



**בנק ישראל**

הפיקוח על הבנקים  
אגף בנק – לקוח  
יחידת האסדרה (בנק-לקוח)

ירושלים, יי בניסן, תשע"ח

26 במרץ, 2018

חוזר מס' ח-06 - 2558

לכבוד  
**התאגידים הבנקאיים**

**הנדון: פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהולו**  
(ניהול בנקאי תקין, הוראה מס' 422)

**מבוא**

1. בעקבות מידע ופניות שהתקבלו במשרדנו הוחלט לעדכן את ההנחיות הקיימות בהוראה.
2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי הבנקאות ובאישור הנגידה, תקנתי הוראה זו כמפורט מטה.

**עיקרי התיקונים להוראה**

3. סעיף 5(ד) התוסף להוראה. הסעיף מבהיר כי בעת בחינת בקשת לקוח לפתוח חשבון בתאגיד בנקאי, בו הוא הותיר חוב בעבר, מצופה מהתאגיד הבנקאי לבחון את הבקשה לגופו של עניין, ותוך התייחסות למאפייני חוב העבר ולנסיבות פתיחת החשבון.

**דברי הסבר**

מפניות שהתקבלו במשרדנו עלה, כי ישנם מקרים בהם תאגיד בנקאי מסרב לפתוח חשבון ללקוח, מן הטעם היחיד שבעבר הוא הותיר אצלו חוב, ומבלי לקחת בחשבון שיקולים רלוונטיים נוספים ובכלל זה, מאפייני החוב ונסיבות פתיחת החשבון החדש. במצב דברים זה, ומתוך הכרה בכך שישנם מקרים מגוונים וכי יש מקום לשיקול דעת מצד התאגיד הבנקאי, הוחלט להוסיף את הסעיף האמור.

4. עודכן סעיף 6 להוראה, העוסק בהגשת בקשה לפתיחת חשבון על ידי הלקוח.

**דברי הסבר**

בכדי למנוע מחלוקות, נקבע כי על התאגיד הבנקאי לתעד את מסירת האישור ללקוח. בנוסף, התוסף סעיף 6(ה) בכדי לתת מענה לנסיבות בהן לקוח מבקש לפתוח חשבון באופן מקוון ותאגיד בנקאי מתנה את המשך תהליך הגשת הבקשה לפתיחת החשבון, בהגעת הלקוח לסניף הבנק. בסעיף נקבעה החובה לפרט את הצורך בהגעה לסניף, במסגרת האישור הנמסר ללקוח. יובהר, כי בנק רשאי להתנות תנאי זה, ובלבד כי הסיבה לכך הנה סיבה סבירה. עוד יצוין, כי סעיף 18(ו) להוראות ניהול בנקאי תקין מס' 367 שעניינה "בנקאות בתקשורת", הינו למעשה מקרה פרטי שבו הפיקוח על הבנקים סבור כי מתקיימת סיבה סבירה להתניית המשך תהליך הגשת בקשה לפתיחת החשבון, בהגעת הלקוח לסניף.

5. סעיף 7 להוראה עוסק במקרים בהם תאגיד בנקאי מסרב לפתוח חשבון ללקוח.

#### **דברי הסבר**

בנסיבות בהן החליט תאגיד בנקאי לסרב לבקשת לקוח לפתוח חשבון בנק ביתרת זכות (להלן- ההחלטה), ובכפוף לאמור בכל דין, נדרש התאגיד הבנקאי לפרט בפני הלקוח את הנימוקים לסירוב. זאת, על מנת ליצור וודאות ללקוח באשר לסיבות לדחיית בקשתו, ובכך לאפשר לו, ככל הניתן, לפעול לשינוי ההחלטה.

בכדי לאפשר לתאגיד הבנקאי לבחון כנדרש ובאופן מעמיק את בקשת הלקוח, הוארך משך הזמן העומד לרשות התאגיד הבנקאי למסירת החלטתו ללקוח, ל-10 ימי עסקים.

6. סעיף 8 להוראה עוסק במקרים בהם התאגיד הבנקאי מתנה את פתיחת החשבון בהמצאת מסמכים על ידי הלקוח.

