם מבין השניים.
8. **קבלת הוראות מהלקוח -** הבנק המקורי יפעל לקבלת הוראות ישירות מהלקוח לגבי מוצרים בהם הוא נדרש לטפל במסגרת תהליך העברת הפעילות של הלקוח לבנק הקולט, וינקוט מאמץ סביר להשיגו בהקדם לצורך כך בכל האמצעים העומדים לרשותו.
9. **ניסיון לשימור הלקוח על ידי הבנק המקורי -** פניית בנק מקורי אל לקוח אשר הגיש בקשה להעברת פעילות, על מנת לנסות לשכנעו שלא להעביר את פעילותו הפיננסית לבנק קולט, תעשה מבלי שיופעלו על הלקוח לחצים לקבלת החלטה כאמור. על הבנק המקורי להבהיר ללקוח כבר בתחילת הפנייה כי מטרת הפנייה היא לנסות לשמרו כלקוח הבנק המקורי.
10. **העברת פעילות ממספר חשבונות -** בנק קולט יאפשר ללקוחותיו להעביר פעילות פיננסית ממספר חשבונות, המנוהלים בבנק מקורי אחד או במספר בנקים מקוריים, לחשבון אחד בבנק הקולט, בכפוף לתנאים שנקבעו בכללי הנגיד. בקשות הלקוחות להעברת הפעילות ממספר

חשבונות לחשבון אחד בבנק הקולט יכולות להיות מוגשות באותו מועד או במועדים שונים. משך זמן הניתוב של הפעילות הפיננסית לחשבון הקולט ימנה בהתאם ליום המעבר של כל חשבון בבנק מקורי.

11. **בנק יאפשר ללקוח להעביר פעילות פיננסית ללא הטלת מגבלה על מספר ההעברות**, בכפוף לתנאים שנקבעו בכללי הנגיד. קיבל בנק מקורי בקשה להעברת פעילות של לקוח, ובטרם הגיע יום המעבר קיבל בקשה נוספת להעברת אותה פעילות אל בנק קולט אחר, ידחה הבנק המקורי את הבקשה המאוחרת ויעדכן את הבנק הקולט, שבאמצעותו היא הוגשה, כי קיימת בקשת העברה אחרת בטיפול. עם קבלת ההודעה מהבנק המקורי יעדכן הבנק הקולט הרלוונטי את הלקוח אודות דחיית הבקשה והסיבה לכך, תוך מתן הבהרה כי ככל שלא יבצע הלקוח פעולה אחרת, בקשת העברת הפעילות הראשונה שהוגשה היא זו שתבוצע.
12. **שמירה על ימי ערך וסופיות ללקוח** - פעולה פיננסית תנזר ותבוצע במסגרת הזמנים הנהוגה לביצוע אותה פעולה פיננסית, לרבות לעניין חישוב ימי הערך ללקוח ושמירה על סופיות התשלום עבור הלקוח.
13. **העברת מידע אודות הלקוח** - בנק רשאי להעביר או לקבל מידע אודות הלקוח הנדרש לצורך העברת הפעילות של הלקוח, בכפוף להוראות כל דין, לרבות דיני הפרטיות.
14. **הבנק הקולט אחראי לטפל בכל פנייה של לקוח** בקשר להעברת הפעילות.
15. **הבנק המקורי אחראי לטפל בכל פנייה של לקוח** בקשר לפעילות שנותרת בבנק המקורי לאחר הניוד.
16. הגשת בקשת לקוח להעברת פעילות, לרבות קבלת הסכמת בעלים נוספים בחשבון לעניין זה, המבוצעת באמצעי תקשורת מקוונים, תוגדר כפעולה ברמת סיכון גבוהה לעניין סעיף 42 בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367.
- 16א. **עדכון לקוח אודות האפשרות לבצע העברת פעילות פיננסית** - בנק יעדכן את לקוחותיו אודות האפשרות לבצע העברת פעילות פיננסית בהתאם לסעיף 1ב5 לחוק, אגב תהליך פתיחת חשבון וכן במסגרת המידע המוצג ללקוח בדבר האפשרויות והתהליכים לסגירת חשבון.

## שלבים בתהליך העברת הפעילות הפיננסית של לקוח

### בקשת לקוח להעברת פעילות

17. בנק קולט יאפשר ללקוח להגיש בקשה בכתב להעברת פעילות, בכל אמצעי ההתקשרות המוצעים על ידו, לבחירת הלקוח, ולכל הפחות, בערוצי האינטרנט של הבנק ובסניף, וזאת לאחר שזיהה את הלקוח באמצעים המקובלים.
18. בקשת הלקוח להעברת הפעילות תכלול, לכל הפחות, את הפרטים הבאים:
  - (א) פרטי הלקוח - הפרטים הרשומים בבנק הקולט יוצגו בטופס הבקשה והלקוח יתבקש לאמת אותם;
  - (ב) פרטי החשבון בבנק המקורי - מספר חשבון ופרטי הבעלים בחשבון (לכל הפחות): שם ומספר זהות);

