



ירושלים, ז' בתמוז תשס"ה

14 ביולי 2005

חוזר מס' ח-06-2168

(9516.doc)

לכבוד
התאגידים הבנקאיים

הנדון: העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח
(ניהול בנקאי תקין, הוראה מס' 432)

מבוא

1. על מנת לפשט ולהקל את תהליכי המעבר ללקוחות המבקשים לסגור את חשבונם בבנק או להעביר את פעילותם מהחשבון לבנק אחר, בעקבות הנסיון שנצבר ולאחר התייעצות בוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, תיקנתי הוראה זו כמפורט להלן:

התיקונים להוראה

- שם ההוראה שונה ל-"העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח".
- במקום האמור בסעיף 1 (מבוא), יבוא: "בסגירת חשבון של לקוח או בהעברת פעילותו מהחשבון (להלן- החשבון), ינהג בנק על פי האמור בהוראה זו".
- האמור בסעיף 2 יימחק.
- סעיף 3 יסומן 2, ובמקום האמור בו יבוא: "על הבנק לעשות את כל שנדרש על מנת לאפשר ללקוח המבקש זאת לסגור את החשבון או להעביר את פעילותו מהחשבון בהקדם האפשרי, תוך הקפדה על מניעת טרחה מיותרת ללקוח".
- סעיף 4 יסומן 3, וכותרתו תהיה "מידע ללקוח". הסעיף מפרט את המידע שעל הבנק למסור ללקוח שהודיע על כוונתו להעביר את פעילותו מהחשבון או לסגור, בנושאי אשראי, פיקדונות, זיכויים בחשבון, חיובים על פי הרשאה, הוראות קבע, נכסים והתחייבויות אחרים, יפויי כוח, עמלות, כרטיסי אשראי שהנפיק הבנק, הבהרות לגבי תהליך סגירת החשבון או העברת פעילותו, ומידע נוסף כמפורט בהוראה.

דברי הסבר

עם קבלת בקשתו של הלקוח להעברת פעילותו או סגירת חשבונו, יחויב הבנק למסור לו בכתב, לא יאוחר מ-4 ימי עסקים מיום בקשתו, בטופס מיוחד, או אגד טפסים, מידע ממצה כמפורט בסעיף זה,

על כל נכסיו והתחייבויותיו בבנק, וכן כל מידע חיוני נוסף הדרוש ללקוח לצורך קבלת החלטות ומתן הוראות לבנק בתהליך סגירת החשבון והעברת הפעילות בו לחשבון אחר. המידע המורחב שיקבל הלקוח אודות נכסיו, התחייבויותיו ופעילותו בחשבון, יאפשר את הצגתו בפני בנקים מתחרים על מנת לקבל מהם הצעות לפתיחת חשבון אצלם, ולהעברת פעילותו אליהם.

7. כותרת סעיף 4 תהיה "קבלת הוראות מהלקוח". הסעיף קובע שעל הבנק לבקש מהלקוח הוראות מפורשות באשר לפעולות שעליו לנקוט בכל הנוגע לנכסים ולהתחייבויות המצויים בחשבון, ולהחתימו על כל המסמכים הדרושים לביצוען. במסגרת זו יציע הבנק ללקוח למסור לו פרטי חשבון אחר שלו בכל בנק, על מנת שיוכל לזכות חשבון זה, ללא פניה נוספת ללקוח, ביתרות זכות בתקופה שעד סגירת החשבון. בנוסף יציע הבנק ללקוח לחתום על הסכם למתן הוראות בטלפון או פקסימיליה.

8. כותרת סעיף 5 תהיה: "סגירת חשבון עובר ושב לפי בקשת לקוח".

9. בסעיף 5(א):

א. במקום האמור בסעיף קטן (1) יבוא: "החזרת כרטיסי המידע וכן כרטיסי החיוב שהבנק הנפיק ללקוח ופירעון כל ההתחייבויות בגינם";

ב. בסיפא של סעיף קטן (2) יימחקו המילים: "לפעול בחשבוננו".

ג. בסעיף קטן (3) אחרי המילים "שלא באמצעות הבנק", יבוא: "או הבנק הנעבר".

ד. בסעיף קטן (4) תימחק המילה "נושא", ובסיפא יימחקו המילים "זה של".

ה. במקום האמור בסעיף קטן (5) יבוא: "החזרת טופסי השיקים שטרם נמשכו על ידי הלקוח. לגבי שיקים שנמשכו וטרם הוצגו – הבנק יעמיד את הלקוח על הצורך לפנות לנפרעים בשיקים על מנת לקבל מהם את השיקים האמורים תמורת תשלום באופן אחר. כן תובהר ללקוח משמעות הצגת שיקים לחשבון סגור, לרבות לעניין חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א - 1981;".

ו. במקום האמור בסעיף קטן (6) יבוא: " כיסוי כל התחייבויות הלקוח כלפי הבנק;".

ז. אחרי סעיף קטן (6) יבוא:

"(7) משיכת כל יתרות הזכות של הלקוח;

(8) חתימת הלקוח על הרשאה לחיוב חשבון כאמור בסעיף 7".

10. סעיף 6 (מועד סגירת החשבון ומתן הודעה ללקוח), יסומן 8, ובמקומו יבוא:

"העברת הפעילות השוטפת"

בסעיף נקבע שכאשר החליט הלקוח על העברת הפעילות השוטפת בחשבון, תוך הותרת נכסים או התחייבויות שטרם הגיע מועד פירעונם, יפסיק הבנק לגבות מחשבון העו"ש דמי ניהול, ויפעל כפי שנקבע בהוראה.

