



## בנק ישראל

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

ירושלים, כ"ג בכסלו, תשע"ה

15 בדצמבר, 2014

חוזר מס' ח-06-2443

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים**

**וחברות כרטיסי האשראי**

### **הנדון: העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח**

(ניהול בנקאי תקין, הוראה מס' 432)

#### **מבוא**

1. תכלית התיקון דגן היא לפשט את הפעולות הנדרשות בסגירת חשבון של לקוח ובהעברת פעילותו מהבנק הישן (להלן: "הבנק") לחשבונו בבנק החדש (להלן: "הבנק החדש"), לקצר תהליכים הכרוכים בכך ולמנוע טרחה מיותרת ללקוח, וכל זאת כדי לסייע ללקוח לממש את בחירתו לנהל את הפעילות הבנקאית שלו, כולה או חלקה, בבנק אחר. התיקון נעשה במסגרת יישום המלצות הדו"ח המסכם של הצוות לבחינת הגברת התחרותיות בענף הבנקאות.
2. בנוסף, חששו של לקוח מפני התהליך הכרוך בהעברת הפעילות מהחשבון עשוי להוות חסם עבורו לביצוע הפעולה. במסגרת התיקון הובהר, כי באפשרות הבנק החדש להיכנס לנעלי הלקוח, ולבצע עבורו את כל הפעולות הנדרשות לצורך העברת הפעילות מחשבונו הישן לחשבונו החדש.
3. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי הבנקאות ובאישור הנגידה, קבעתי הוראה זו.

#### **עיקרי התיקונים בהוראה**

4. סעיף 4 להוראה (סעיף 11(ד)-(ה) בנוסח הקודם) – סעיף זה קובע כי במקרה בו הלקוח מבקש, והבנק החדש מסכים לכך, יקבל הבנק החדש את הסכמתו בכתב של הלקוח לבצע בשמו את כל הדרוש לצורך העברת הפעילות מחשבונו הישן לחשבונו החדש, על כל המשתמע מכך.
5. סעיף 5 להוראה (סעיף 3(א) בנוסח הקודם) - נוספו אמצעי התקשרות העומדים לרשות הלקוח בעת בקשתו לקבל מידע לשם בחינת האפשרות או הכדאיות של העברת הפעילות מהחשבון לבנק אחר, או סגירתו (להלן- בקשה לקבלת מידע).

#### **דברי הסבר**

בנק יאפשר ללקוח להגיש בקשה לקבלת מידע, בכל אחד מהערוצים הבאים: חשבונו המקוון של הלקוח באתר האינטרנט של הבנק או דואר אלקטרוני (להלן- אמצעים אלקטרוניים); שיחה טלפונית; סניף הבנק; כל אמצעי התקשרות אחר בהתאם להחלטת הבנק.

יובהר, כי האמור בסעיף זה מותנה בקיום החובות המוטלות על הבנק מכוח דין (כגון הוראת ניהול בנקאי תקין 357 והוראת ניהול בנקאי תקין 435).

6. סעיף 6 להוראה קובע מהו המידע שעל הבנק למסור ללקוח ומהן הפעולות שעל הבנק לנקוט, עם קבלת בקשת לקוח לקבלת מידע, כאמור בסעיף 5 להוראה.

#### **דברי הסבר**

א. בסעיף 6(א) להוראה (סעיף 3(א1)-(9) בנוסח הקודם) נקבע, כי במקום אגד הטפסים הנדרש בנוסח הקודם, ימסור הבנק ללקוח דו"ח תקופתי בהתאם להתאמות המפורטות בסעיף 6(א) להוראה, וללא עמלה, לפחות פעם אחת בשנה קלנדרית. מטרת הדוח היא לתת ללקוח תמונת מצב אודות הפעילות הבנקאית שלו, כשהיא מעודכנת לסוף החודש שקדם למועד הגשת הבקשה, ואשר באמצעותה יוכל הלקוח לבחון את כדאיות העברת פעילותו בחשבון לבנק אחר.

ב. סעיף 6(ב) להוראה (סעיף 3(א10) בנוסח הקודם) קובע, כי על הבנק למסור ללקוח מדריך להעברת הפעילות וסגירת החשבון, אשר נועד לסייע ללקוח להבין את ההשלכות הכרוכות בהעברת פעילות או סגירת החשבון, וכן ליידע אותו בפעולות הנדרשות ממנו לצורך כך.

ג. סעיף 6(ג) להוראה (סעיף 3(ב) בנוסח הקודם), קובע כי את המידע המבוקש על ידי הלקוח יש למסור בתוך 7 ימי עסקים. כמו כן, פורטו אמצעי התקשרות נוספים שבאמצעותם על הבנק למסור ללקוח את המידע המבוקש.

ד. יובהר כי מסירת המידע באמצעי ההתקשרות המפורטים בסעיף זה, כפופה לאמור בהוראת ניהול בנקאי תקין 357.