- (ג) מאפייני החשבון בבנק המקורי - הבקשה תכלול שאלות שיאפיינו את סוג החשבון בבנק המקורי במטרה לבחון עמידה בתנאים שנקבעו בכללי הנגיד. אי מילוי השאלות האמורות על ידי הלקוח לא יפגע בתקינות הבקשה ;
- (ד) היכרות עם הפעילות הפיננסית אותה מעוניין הלקוח להעביר - הבקשה תכלול שאלות לגבי היתרות והפעילויות הפיננסיות הקיימות בחשבון הלקוח בבנק המקורי ולגבי יתרות ופעילויות שצפויות להיות מועברות אל החשבון בבנק הקולט ביום המעבר. אי מילוי השאלות האמורות על ידי הלקוח לא יפגע בתקינות הבקשה לפי הוראה זו.
- (ה) הסכמות הלקוח בנושאים הבאים :
- (1) העברת מידע בין הבנק המקורי והבנק הקולט וכן לגורמים רלוונטיים אחרים, הנדרש לצורך ביצוע הניוד והניתוב. במסגרת זו יובהר ללקוח כי משמעות הסכמתו היא, בין היתר, שהבנק המקורי יקבל מידע אודות כוונתו להתנייד, וכן שהבנק המקורי יעביר לבנק הקולט מידע הנדרש לצורך התהליך, ובכלל זה מידע אודות היתרות בחשבון וכן מידע אודות פעילות הלקוח בשיקים.
- (2) העברת פרטי קשר של הלקוח לבנק המקורי - הבנק הקולט יעמיד בפני הלקוח את האפשרות להסכים להעביר לבנק המקורי את פרטי ההתקשרות עם הלקוח כפי שהם מעודכנים בבנק הקולט, וזאת לצורך קבלת הודעות ומידע מהבנק המקורי בקשר לתהליך העברת הפעילות וכן לצורך יצירת קשר לקבלת הוראות בדבר אופן הטיפול במוצרים קיימים בחשבון הבנק המקורי, ככל שיידרש. במקרה זה, יראו בהסכמת הלקוח כאמור הסכמה להתקשר עם הבנק המקורי בהסכם בנקאות בתקשורת ולא יחולו סעיף 28 בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 367 וסעיף 5(א) בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420. אי הסכמה לסעיף זה לא תפגע בתקינות הבקשה.
- (3) ייפוי כוח לביצוע פעולות -
- הבנק הקולט יקבל מהלקוח ייפוי כוח לפעול בשמו מול הבנק המקורי לצורך ביצוע מכלול הפעולות הנדרשות לצורך העברת הפעילות מהחשבון בבנק המקורי לחשבון בבנק הקולט, ובכלל זה :
- (א) מתן הסכמה להקמת הוראות קבע ;
- (ב) מתן הוראה לסגירת החשבון בבנק המקורי, ככל יתאפשר ;
- (ג) מתן הוראות להקמת הרשאות לחיוב חשבון הלקוח בבנק הקולט על ידי הבנק המקורי, בהתאם לפעילויות הלקוח בבנק המקורי. הרשאות כאמור עשויות לכלול, בין היתר, הרשאות לחיוב חשבון כתחליף להוראת קבע לטובת מוצרים בנקאיים שיוותרו בחשבון המקורי או לשם הסדרת זיכויים או חיובים בחשבון הלקוח בבנק מקורי וכן הרשאות לחיוב חשבון לטובת הסדרת חיובי הלקוח בכרטיס חיוב בנקאי שהונפק על ידי הבנק המקורי לפני יום המעבר.
- (ו) הוראת לקוח להותרת פיקדון ללא תנועה בבנק המקורי, ככל שקיים, עד למועד פירעונו או עד לסיום התקופה, ולאחר מועד זה לניתובו לחשבון בבנק הקולט. אי מתן ההוראה לא יפגע בתקינות הבקשה.

- (ז) הוראת לקוח לעניין אופן הטיפול בשיקים במהלך הימים בהם מוטלות מגבלות זמניות על הפעילות בחשבון בבנק המקורי בהתאם לסעיף 26(ב).
19. בנוסף על האמור לעיל, במקרה בו רשומים יותר מבעלים אחד בחשבון בבנק הקולט, יפעל הבנק הקולט כדלקמן -
- (א) יודיע ללקוח מגיש הבקשה, בתחילת הליך קליטת הבקשה, כי תנאי מוקדם להגשת הבקשה הינו קבלת הסכמת כל בעלי החשבון לבקשה.
- (ב) יאפשר קבלת הסכמת הבעלים בחשבון בכל אמצעי ההתקשרות המוצעים על ידי הבנק הקולט, ולכל הפחות, בערוצי האינטרנט של הבנק ובסניף. הסכמת הבעלים הנוספים תינתן לאחר שזוהו באמצעים המקובלים ותתועד.
- (ג) יגדיר בנהליו תקופה סבירה להשלמת הליך קבלת הסכמת השותפים.

