

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) בטל.

הגדרות

3. "בנק"	כהגדרתו בסעיף 1ב5(א) לחוק ;
"בנק מקורי"	הבנק שממנו מבקש הלקוח להעביר את הפעילות הפיננסית שלו לפי סעיף 1ב5 לחוק ;
"בנק קולט"	הבנק שאליו מבקש הלקוח להעביר את הפעילות הפיננסית שלו לפי סעיף 1ב5 לחוק, ובלבד שאינו הבנק המקורי ;
"בקשה להעברת פעילות"	בקשת לקוח להעברת פעילות פיננסית מבנק מקורי לבנק קולט אשר התקבלה לגביה הסכמת כל הבעלים בחשבון בבנק הקולט ;
"בקשה תקינה"	בקשה להעברת פעילות, אשר הושלמו בה כל הפרטים הנדרשים והיא עומדת בתנאים שנקבעו בכללי הנגיד ;
"העברת פעילות"	ניוד וניתוב הפעילות הפיננסית של הלקוח ;
"החוק"	חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ;
"חשבון תמורה"	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 המעבר"	יום העסקים בו מתבצע הניוד ולאחריו מתחילה תקופת הניתוב ;
"כללי הנגיד"	כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים), התשע"ט-2019 ;
"לקוח"	כהגדרתו בסעיף 1ב5(א) לחוק ;
"ניוד"	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 ;
"ניתוב"	העברת הפעילות הפיננסית של הלקוח בהתאם לסעיף 1ב5 לחוק ולסעיף 5 בכללי הנגיד לחשבון הלקוח בבנק הקולט, לאחר יום המעבר, באמצעות המערכת המקוונת ;
"פעילות שנותרת בבנק המקורי לאחר הניוד"	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.

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 בידיו 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 תנובת 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. בנק יתעד את פעולות העדכון וכן את החלטת הלקוח לגבי אופן העברת הפעילות הפיננסית.

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

19א. מבלי לגרוע מהקבוע בסעיף 16א., בנק יציג ללקוחות, הן במסגרת הפרסומים אודות השירותים הניתנים ללקוחות והן אגב פניית לקוח בערוצי השירות השונים בנושא העברת פעילות פיננסית בין בנקים, מידע והסברים הנדרשים ללקוח על מנת לקבל החלטה מושכלת בהתאם לצרכיו. במסגרת זו יציג הבנק גם את מאפייניה ומשמעויותיה של האפשרות לביצוע העברת פעילות באופן מקוון, לרבות היתרונות הגלומים באפשרות זו, הפעילות הפיננסית שתועבר, לוחות הזמנים להשלמת המעבר, משמעות הניתוב ומגוון הדרכים האפשריות להגשת בקשה להעברת פעילות. בנוסף, בנק קולט יציג בפני הלקוחות את האפשרות לקבל סיוע מבנקאי במילוי ובהגשת הבקשה להעברת פעילות במידת הצורך.

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 ותנובת. 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 לנייד 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 כקבוע 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 תחילתו, 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 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 לדיור, עסקאות נושאות ריבית בכרטיסי אשראי ושיקים לניכיון):
 - (1) במקרה שיש כנגד ההלוואה בטחונות מספיקים או שאין לבנק זכות לבצע פירעון מיידי, הבנק המקורי ימשיך לנהל את ההלוואה כסדרה. תשלומים עתידיים, ככל שישנם, יפרעו כנגד הרשאה לחיוב חשבון הלקוח בבנק הקולט, שתוקם על ידי הבנק הקולט.
 - (2) ככל שאין כנגד ההלוואה בטחונות מספיקים או שלבנק יש זכות להעמיד את ההלוואה לפירעון מיידי, יעשה הבנק המקורי מאמץ לאפשר את המשך פירעון ההלוואה בדרך של הרשאה לחיוב חשבון הלקוח בבנק הקולט. ככל שהחליט הבנק המקורי שלא לאפשר המשך פירעון ההלוואה 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.
- (ג) 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 הגרעה 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 :
הצגה חוזרת של שיק, ככל שהדבר אפשרי בהתאם להוראות כל דין ;
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 יקפיא 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
30.9.2021	עדכון	3	2669
26.11.2025	עדכון	4	2833

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

שאלה 1 :	האם בנסיבות של תקלה טכנית בבנק הקולט, בבנק המקורי או במס"ב, אשר מתרחשת ביום המעבר תהליך הניוד מתחיל מהתחלה או ממשיך?
תשובה :	תהליך הניוד ימשיך ויושלם מיד עם תיקון התקלה, ובלבד שהתקלה תוקנה תוך זמן סביר.
שאלה 2 :	האם הדרישות בסעיף 18(ד) להוראה פוטרות מחובת ביצוע הליך של הכרת הלקוח?
תשובה :	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.
שאלה 3 :	כיצד צריך להתבצע תהליך הבדיקה של הבנק הקולט לעניין היתרה המיועדת לניוד?
תשובה :	על מנת להחליט האם חלה חובה לנייד את החשבון משווים בין היתרה המיועדת לניוד בבנק המקורי ובין "היתרה" הרלוונטית בבנק הקולט. יתרת זכות - 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). 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. יתרת חובה - אם היתרה המיועדת לניוד בבנק המקורי היא שלילית ("יתרת חובה"), משווים אותה מול היתרה הפנויה בבנק הקולט. 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.
שאלה 4 :	במידה ולאחר העברת הפעילות מתקבל בבנק המקורי תקבול במט"ח מחו"ל, כיצד על הבנק לנהוג?
תשובה :	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.
שאלה 5 :	כיצד הבנק ישקף ללקוח שבעקבות הניוד עשוי להתרחש אירוע מס?
תשובה :	על הבנק לשקף זאת ללקוח, בצורה ברורה, בדף ההסבר שיימסר לו בעת הגשת בקשת הניוד.
שאלה 6 :	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?
תשובה :	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.
שאלה 7 :	כיצד על הבנק המקורי לנהוג לגבי זיכויים, שסופיותם מיידית (למשל RTGS), אשר התקבלו מבנק אחר לאחר יום המעבר?

תשובה :	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. 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.
שאלה 8 :	כיצד על הבנקים לנהוג במקרים של לקוחות שיש להם הטבות מס בפקדונות?
תשובה :	הבנק המקורי יעביר חיווי לעניין קיומן של הטבות מס. הבנק הקולט רשאי לבקש מהלקוח אסמכתאות כדי לאמץ הטבות אלו, ככל שישנן.
שאלה 9 :	האם סעיף 29 מתייחס גם למוצרים במטבע ישראלי וגם במטבע חוץ?
תשובה :	כן, בכל מקום שאין אמירה מפורשת אין הבחנה בין מטבע ישראלי למטבע חוץ.
שאלה 10 :	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)?
תשובה :	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. 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.
שאלה 11 :	כיצד לנהוג כאשר ישנה קרן נאמנות בבנק המקורי?
תשובה :	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.
שאלה 12 :	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?
תשובה :	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.
שאלה 13 :	כיצד על הבנק לבחון בקשת ניוד של חשבון שקיימת בו עסקת פוזיציה פתוחה או חשבון עם עסקת מעוף פתוחה?
תשובה :	העסקאות האמורות הן סוג של אשראי ולכן יש לבחון חשבוניות אלו בהתאם להוראה.