ה. למען הסר ספק, במקרה בו לקוח ביקש לקבל את הדו"ח והמדריך באמצעות הדואר, ייצאו הדו"ח והמדריך מרשות הבנק בתוך 7 ימי עסקים.

ו. במקרה בו לקוח הגיש את בקשה לקבלת מידע באמצעים אלקטרוניים, הבנק רשאי להפנותו למדריך העברת פעילות וסגירת חשבון אשר יפורסם באתר הבנק.

7. בסעיף 7 נקבע, כי על הבנק לאפשר ללקוח להגיש בקשה לסגירת החשבון או להעברת הפעילות מהחשבון, בכל אחד מהערוצים הבאים: אמצעים אלקטרוניים, סניף הבנק, שיחה טלפונית למוקד (אם קיים), וכל אמצעי התקשרות נוסף בהתאם להחלטת הבנק.

#### **דברי הסבר**

סעיף זה נועד לאפשר ללקוח להגיש בקשה להעברת הפעילות מהחשבון או לסגירתו באמצעים הזמינים לו, ומבלי להגיע בהכרח לסניף הבנק.

8. סעיף 8 להוראה (סעיף 4 בנוסח הקודם), מסדיר את הפעולות שעל הבנק לנקוט עם קבלת בקשת לקוח להעביר את הפעילות מהחשבון או לסגורו.

#### **דברי הסבר**

א. סעיף קטן (א) – על הבנק להציע ללקוח להתקשר בהסכם למתן הוראות באמצעות הטלפון והפקסימיליה.

ב. סעיף קטן (ב) – על הבנק לבקש מהלקוח הוראות באשר לפעולות שעליו לנקוט בנוגע לנכסים ולהתחייבויות בחשבון, וכן באשר לאמצעי התשלום הקיימים בחשבון.

ג. סעיף קטן (ג) – הבנק יציע ללקוח להחזיר את פנקסי השיקים הקיימים ברשותו, ככל שקיימים כאלה. יובהר, כי הבנק אינו רשאי להתנות את סגירת החשבון בהיענות הלקוח להצעה. כמו כן,

הבנק יפרט בפני הלקוח את הסיכונים הכרוכים באי החזרת פנקסי השיקים (כגון: החזרת השיקים מסיבת "אי כיסוי מספיק" כאשר החשבון סגור, והגבלת הלקוח בהתקיים התנאים בחוק שיקים ללא כיסוי התשמ"א-1981, או נזקים אפשריים ללקוח כתוצאה משימוש לרעה בפנקסי השיקים על ידי מי שאינו מורשה לכך).

ד. סעיף קטן (ד) – תכלית סעיף זה הנה לקבל מהלקוח הוראות באשר לדרך בה הוא מעדיף לקבל את יתרת הזכות שנותרה בחשבונו, ככל שנותרה כזו. באפשרות הבנק להציע ללקוח דרכים שונות לקבלת יתרת הזכות, כגון: העברת הכספים לחשבון אחר, זיכוי כרטיס חיוב שבבעלות הלקוח, שיק בנקאי, או כל דרך אחרת בהתאם להחלטת הבנק.

ה. סעיף קטן (ה) – הבנק ינקוט באמצעים הדרושים כדי לוודא שהבקשה לסגירת החשבון או להעברת הפעילות מהחשבון ותוכנה, מוסכמים על כל הבעלים בחשבון.

ו. סעיף קטן (ו) – סעיף זה קובע, כי עצם הגשת הבקשה אינה כשלעצמה סיבה לביטול הטבות והנחות אשר ניתנו ללקוח במסגרת ניהול החשבון. יובהר, כי בנק אינו רשאי להתנות מתן הטבות והנחות ללקוח במסגרת ניהול החשבון, בביטול בקשת הלקוח לסגור את החשבון או בחזרה בו מכוונתו להעביר את הפעילות ממנו.

ז. סעיף קטן (ז) – הבנק ימסור ללקוח העתק מהבקשה שהוגשה על ידו, הכוללת הוראות שניתנו על ידו לפעולות הנדרשות לצורך סגירת החשבון או העברת הפעילות, בסמוך למועד הגשתה, במקרים בהם עותק מהבקשה אינו נמצא ברשות הלקוח או שאינו ניתן להדפסה (כלומר, במקרים בהם הבקשה אינה מוגשת באמצעות פקסימיליה או באמצעות אתר האינטרנט של הבנק, המאפשר הדפסת הבקשה), וזאת, על מנת שיהיה ללקוח תיעוד כי הגיש בקשה להעברת פעילות מהחשבון או לסוגרו, ולמנוע מחלוקות באשר להוראות שניתנו על ידו.

9. סעיף 9 להוראה (סעיף 5(א) בנוסח הקודם) קובע, מהן הפעולות אותן רשאי הבנק לדרוש מהלקוח לבצע, כתנאי לסגירת החשבון.