## גילוי נאות ללקוח

20. תהליך הגשת הבקשה יהיה מכווין וידידותי ללקוח, ויכלול מידע והסברים אודות התהליך ומשמעויותיו, אשר ישולבו בסעיפים השונים אותם נדרש הלקוח למלא בבקשה, בהתאם לרלוונטיות.
21. כמו כן, בנק קולט יציג ללקוח ממלא הבקשה דף מידע מרוכז הכולל את ההסברים ומרכז באופן תמציתי את הסוגיות המהותיות הנוגעות להחלטה על העברת הפעילות, לרבות גילוי מלא אודות אופן הטיפול במוצרים הקיימים והסברים אודות אפשרויות הבחירה שלו בהקשר זה ומשמעויותיהן. ככל שנדרשת הסכמת בעלים נוספים בחשבון, יאפשר להם הבנק הקולט לעיין בדף המידע טרם קבלת הסכמתם, ויקבל את אישורם לכך שניתנה להם האפשרות לעיין בו טרם קבלת הסכמתם. דף המידע יוצג גם במקום בולט באתר האינטרנט של הבנק, בכל עת, ובפורמט המאפשר שמירה והדפסה.
22. תהליך מילוי והגשת הבקשה להעברת פעילות ודף המידע יהיו בשפה פשוטה ונהירה ללקוח.
23. המידע המוצג ללקוח יתייחס, לכל הפחות, לנושאים הבאים:
- (א) סוגי החשבונות אותם ניתן להעביר באמצעות המערכת המקוונת.
- (ב) פירוט הפעילות הפיננסית שתנויד ותנותב. בכלל זה יובהר ללקוח שלא ניתן להפריד בין הפעילויות האמורות ולהותיר את חלקן בבנק המקורי.
- (ג) פירוט הפעילות הפיננסית שלא ניתן לנייד ולנתב אוטומטית או שאינה ניתנת לניוד כלל והמשמעות לכך, כגון: הלוואות, פיקדונות, ניירות ערך שאינם ניתנים להעברה, תנועות עתידיות במטבע חוץ וערבויות. הבנק הקולט יסביר ללקוח מהן האפשרויות העומדות בפניו על מנת לטפל בפעילות כאמור לפני יום המעבר ואת חובתו להסדיר את התחייבויותיו לבנק המקורי.
- (ד) פעילות במטבע חוץ - נסיבות בהן יתרות במטבע חוץ יומרו לשקלים ויועברו לבנק הקולט.
- (ה) תהליך הניוד והניתוב - ובמיוחד יודגשו: משך תהליך הניוד, משמעות הניתוב ותקופת הניתוב, זכותו של הלקוח לקבוע את מועד יום המעבר כאמור בהוראה זו, זכותו של הלקוח לבטל את בקשת העברת הפעילות קבוע בהוראה זו, זכותו של הלקוח לבטל את

הניתוב לאחר יום המעבר, סטטוס החשבון בבנק המקורי במשך תהליך הניוד, המגבלות שיחולו על חשבון הלקוח בבנק המקורי במשך תהליך הניוד בשלבים השונים ומועד תחילתן, אופן ההתנהלות בעניין הפעילות בשיקים בטרם השלמת תהליך הניוד ולאורך תקופת הניתוב, פרטי התקשרות מול הבנק הקולט לבדיקת סטטוס הניוד, המקרים בגינם יישלחו ללקוחות הודעות והתראות לאורך תהליך הניוד, מועד ואופן השלמת תהליך הניוד והנסיבות בהן יופסק תהליך הניוד.

(ו) יובהר ללקוח כי ניתוב פעולה פיננסית יתבצע במסגרת הזמנים הנהוגה בשגרה לאותה פעולה פיננסית, לרבות לעניין חישוב ימי הערך ושמירה על סופיות התשלום עבור הלקוח.

### בדיקת בקשת הלקוח ע"י הבנק הקולט

24. לאחר קבלת בקשה להעברת פעילות, ולכל המאוחר ביום העסקים שלאחר מכן, יבדוק הבנק הקולט האם בקשת הלקוח תקינה, בהסתמך על הפרטים שהזין הלקוח בבקשתו והמידע שברשות הבנק הקולט, ויפעל כאמור להלן:

- (א) ככל שנמצא כי הבקשה אינה תקינה, הבנק הקולט יעדכן את הלקוח מגיש הבקשה כי לא ניתן לבצע את בקשתו, ובכלל זה, יפרט את הסיבות לאי התקינות.
- (ב) ככל שנמצא כי הבקשה תקינה, יעביר הבנק הקולט לבנק המקורי את הפרטים הנדרשים, לכל המאוחר בתוך יום עסקים אחד מיום השלמת בדיקת התקינות.
- (ג) על אף האמור בס"ק (ב), ביקש לקוח להעביר את פעילותו הפיננסית במועד מאוחר יותר, כמוגדר בסעיף 5 להוראה, יועברו הפרטים הנדרשים לבנק המקורי 7 ימי עסקים לפני יום המעבר שקבע הלקוח.

### טיפול בבקשת הלקוח ע"י הבנק המקורי

25. קיבל הבנק המקורי את הפרטים הנדרשים כאמור בסעיף 24 להוראה, יבדוק כי בקשת הלקוח עומדת בתנאים שנקבעו בכללי הנגיד, בהתאם למידע שברשותו.