דברי הסבר

מאחר שלא תמיד אפשר, או כדאי, להעביר במועד אחד את כל הפיקדונות או ההלוואות, נקבעו הנחיות להסדרת ההליך והפעילות בחשבון בתקופת הביניים, עד להשלמת ההעברה וסגירת החשבון. ניתן יהיה להשאיר בחשבון כספים לצורך כיבוד חיובים שצפויים להגיע בעתיד (בגין שיקים דחויים שנכתבו, או חיובים דחויים בכרטיס האשראי שבוטל). יתרה כספית זו תשא ריבית, לכל הפחות, כנהוג בפיקדונות יומיים בבנק. לאחר השלמת כל הפעולות הללו תועבר היתרה לחשבון החדש, והוא

ייסגר בידי הבנק. יצוין כי הבנק רשאי לגבות דמי ניהול מהחשבון בכל חודש בו הוצגו שיקים לחשבון.

11. סעיפים 7 (סגירת החשבון לפי החלטת הבנק) ו-8 (הצגת חיובים על החשבון לאחר סגירתו) יסומנו 9 ו-10 בהתאמה, ולפניהם יבוא:

"חיובים נוספים"

7. (א) הוצגו לבנק, לאחר סגירת החשבון, חיובים בגין עסקאות שעשה הלקוח בכרטיס אשראי לפני החזרתו, והלקוח לא עשה הסדרים לגבי חיובים אלה כאמור בסעיף 5(א)(4), רשאי הבנק לגבות חיובים אלה באמצעות הרשאה לחיוב חשבון, אם הסכים לכך הלקוח.

(ב) חויב החשבון בעמלות על פעולות כתוצאה מביצוע האמור בסעיף 6, ייגבו העמלות באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.

לעניין סעיף זה – "הרשאה לחיוב חשבון" הרשאה לחיוב חשבון הלקוח בבנק הנעבר, אשר המוטב בה הוא הבנק".

דברי הסבר

על מנת לאפשר לבנק להיפרע מהלקוח בגין חיובים שיגיעו לאחר סגירת החשבון (מבלי להפעילו מחדש), נקבע שהבנק רשאי ליישם זאת באמצעות החתמת הלקוח על הרשאה לחיוב החשבון החדש (כאמור בסעיף 5(א)(8) להוראה).

12. בסעיף 8 (מועד סגירת החשבון ומתן הודעה ללקוח):

- א. בסעיף קטן (א), במקום "כאמור בסעיפים 4 ו-5", יבוא: "כאמור בסעיפים 5 ו-6(ה)".
- ב. סעיף קטן (ג), יימחק.

13. בסעיף 9 (סגירת החשבון לפי החלטת הבנק):

- א. בסעיף קטן (ב), במקום: "בסעיפים 4(א) ו-5(א)", יבוא: "בסעיפים 3 ו-5(א)", ובסיפא במקום "בסעיף 6", יבוא: "בסעיף 8".
- ב. בסעיף קטן (ג) תימחק הסיפא המתחילה במילים: "ובתנאי שלא מתקיימים התנאים".

14. בסעיף 10 (הצגת חיובים על החשבון לאחר סגירתו), יתווסף ברישא: "מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 7 לעיל".

15. אחרי סעיף 10, יתווסף סעיף 11: "הבנק הנעבר". בסעיף נקבע אופן הפעילות הנדרשת מבנק נעבר המקבל מהלקוח בקשה להעברת פעילותו בחשבון אליו.

דברי הסבר

בסעיף זה נקבעה התשתית שתאפשר לבנק הנעבר, שאליו מועברת פעילותו של הלקוח, לבצע עבור הלקוח חלק מהפעולות הטכניות הקשורות למעבר, כמו העברת הרשאות לחיוב חשבון והעברת זיכויים שהתקבלו בחשבון שעומד להיסגר לחשבון החדש. תשתית דומה נקבעה לצורך ביטול כרטיס אשראי במסגרת העברת החשבון – למשל, הבנק הנעבר יוכל לטפל עבור הלקוח במסירת ההודעות לבעלי עסק שעמם היה קשור הלקוח בעסקאות מתמשכות בכרטיס האשראי, ולהודיע להם על פרטי הכרטיס האשראי החדש שיש לחייב.

כן נקבע בסעיף זה שאם הסכים הבנק הנעבר לשמש כמיופה כוח של הלקוח להעברת פעילותו מהבנק המעביר, והלקוח רוצה בכך, יוכל הבנק הנעבר לטפל בהעברת הפעילות על פי ייפוי הכוח במקום הלקוח, וכך למנוע מהלקוח את הטרחה הכרוכה בכך.

תחילה

16. א. תחילת הוראה זו לא יאוחר מיום 1.12.2005.
ב. בנק שרכיבים מסוימים בהוראה דורשים ממנו היערכות מיכונית מיוחדת ליישום, יפנה לפיקוח על הבנקים תוך ציון הרכיבים המבוקשים.

עדכון הקובץ

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

| <u>להכניס עמוד</u> | <u>להוציא עמוד</u> |
|---------------------|----------------------|
| 432 -1-6 [5] (7/05) | 432 -1-3 [4] (12/95) |

בכבוד רב,

יואב להמן

המפקח על הבנקים