#### **דברי הסבר**

בכדי לקצר את תהליך פתיחת החשבון ועל מנת למנוע טרחה מיותרת ללקוח, קבענו כי על התאגיד הבנקאי לוודא כי המסמכים המבוקשים על ידו, כתנאי לפתיחת חשבון ביתרת זכות, נחוצים לבחינת בקשת הלקוח לפתוח חשבון, וכי הצורך בהם הובא לידיעת הלקוח בהזדמנות הראשונה בה עלה הצורך בהמצאת מסמכים אלו. לעניין זה - "מסמכים נחוצים לבחינת בקשת הלקוח", לרבות מסמכים הנדרשים לצורך תמיכה בהצהרת לקוח כי מטרת פתיחת החשבון הינה לצורך ביצוע פעילות ספציפית ומוגדרת (כגון קבלת כספים חד פעמית מחו"ל וכיו"ב).

7. סעיף 9 להוראה מפרט מסמכים אשר אינם רלוונטיים להחלטה לפתיחת חשבון ביתרת זכות, ועל כן אין לכללם בדרישה להמצאת מסמכים.

#### **דברי הסבר**

סעיף זה נועד לקצר את הליך פתיחת חשבון ביתרת זכות ולמנוע טרחה מיותרת מהלקוח. יודגש, כי אין מניעה לבקש מהלקוח אישורים לצורך מתן שירותים נוספים כגון מתן הטבות ללקוח או העמדת אשראי בחשבון, אך המצאת אישורים אלו לא תהווה תנאי לפתיחת החשבון. יובהר, כי רשימה זו אינה רשימה סגורה.

8. סעיף 10 להוראה מחייב תאגיד בנקאי שהחליט לפתוח חשבון ביתרת זכות ללקוח להבהיר לו, עוד בטרם פתיחת החשבון, כי החשבון שיפתח הוא חשבון ביתרת זכות, ולפרט מהם אמצעי התשלום שיועמדו לרשותו.

#### **דברי הסבר**

סעיף זה נועד לשפר את הגילוי ללקוח ולהבטיח תיאום ציפיות עם הלקוח באשר למאפייני החשבון שיפתח לו, ולשירותים לניהול החשבון שיועמדו לרשותו.

9. סעיף 11(א) להוראה מפרט את אמצעי התשלום שעל תאגיד בנקאי להעמיד ללקוחותיו המעוניינים בכך.

#### **דברי הסבר**

הואיל ואמצעי התשלום המפורטים בסעיף זה הנם אמצעי תשלום בסיסיים לניהול החשבון, הובהר כי תאגיד בנקאי אינו רשאי להתנות תנאים בלתי סבירים להעמדתם לטובת הלקוח, ובכלל זה, תקופת מבחן ללקוח, הפקדת מזומן בחשבון בסכום שיקבע על ידי הבנק וכד'.

10. סעיף 11(ב) להוראה מבהיר כי בעת בחינת בקשת לקוח להנפיק פנקס שיקים, מצופה מהתאגיד הבנקאי לבחון כל בקשה לגופה תוך התחשבות במכלול נסיבות הבקשה. חלף האמור לעיל, תאגיד בנקאי המעוניין בכך רשאי להנפיק פנקסי שיקים על סמך קריטריונים שנקבעו מראש.

#### **דברי הסבר**

שיק עודנו אמצעי תשלום נפוץ בישראל, וישנם גופים ומוסדות רבים, המאפשרים את ההתקשרות עמם בהתחייבות שטרית בלבד (למשל משכיר דירה אשר מתנה את ההתקשרות בהסכם שכירות הדירה בתשלום בשיקים). לאור זאת, מצופה מהבנק לבחון כל בקשה לגופה ובהתאם לנסיבותיה. יחד עם זאת, על מנת לאפשר לתאגיד בנקאי, המעוניין בכך, לקבוע נוהל אחיד, המאפשר הנפקת שיקים ללקוחות, הובהר כי חלף בדיקה פרטנית של כל בקשה, תאגיד בנקאי רשאי להחליט להנפיק פנקסי שיקים ללקוחותיו על סמך קריטריונים שקבע מראש.