26. ככל שמצא הבנק המקורי כי הבקשה תקינה:

- (א) יודיע לבנק הקולט על תקינות הבקשה, לא יאוחר מיום העסקים שלאחר מועד קבלת הבקשה מהבנק הקולט.
- (ב) יטיל מגבלות זמניות על הפעילות בחשבון בבנק המקורי כמפורט להלן:
- (1) לא יאפשר ללקוח לשנות את בעלי החשבון וליזום פעולות חדשות בחשבון הנושאות אופי מתמשך שיש בהן כדי לחייב את החשבון החל מיום המעבר. בין היתר, פעולות בנושאי הרשאות לחיוב חשבון, הלוואות, פעילות בשיקים וכיוצ"ב.
- (2) לא יאפשר ללקוח להמשיך ולבצע שימוש בכרטיס חיוב בנקאי.
- (ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), הבנק המקורי רשאי לאפשר ללקוח לבצע פעולות יזומות חדשות בחשבון, בתנאי שאלו נדרשות לצורך המשך הפעילות שנותרת בבנק המקורי לאחר הניוד, והבנק המקורי מתחייב לאפשר המשך קיומן לאחר יום המעבר.

- (ד) יעביר את המידע הבא, המעודכן למועד העברתו:
- (1) אינדיקציה לגבי כל סוגי המוצרים והשירותים הקיימים בחשבון.
- (2) מידע מפורט יינתן לגבי הנושאים הבאים:
- (א) יתרות מעודכנות;
- (ב) חשבון מטבע חוץ - פירוט לגבי סוגי המטבעות הקיימים בחשבון בבנק המקורי;
- (ג) ניירות ערך;
- (ד) הוראות הקבע הקיימות בחשבון בבנק המקורי. המידע יכלול, לכל הפחות, את פרטי החשבון המזוכה;
- (ה) הרשאות לחיוב חשבון הקיימות בחשבון בבנק המקורי. המידע יכלול, לכל הפחות, את פרטי המוטב (קוד מוסד ושם המוסד), מספר מזהה אצל המוטב, תאריך פתיחת ההרשאה, תקרת סכום החיוב, מועד פקיעת תוקף ההרשאה, ופרטי החיוב האחרון שבוצע בחשבון (מועד חיוב אחרון);
- (ו) מידע אודות שיקים הנדרש לצורך הניוד והניתוב;
- (ז) מידע נוסף רלוונטי הנדרש לצורך העברת הפעילות של הלקוח.
27. ככל שמצא הבנק המקורי כי הבקשה אינה תקינה, יודיע לבנק הקולט על אי תקינות הבקשה, תוך נימוק הסיבה לאי התקינות ולא יוטלו כל מגבלות על הפעילות בחשבון המקורי.

## בדיקת הבנק הקולט ועדכון הלקוח

28. בהתאם למידע שיקבל הבנק הקולט מהבנק המקורי יפעל כאמור להלן:
- (א) התקבלה אצל הבנק הקולט הודעה מהבנק המקורי לפיה הבקשה לא תקינה, יעדכן את הלקוח על ביטול התהליך, ובכלל זה יפרט ויסביר את הסיבות לאי התקינות.
- (ב) התקבלה אצל הבנק הקולט הודעה מהבנק המקורי לפיה הבקשה תקינה יבדוק הבנק הקולט האם גם מבחינתו בקשת הלקוח עודנה עומדת בתנאים שנקבעו בכללי הנגיד, בהתאם למידע העדכני שעומד לרשותו.
- (ג) הבנק הקולט יעדכן בהתאם לממצאי הבדיקה:
- (1) ככל שנמצא כי הבקשה אינה תקינה, יעדכן על כך את הלקוח ואת הבנק המקורי. לבנק המקורי תישלח הודעה על אי תקינות הבקשה ועל ביטול העברת הפעילות ובהודעה ללקוח יפרט הבנק הקולט בנוסף גם את הסיבות לאי תקינות הבקשה. במקרה זה יוסרו המגבלות שהוטלו על הפעילות בחשבון בבנק המקורי.
- (2) ככל שמצא הבנק הקולט כי הבקשה תקינה, יעדכן את הלקוח בדבר המגבלות הזמניות שהוטלו על הפעילות בחשבון בבנק המקורי בסמוך לכניסתן של המגבלות לתוקף. ככל שקיימת יתרת חובה בחשבון המקורי העולה על היתרה הפנויה, או שקיימת יתרת זכות שאינה עומדת במגבלות שנקבעו, יודיע הבנק הקולט ללקוח כי נדרש שינוי בגובה היתרה הפנויה העומדת לרשותו או שנדרש שינוי ביתרות עד ליום המעבר, וככל שלא יהיה שינוי הדבר יביא לביטול העברת הפעילות.



## טיפול במוצרים קיימים בחשבון בבנק המקורי

29. מהמועד בו הודיע הבנק המקורי לבנק הקולט שהבקשה להעברת פעילות תקינה כאמור בסעיף 26 להוראה, ועד לסוף יום העסקים הקודם ליום המעבר, יפעל הבנק המקורי לקבלת הוראות מהלקוח לגבי מוצרים קיימים בחשבון בבנק המקורי שאינם מנוידים או מנותבים אוטומטית או שאינם מנוידים כלל. בכלל זה, יפעל הבנק המקורי כדלקמן:

(א) הלוואה (לרבות הלוואה לדיו, עסקאות נושאות ריבית בכרטיסי אשראי ושיקים לניכיון):

(1) במקרה שיש כנגד הלוואה בטחונות מספיקים או שאין לבנק זכות לבצע פירעון מיידי, הבנק המקורי ימשיך לנהל את הלוואה כסדרה. תשלומים עתידיים, ככל שישנם, יפרעו כנגד הרשאה לחיוב חשבון הלקוח בבנק הקולט, שתוקם על ידי הבנק הקולט.

(2) ככל שאין כנגד הלוואה בטחונות מספיקים או שלבנק יש זכות להעמיד את הלוואה לפירעון מיידי, יעשה הבנק המקורי מאמץ לאפשר את המשך פירעון הלוואה בדרך של הרשאה לחיוב חשבון הלקוח בבנק הקולט. ככל שהחליט הבנק המקורי שלא לאפשר המשך פירעון הלוואה בדרך זו והוא לא הגיע להסכמה אחרת עם הלקוח לעניין אופן הטיפול בהלוואה, או ככל שלא התקבלה הוראת לקוח, יפסק תהליך העברת הפעילות.

(ב) פיקדון או חיסכון שאינו פיקדון ללא תנועה ביום הגשת הבקשה:

(1) הבנק המקורי ימשיך לנהל את הפיקדון או החיסכון, בהתאם לתנאים שהוסכמו עם הלקוח לפני יום המעבר, אלא אם ייתן הלקוח הוראה אחרת.

(2) במועד פירעון הפיקדון או החיסכון, גם אם מועד זה מאוחר לסיום תקופת הניתוב, יעביר הבנק המקורי את כספי הלקוח בשלמותם לחשבון הלקוח בבנק הקולט או לחשבון אחר, בהתאם להוראת הלקוח.

(3) היה והלקוח לא נתן הוראה לעניין החשבון שאליו יועברו הכספים במועד הפירעון, ייצור הבנק המקורי קשר עם הלקוח לקבלת הוראות לעניין הטיפול בכספים.

(ג) ניירות ערך - ככל שלא התקבלה הוראה אחרת מהלקוח, וקיים בחשבון בבנק המקורי נייר ערך שאינו ניתן להעברה לבנק הקולט, ימשיך הבנק המקורי להחזיק בנייר ערך זה עבור הלקוח.

(ד) מטבע חוץ - ככל שלא התקבלה הוראה אחרת מהלקוח וקיימת יתרת זכות בחשבון בבנק המקורי בסוג של מטבע חוץ, אשר לא ניתן להעבירה לחשבון הלקוח בבנק הקולט, מאחר שהלקוח אינו מנהל חשבון במטבע חוץ בבנק הקולט או שהבנק הקולט אינו מנהל סוג זה של מטבע חוץ עבור לקוחותיו, ימיר הבנק המקורי את היתרה לשקלים, בהתאם לאופן ההמרה הנהוג בבנק המקורי, והיתרה תנויד לחשבונו של הלקוח בבנק הקולט. במקרה וקיימת יתרת חובה במטבע חוץ בחשבון בבנק המקורי, בהעדר הוראה אחרת מהלקוח ובהעדר מנגנון לקליטת יתרות חובה במטבע חוץ בין

הבנקים, ימיר הבנק המקורי את יתרת החובה לשקלים, בהתאם לאופן ההמרה הנהוג בבנק המקורי, והיתרה תנויד לחשבונו של הלקוח בבנק הקולט.

(ה) שיקים :

(1) הבנק המקורי יאפשר ללקוח לקבל פלט שיק ממוחשב שהופק על ידו לבקשת הלקוח לפני יום המעבר, גם לאחר יום המעבר.

(2) משך לקוח שיק לא משורטט מחשבונו בבנק המקורי והעביר את פעילותו הפיננסית, וסרב הבנק המקורי לבקשת המוטב לקבל את תמורת השיק האמור במזומן בקופת הבנק, יעדכן הבנק המקורי את המוטב אודות האפשרויות העומדות בפניו, לרבות האפשרות להציגו מחדש באמצעות חשבון המוטב.

29א. הוראות נוספות לעניין הטיפול בשיקים :

(א) הבנקים יאפשרו ללקוח לתת הוראות בדבר אופן הטיפול בשיקים למשמרת שמועד פירעונם הוא במהלך ימי הטיפול בבקשת ההעברה או לאחר יום המעבר.

(ב) הבנקים יאפשרו ללקוח לגרוע שיק שהופקד למשמרת גם לפני שהושלם תהליך העברת השיק בהתאם לסעיף 4(ה) בכללי הנגיד. במקרה זה ימסור הבנק הקולט את השיק שנגרע ללקוח בתוך 7 ימי עסקים מיום בקשת הגריעה של הלקוח.

(ג) לאחר יום המעבר, הבנק הקולט יאפשר ללקוח לבצע את הפעולות הבאות עבור שיק שהוצג לגבייה על ידי הלקוח בבנק המקורי וסורב לפני יום המעבר :

(1) הצגה חוזרת של שיק, ככל שהדבר אפשרי בהתאם להוראות כל דין ;

(2) הפקת פלט שיק ממוחשב, ככל שלא הופק בגין אותו שיק פלט של שיק ממוחשב בבנק המקורי.

## השלמת תהליך הניוד

30. הבנק הקולט יעדכן את הלקוח, ביום העסקים הקודם ליום המעבר, בדבר ההקפאה הצפויה של החשבון בבנק המקורי ויסביר כי זהו השלב הסופי טרם השלמת העברת הפעילות. בסמוך למועד העברת הפעילות, ולא יאוחר מתחילת יום העסקים של יום המעבר, יבצע הבנק המקורי בדיקת עמידה בכללי הנגיד, על סמך נתוני החשבון המעודכנים למועד העברת הפעילות.