11. סעיפים 12 (ב) ו- (ג) להוראה עוסקים בבקשת לקוח לקבל מידע ולבצע פעולות בחשבונו באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת.

#### **דברי הסבר**

שימוש בערוצי בנקאות בתקשורת הינו צורך בסיסי הולך וגובר בקרב לקוחות התאגידיים הבנקאיים. קבלת מידע וביצוע פעולות בערוצים אלו מאפשר ללקוח לנהל את פעילותו באופן עצמאי ונוח מכל מקום, בכל זמן, וללא תלות בשעות הפעילות של הסניף, ומוזיל את עלויות ניהול החשבון. לכן נקבע בסעיף כי תאגיד בנקאי לא יסרב לבקשת לקוח לקבלת מידע על החשבון.

כמו כן, נקבע כי למעט בנסיבות בהן הסירוב סביר, על התאגיד הבנקאי לאפשר לכלל לקוחותיו, המעוניינים בכך, את האפשרות לבצע פעולות בדרך זו. יובהר, כי בקשר לביצוע פעולות באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת, תאגיד בנקאי רשאי לקבוע ללקוח מגבלות ובקורות בהתאם לנסיבות העניין.

לעניין סעיף זה-

"ערוצי בנקאות בתקשורת"- הערוצים המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 שעניינה "בנקאות בתקשורת".

"פעולות"- כהגדרתן בסעיף 1(א)(3) בתוספת הראשונה לתעריפון המלא בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"א-2008.

12. סעיף 13 להוראה מחייב את התאגיד הבנקאי לפרסם באתר האינטרנט שלו, במקום בולט ואשר נוגע לדבר, את רשימת השירותים שהוא מעמיד ללקוחותיו המנהלים חשבון ביתרת זכות.

#### **דברי הסבר**

הואיל ונתקלנו בקושי לאתר באתרי האינטרנט של התאגידים הבנקאיים את רשימת השירותים שמועמדים ללקוחות המנהלים חשבון ביתרת זכות, ובמטרה להגביר את מודעות לקוחות התאגידים הבנקאיים לזכויותיהם, נקבע בסעיף כי על רשימה זו להופיע במקום בולט, ואשר נוגע לדבר, באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי.

#### **תחילה**

13. תחילתה של הוראה זו ביום 01.10.2018.

#### **עדכון הקובץ**

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

#### **להכניס עמוד**

(3/18)[2]422-1-4

#### **להוציא עמוד**

(5/14)[1]422-1-3

בכבוד רב,



**ד"ר חדוזה בר**

המפקחת על הבנקים

## הוראה 422 – פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהולו

### מבוא

1. חשבון עובר ושב הוא חשבון חיוני, באמצעותו מנהל לקוח את רוב פעילותו הפיננסית. מטעם זה נקבע, בין היתר, בסעיף 2(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981 (להלן – החוק), כי על תאגיד בנקאי לאפשר לכל לקוח לפתוח, לכל הפחות, חשבון עובר ושב ביתרת זכות ולנהלו, ובלבד שלא קיימת סיבה סבירה לאי מתן שירות (להלן "סירוב סביר").
2. הוראה זו באה להבהיר מהם המקרים בהם לא תתקבל טענת "סירוב סביר" לפתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות. בנוסף, ההוראה מבהירה מהן החובות המוטלות על התאגיד הבנקאי בניהול חשבון עובר ושב ביתרת זכות, בכפוף לעמידת הלקוח בתנאי ההסכם בינו לבין התאגיד הבנקאי, כנדרש בחוק.
3. יובהר, למען הסר ספק, כי אין בהוראה זו כדי לגרוע מחובות התאגיד הבנקאי על פי כל דין, ובכלל זה לפי סעיף 2 לחוק, או כדי לחייב תאגיד בנקאי לתת שירות שלא בהתאם לתנאי הרישיון שלו או בניגוד למדיניות עסקית כאמור בסעיף 2(ד) לחוק.