31. ככל שחל שינוי ואין עמידה בכללי הנגיד, יודיע הבנק המקורי לבנק הקולט על ביטול התהליך ויפרט את הסיבות לכך. במקרה זה הבנק המקורי יסיר את המגבלות על הפעילות בחשבון האמורות באופן מיידי והבנק הקולט יעדכן במועד המוקדם ביותר האפשרי את הלקוח כי לא ניתן לבצע את בקשתו, ובכלל זה, יפרט ויסביר את הסיבות לביטול תהליך העברת הפעילות.

32. ככל שעל פי בדיקת הבנק המקורי הבקשה עודנה עומדת בכללי הנגיד :

(א) הבנק המקורי יודיע לבנק הקולט באופן מיידי על העמידה בכללי הנגיד ויעדכן בדבר היתרות המיועדות לניוד, ובכלל זה יתרות לא סופיות.

(ב) הבנק המקורי יקפיד את החשבון בבנק המקורי ואת כל הפעילות בו מרגע שליחת היתרות לבנק הקולט, ביום המעבר, ועד לקבלת תשובה מהבנק הקולט, ולא יאוחר מתום יום המעבר. זאת למעט פעילות ניירות ערך שניתן להעבירה במועד מאוחר יותר מיום המעבר בהתאם לכללי הנגיד, ולמעט פעילות שנותרת בבנק המקורי לאחר הניוד.

33. הבנק הקולט יבדוק האם התקבלה אצלו הודעה מטעם הלקוח לעניין ביטול הבקשה להעברת הפעילות, והאם חל שינוי בחשבון אשר גורם לאי עמידה בכללי הנגיד. ככל שהתקבלה בקשת ביטול או חל שינוי אשר הביא לאי עמידה בכללי הנגיד, יעדכן הבנק הקולט במועד המוקדם ביותר האפשרי את הבנק המקורי על מנת להבטיח את עצירת התהליך. עם קבלת ההודעה, יפעל הבנק המקורי להסרת כל המגבלות שהוטלו על הפעילות בחשבון באופן מיידי. בנוסף יעדכן הבנק הקולט את הלקוח בדבר ביטול תהליך הניוד והסיבה לכך.
34. ככל שעל פי בדיקות שני הבנקים הבקשה עומדת בכללי הנגיד :
- (א) ביום המעבר, הבנק המקורי לא יאפשר ביצוע פעולות בחשבון המקורי לרבות משיכת מזומן.
- (ב) הבנק הקולט והבנק המקורי יפעלו לניוד ולניתוב הפעילות הפיננסית.
- (ג) עם השלמת תהליך הניוד, יודיע הבנק המקורי ללקוח על השלמת הניוד לבנק הקולט ויסגור את החשבון. ככל שנותרה פעילות בבנק המקורי לאחר הניוד, ניתן להותיר בבנק המקורי חשבון תמורה.
- (ד) חיובים שנעשו בכרטיס החיוב הבנקאי עד למועד יום המעבר יחויבו בחשבון בבנק הקולט במועד החיוב המקורי של הלקוח ביחס לאותה עסקה, ובפרט: עסקאות למועד החיוב הקרוב, עסקאות תשלומים, עסקאות מתמשכות (דרישת תשלום של מוטב מכוח הרשאה לחיוב כרטיס) ועסקאות בטחון ששודרו עד ליום המעבר.

## פעולות לאחר יום המעבר

35. לאחר יום המעבר תחל תקופת הניתוב כמשמעותה בהוראה זו. באם יגיעו לחשבון המקורי פעולות אשר אינן נכללות תחת חובת הניתוב בהתאם לכללי הנגיד, רשאי הבנק המקורי להחזירן בדומה להחזרות בחשבון סגור.
36. הניתוב יימשך בהתאם לתקופה שנקבעה בכללי הנגיד. הבנק הקולט יודיע ללקוח, לפחות 60 יום לפני סיום שלב הניתוב, על סיום תקופת הניתוב.
37. באחריות הבנקים לעדכן את הגופים המעבירים תנועות (לחיוב או לזיכוי) לחשבון המקורי או לכרטיס חיוב בנקאי שהונפק בחשבון הלקוח בבנק המקורי אודות שינוי פרטי החשבון של הלקוח. העדכון יבוצע בסמוך ליום המעבר או בסמוך להעברת התנועה, לפי המוקדם.
38. הבנק הקולט יציג ללקוח בפירוט התנועות בחשבון פעילות מנותבת הנובעת מפעילות בכרטיס חיוב הבנקאי שהחזיק הלקוח בחשבון המקורי בנפרד מפעילות מנותבת אחרת, תוך ציון שם מתפעל הכרטיס, בנוסף לשם הבנק המקורי.
39. הבנק הקולט ימסור ללקוח עדכון חצי שנתי, בערוצים המוסכמים בינו לבין הלקוח, על הפעילות הפיננסית המנותבת, כולל שם הגורמים המזכים והמחייבים.
40. ביטול הניתוב - בנק קולט יאפשר ללקוח להפסיק את הניתוב בכל עת שירצה, במהלך תקופת הניתוב, ובלבד שהבנק הקולט יסביר ללקוח את השלכות הפסקת הניתוב. הפסקת הניתוב תבוצע בתוך עד 5 ימי עסקים ממועד הודעת הלקוח. הבקשה להפסקת הניתוב יכולה להינתן על ידי כל אחד מבעלי החשבון ובלבד שהדבר בהתאם לזכויות החתימה בחשבון.