### הגדרות

4. בהוראה זו –
  - "הליך פשיטת רגל" - הליך אשר מתנהל מכוח פקודת פשיטת הרגל [נוסח חדש], תש"ם-1980, על שלביו השונים, לרבות מתן צו כינוס, הכרזה על פשיטת רגל ומתן צו הפטר;
  - "חשבון" - חשבון עובר ושב במטבע ישראלי ביתרת זכות לטובת לקוח;
  - "לקוח" - יחיד, כהגדרתו בצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידי בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001, שהוא תושב ישראל, המקבל או המבקש לקבל שירות מתאגיד בנקאי;
  - "תושב" - כמשמעותו בחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965.

### סירוב בלתי סביר

5. (א) תאגיד בנקאי לא יסרב לפתוח חשבון ללקוח, רק בשל היות הלקוח אחד או יותר מאלה:
  - (1) לקוח מוגבל, או לקוח מוגבל חמור, או לקוח מוגבל מיוחד, כמשמעותם בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, לרבות לקוח כאמור שהוגבל בעבר לפי הוראות חוק זה.
  - (2) לקוח בהליך פשיטת רגל, לרבות לקוח שהיה בעבר בהליך פשיטת רגל.
  - (3) לקוח אשר הוטל עיקול על חשבונותיו.

(4) לקוח אשר מתנהל, או התנהל בעבר, בינו לבין תאגיד בנקאי אחר, הליך משפטי שמקורו בגביית חוב.

(ב) על אף האמור בס"ק (א), היה הלקוח בהליך פשיטת רגל, וטרם הופטר מחובותיו, רשאי התאגיד הבנקאי להתנות את פתיחת החשבון, או את ניהולו בהתאם לסעיף 11 להוראה זו, בקבלת אישור מראש של הנאמן או המנהל המיוחד.

(ג) האמור בס"ק (א) לא יחול לגבי לקוח המבקש לפתוח חשבון עובר אחר, מכוח דין, מינוי, או הסכם.

(ד) ביקש לקוח שהותיר בעבר בתאגיד בנקאי, לפתוח חשבון באותו תאגיד בנקאי, יבחן האחרון את הבקשה לגופה בשים לב, בין היתר, למועד יצירת החוב, גובה החוב, הליכי גבייתו ונסיבות פתיחת החשבון החדש.

#### בחינת בקשה לפתיחת חשבון

6. תאגיד בנקאי, אשר אינו מוסר ללקוח את החלטתו בבקשה לפתיחת חשבון במועד הגשת הבקשה, ימסור ללקוח, במועד זה, אישור בכתב אשר יכלול את הפרטים המפורטים מטה, תוך תיעוד מסירת האישור ללקוח:

(א) שם הלקוח;

(ב) שם הבנק ומספר הסניף בו הוגשה הבקשה לפתיחת החשבון;

(ג) מועד הגשת הבקשה;

(ד) פירוט המסמכים הנחוצים אשר נדרש הלקוח להמציא לצורך בחינת בקשתו לפתוח חשבון, ככל שהחלטה בבקשה תלויה בהמצאת מסמכים כלשהם.

(ה) עדכון על הצורך בהגעת הלקוח לאחד מסניפי התאגיד הבנקאי - בנסיבות בהן ביקש לקוח לפתוח חשבון באופן מקוון, והתאגיד הבנקאי התנה את המשך תהליך בחינת הבקשה לפתיחת החשבון, בהגעת הלקוח לסניף.

#### החלטה בבקשה לפתיחת חשבון

7. (א) תאגיד בנקאי ימסור ללקוח את החלטתו בבקשה בכתב, תוך פירוט הנימוקים להחלטה זו, בכפוף לכל דין, ובתוך 10 ימי עסקים, ממועד הגשת הבקשה, או ממועד קבלת המסמכים בהתאם לסעיף 6(ד), או ממועד הגעת הלקוח לסניף הבנק בהתאם לסעיף 6(ה), המאוחר מביניהם, לפי העניין.

(ב) האמור בס"ק (א) לא יחול במקרה בו התקשר הלקוח עם התאגיד הבנקאי בהסכם לפתיחת חשבון עובר ושב וניהולו, במהלך התקופה הקבועה בס"ק (א).