41. ניתוב שיקים הנמשכים מהחשבון המקורי -

- (א) כל גורם המציג שיקים לגביה יבדוק לגבי כל שיק, בטרם ההצגה, האם החשבון עליו הוא משוך הינו חשבון שנויד, בהתאם למידע שקיבל לצורך ביצוע הניתוב. ככל שהחשבון עליו משוך השיק נויד, השיק יוצג לבנק הקולט.
- (ב) הבנק הקולט יבדוק את השיקים המוצגים בחשבון בבנק הקולט, בהתאם לבדיקות המבוצעות לעניין שיקים, תוך הסתמכות על המידע שקיבל מהבנק המקורי במסגרת הניוד, ככל שרלוונטי.

\* \* \*

**עדכונים**

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
16.12.2019	הוראה מקורית	1	2597
17.8.2021	עדכון	2	2670

**נספח - שאלות ותשובות בקשר עם יישום הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 448**

<p><b>שאלה 1:</b> האם בנסיבות של תקלה טכנית בבנק הקולט, בבנק המקורי או במס"ב, אשר מתרחשת ביום המעבר תהליך הניוד מתחיל מהתחלה או ממשיך?</p>	<p>תשובה:</p>
<p>תהליך הניוד ימשיך ויושלם מיד עם תיקון התקלה, ובלבד שהתקלה תוקנה תוך זמן סביר.</p>	
<p><b>שאלה 2:</b> האם הדרישות בסעיף 18(ד) להוראה פטרות מחובת ביצוע הליך של הכרת הלקוח?</p>	<p>תשובה:</p>
<p>האמור בסעיף מיועד לצורך היכרות עם הפעילות אותה מתכוון הלקוח להעביר אל הבנק הקולט ואינו מתייחס להתנהלות הבנק הקולט לצורך קיום חובותיו לפי חוק איסור הלבנת הון, התש"ס-2000.</p>	
<p><b>שאלה 3:</b> כיצד צריך להתבצע תהליך הבדיקה של הבנק הקולט לעניין היתרה המיועדת לניוד?</p>	<p>תשובה:</p>
<p>על מנת להחליט האם חלה חובה לנייד את החשבון משווים בין היתרה המיועדת לניוד בבנק המקורי ובין "היתרה" הרלוונטית בבנק הקולט.</p> <p><b>יתרת זכות</b> - אם היתרה המיועדת לניוד בבנק המקורי היא חיובית ("יתרת הזכות"), משווים אותה מול המגבלות הקיימות בבנק הקולט לעניין החזקת כספים בזכות או קבלת כספים, ככל שישנן (מגבלות כתוצאה מאיסור הלבנת הון, פתיחת חשבון באופן דיגיטלי וכיו"ב).</p> <p>ישנן כמה אפשרויות להיווצרות יתרת הזכות בבנק המקורי: הלקוח ביתרה חיובית בעו"ש ואין לו יתרות שליליות או שהלקוח ביתרה חיובית בעו"ש ויש לו יתרות שליליות נמוכות יותר כתוצאה מהלוואה שלא מיועדת להישאר בבנק המקורי.</p> <p><b>יתרת חובה</b> - אם היתרה המיועדת לניוד בבנק המקורי היא שלילית ("יתרת חובה"), משווים אותה מול היתרה הפנויה בבנק הקולט.</p> <p>ישנן כמה אפשרויות להיווצרות יתרת חובה בבנק המקורי: הלקוח ביתרה שלילית בעו"ש ואין לו הלוואות נוספות; הלקוח ביתרה שלילית בעו"ש ויש לו יתרות שליליות נוספות כתוצאה מהלוואות שלא מיועדות להישאר בבנק המקורי; הלקוח ביתרה חיובית בעו"ש ויש לו יתרות שליליות גבוהות יותר כתוצאה מהלוואה שלא מיועדת להישאר בבנק המקורי.</p>	
<p><b>שאלה 4:</b> במידה ולאחר העברת הפעילות מתקבל בבנק המקורי תקבול במט"ח מחו"ל, כיצד על הבנק לנהוג?</p>	<p>תשובה:</p>
<p>אין חובה לנתב פעילות שוטפת במט"ח. יש להביא זאת לידיעת הלקוח במסגרת דף ההסבר שיימסר לו בעת הגשת בקשת הניוד. למען הסר ספק יובהר כי הבנק המקורי רשאי לאפשר ניתוב פעילות שוטפת במט"ח, ובלבד שהוא קיבל את הסכמת הלקוח לכך.</p>	
<p><b>שאלה 5:</b> כיצד הבנק ישקף ללקוח שבעקבות הניוד עשוי להתרחש אירוע מס?</p>	<p>תשובה:</p>
<p>על הבנק לשקף זאת ללקוח, בצורה ברורה, בדף ההסבר שיימסר לו בעת הגשת בקשת הניוד.</p>	
<p><b>שאלה 6:</b> האם הבנק הקולט יכול לחייב את הלקוח להסכים למסירת מספר טלפון נייד וכתובת דוא"ל לבנק המקורי, בכדי ליצור קשר אתו לצורך טיפול במוצרים הקיימים בבנק המקורי?</p>	<p>תשובה:</p>
<p>לא ניתן לחייב לקוח למסור מידע זה. עם זאת, יש לבקש הסכמה זו מהלקוח ובמידה והוא מסרב למסור פרטים אלו, יש להבהיר לו כי קושי ביצירת קשר איתו על ידי הבנק המקורי עלול להביא להפעלת ברירות מחדל בניוד או להפסקת הניוד.</p>	
<p><b>שאלה 7:</b> כיצד על הבנק המקורי לנהוג לגבי זיכויים, שסופיותם מיידית (למשל RTGS), אשר התקבלו מבנק אחר לאחר יום המעבר?</p>	

<p>סעיף 3(5) לכללי הנגיד קובע כי סעיף 1ב5(ב) לחוק יחול, בין היתר, על העברת כספים בשקלים אל חשבון עובר ושב של הלקוח בבנק המקורי, שהושלמה לאחר מועד ביצוע העברת הפעילות הפיננסית. זאת, למעט העברת כספים בין נותני שירותי תשלום שבה סופיות התשלום ללקוח היא מיידית וככל שהבנק הקולט מציע את הפעילות כאמור ללקוחותיו.</p> <p>ההחרגה בכללי הנגיד לעניין העברת כספים בין נותני שירותי תשלום שבה סופיות התשלום ללקוח היא מיידית, נוגעת למקרה בו העברת הכספים כאמור מתבצעת בין נותני שירותי תשלום שונים. בהתאמה, מובהר כי הבנק המקורי לא יקבל מבנק אחר זיכויים שסופיותם מיידית החל מיום המעבר ואילך.</p>	<p>תשובה :</p>
<p>כיצד על הבנקים לנהוג במקרים של לקוחות שיש להם הטבות מס בפקדונות?</p>	<p><b>שאלה 8 :</b></p>
<p>הבנק המקורי יעביר חיווי לעניין קיומן של הטבות מס. הבנק הקולט רשאי לבקש מהלקוח אסמכתאות כדי לאמץ הטבות אלו, ככל שישנן.</p>	<p>תשובה :</p>
<p>האם סעיף 29 מתייחס גם למוצרים במטבע ישראלי וגם במטבע חוץ?</p>	<p><b>שאלה 9 :</b></p>
<p>כן, בכל מקום שאין אמירה מפורשת אין הבחנה בין מטבע ישראלי למטבע חוץ.</p>	<p>תשובה :</p>
<p>כיצד צריך לנהוג כאשר היתרות המועברות לבנק הקולט, על פי סעיף 26(ד)2, לא עומדות במגבלות שנקבעו בכללי הנגיד (יתרת חובה עולה על המסגרת הפנויה או יתרת זכות שלא עומדת במגבלות)?</p>	<p><b>שאלה 10 :</b></p>
<p>במסגרת בדיקות התקינות יש להתייחס לכל פרמטר בהתאם למועד המדויק המופיע בכללי הנגיד. כך למשל, בדיקת הבעלות על החשבון רלוונטית ממועד הבקשה ועד מועד ביצוע הניוד, בעוד שבדיקת היתרות רלוונטית למועד ביצוע הניוד.</p> <p>לכן, ככל שמדובר בפרמטר שהבנק הקולט מקבל קודם למועד הקבוע בכללים, מצופה שהוא יעשה בו שימוש להנעת הלקוח לפעולה, אך הוא לא יכול להשתמש בו כעילה להפסקת התהליך.</p>	<p>תשובה :</p>
<p>כיצד לנהוג כאשר ישנה קרן נאמנות בבנק המקורי?</p>	<p><b>שאלה 11 :</b></p>
<p>קרן נאמנות נכללת בהגדרת ניירות ערך שנקבעה בכללי הנגיד. בהתאם לסעיף 29(ג) נייר ערך שאינו ניתן להעברה ימשיך להיות מוחזק בבנק המקורי והעברת הכספים תתבצע באמצעות הרשאה לחיוב חשבון, כאמור בסעיף 18(ה)3.</p>	<p>תשובה :</p>
<p>האם לאחר יום המעבר על הבנק המקורי לשלוח ללקוח דף חשבון בהתאם לסעיף 30(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992?</p>	<p><b>שאלה 12 :</b></p>
<p>דף חשבון בהתאם לסעיף 30(א) לכללים כולל פירוט של התנועות בחשבון. משהושלם הניוד והפעילות הפיננסית הועברה לבנק הקולט, אין חובה לשלוח דף חשבון ביחס לפעילות שהועברה. למען הסר ספק, לאחר יום המעבר יחול סעיף 15ב' בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 420.</p>	<p>תשובה :</p>
<p>כיצד על הבנק לבחון בקשת ניוד של חשבון שקיימת בו עסקת פוזיציה פתוחה או חשבון עם עסקת מעוף פתוחה?</p>	<p><b>שאלה 13 :</b></p>
<p>העסקאות האמורות הן סוג של אשראי ולכן יש לבחון חשבונות אלו בהתאם להוראה.</p>	<p>תשובה :</p>