8. תאגיד בנקאי המתנה פתיחת חשבון בהמצאת מסמכים על ידי הלקוח, יקפיד כי אלו נחוצים לבחינת בקשת הלקוח, ויפרט אותם ככל הניתן בהזדמנות הראשונה.

9. יובהר, כי בכפוף לאמור בכל דין, מסמכים שאינם רלוונטיים להחלטה לפתיחת חשבון, אין לכלול בדרישה להמצאת מסמכים לצורך בחינת בקשת לקוח לפתיחת חשבון, ובכלל זה:

- (א) העתק מכתבי עיקול וצווי עיקול שהוטלו על הלקוח על ידי גורם מוסמך ;  
 (ב) אישור על יתרת חוב בהוצאה לפועל ;  
 (ג) אישור על סגירת חשבון שניהל הלקוח בבנק אחר ;  
 (ד) אישור על אופן התנהלות הלקוח בחשבון שניהל בבנק אחר ;  
 (ה) דפי חשבון קודם- מלקוח אשר הצהיר בפני הבנק כי לא ניהל חשבון בנק בעבר ;  
 (ו) דוח שנתי (תעודת זהות בנקאית) ;  
 (ז) מסמכים הנדרשים לצורך מתן הטבות או אשראי בחשבון.

10. תאגיד בנקאי, אשר החליט לפתוח חשבון ללקוח, יבהיר לו, טרם פתיחת החשבון, כי החשבון שיפתח הוא חשבון ביתרת זכות בלבד, שאינו כולל אשראי. וכן יבהיר לו מהם אמצעי התשלום שיועמדו לרשותו.

### ניהול החשבון

#### 11. אמצעי תשלום –

- (א) תאגיד בנקאי לא יסרב, סירוב בלתי סביר, ובכלל זאת לא יתנה תנאים בלתי סבירים, לבקשת לקוח לנהל את חשבונו באמצעי התשלום הבאים :  
 (1) ביצוע תשלומים בדרך של חיובים על פי הרשאה.  
 (2) כרטיס בנק, כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986, שחיוב חשבון הלקוח בתאגיד הבנקאי בו הוא חיוב מידי.  
 (3) כרטיס בנק, כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986, למשיכת מזומנים.  
 (ב) ביקש לקוח להנפיק שיקים, יבחן התאגיד הבנקאי את הבקשה לגופה, תוך התחשבות במכלול הנסיבות, ובכפוף לכל דין.  
 חלף האמור לעיל, החליט תאגיד בנקאי להנפיק שיקים ללקוח, רשאי הוא לעשות כן על סמך קריטריונים שנקבעו מראש.

#### 12. גישה למידע וביצוע פעולות

- (א) תאגיד בנקאי יצרף את לקוחותיו לשירות אחזור מידע באמצעות עמדת שירות, כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 441 (אחזור מידע על ידי לקוחות).  
 (ב) תאגיד בנקאי לא יסרב לבקשת לקוח לקבל מידע אודות החשבון בערוצי בנקאות בתקשורת.  
 (ג) תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר, לבקשת לקוח לבצע פעולות בחשבון בערוצי בנקאות בתקשורת; אין באמור כדי למנוע קביעת מגבלות ובקורות בהתאם לנסיבות העניין.

בסעיף זה, "פעולות" - כהגדרתן בסעיף 1(א)(3) בתוספת הראשונה לתעריפון המלא בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"א-2008.

”ערוצי בנקאות בתקשורת” – הערוצים המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367  
(בנקאות בתקשורת)

13. הסבר ללקוח –

(א) תאגיד בנקאי ימסור ללקוח המבקש לפתוח חשבון, דף הסבר בו פירוט רשימת השירותים המופיעים בסעיפים 11 ו-12 לעיל, העומדים לרשות הלקוח לצורך ניהול החשבון, לרבות הבהרות בנוגע לכל אחד מהם.  
(ב) תאגיד בנקאי יפרסם במקום בולט ואשר נוגע בדבר באתר האינטרנט שלו את רשימת השירותים העומדים לרשות לקוחותיו, בהתאם להוראה זו.

\* \* \*

**עדכונים**

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
26/05/14	הוראה מקורית	1	2423
26/03/18	תיקון	2	2558