#### **דברי הסבר**

א. יובהר, כי אין באמור בתיקון זה כדי לגרוע מחובת הלקוח להחזיר את כרטיס החיוב, מכוח סעיף 3 לתקנות כרטיסי החיוב, התשמ"ו-1986, אולם אין בכך כדי להוות תנאי לסגירת החשבון.

ב. בנק רשאי להתנות את סגירת החשבון בקבלת הודעה מצד כל אחד מבעלי החשבון, שתינתן בכל אחד מאמצעי ההתקשרות, לפיה לא יעשה שימוש בטפסי שיקים שטרם נמשכו, ככל שישנם כאלה ברשות מי מהם.

ג. במקרים בהם קיים חשש באשר לזהות מגיש הבקשה לסגירת החשבון או העברת הפעילות מהחשבון, רשאי הבנק להחתיים את בעלי החשבון, כולם או חלקם, על מסמך זיהוי. על הבנק לאפשר את ביצוע הזיהוי בכל אחד מסניפיו.

10. סעיף 10 להוראה (סעיף 6(ו) בנוסח הקודם) קובע, כי במקרה בו נותרה יתרת זכות בחשבון הלקוח, על הבנק להעבירה ללקוח, בהתאם להוראות שקיבל ממנו לפי סעיף 8(ד) להוראה, וזאת לא יאוחר מ-14 ימים ממועד סגירת החשבון, וללא עמלה.

#### **דברי הסבר**

מטרת התיקון להבהיר, כי במקרה בו נותרה יתרת זכות בחשבון, על הבנק לפעול להוצאתה מרשותו והשבתה ללקוח, אם בדרך של זיכוי חשבון אחר של הלקוח, בהתאם להוראת הלקוח, ואם בכל דרך אחרת בה יבחר הבנק, ללא חיוב בעמלה.

11. סעיף 11 להוראה (סעיפים 5(ב)-(ג) ו-7 בנוסח הקודם) מגדיר את חובות הבנק במקרה וישנם חיובים שטרם נרשמו בחשבון.

#### **דברי הסבר**

הבנק יעדכן את הלקוח במועד בו החיובים צפויים להיזקף בחשבון, ובסכומם הכולל, ככל שלבנק יש מידע אודותיהם.

יובהר, כי במקרים בהם קיים בחשבון כרטיס חיוב חוץ בנקאי, ואין בידי הבנק בהכרח מידע באשר לחיובים הצפויים בו, יפעל הבנק להעברת החיובים לחשבונו החדש של הלקוח בהתאם לתהליך שנקבע בהוראה 439 "חיובים על פי הרשאה". עם זאת, כאשר מדובר בכרטיס חיוב בנקאי, על הבנק לעדכן את הלקוח ביתרת החיובים הצפויה ובמועד בו צפויים החיובים להיזקף בחשבון.

12. סעיף 12 להוראה (סעיף 10(ב) בנוסח הקודם) קובע, כי חיובים וזיכויים אשר יוצגו לבנק לאחר סגירת החשבון, יוחזרו על ידי הבנק בציון "החשבון נסגר".

#### **דברי הסבר**

יובהר, כי האמור בסעיף זה מתייחס גם לחיובים בכרטיס אשראי, שהלקוח לא עשה הסדרים לגביהם כאמור בסעיף 9 להוראה.

13. סעיפים 13 ו-14 מגדירים את פרק הזמן במהלכו נדרש הבנק לסגור את החשבון או להעביר את הפעילות בו לבנק אחר.

#### **דברי הסבר**

פרק הזמן הנדרש מהבנק להעברת פעילות מחשבונו של לקוח לבנק אחר, הנו 5 ימי עסקים מהמועד בו ניתנה ההוראה על ידי הלקוח. פרק הזמן הנדרש מהבנק לסגירת חשבונו של לקוח הנו 5 ימי עסקים מהמועד בו סיים הלקוח לבצע את הפעולות הנדרשות ממנו בסעיף 9, ובכפוף לאמור בסעיפים 11(א) ו-13 להוראה.

האמור בסעיפים אלה נועד לקצר ולתחום את משך טיפול הבנק בבקשת לקוח לסגירת החשבון או להעברת הפעילות בו לבנק אחר.

יובהר, כי במקרים בהם הוגשה בקשה להעברת הפעילות בניירות ערך, על הבנק למלא אחר בקשה זאת, בתוך 5 ימי עסקים ממועד הגשתה, כאשר מדובר בתיק ניירות ערך ישראליים, ובתוך 14 ימי עסקים ממועד הגשת הבקשה, כאשר מדובר בתיק ניירות ערך זרים, ובלבד שאין מניעה חוקית לכך ושלא קיים עיכוב אחר הנובע מסיבות אשר אינן נוגעות לבנק.

14. סעיף 15 להוראה (סעיף 8(א) בנוסח הקודם) קובע, כי במועד סגירת החשבון, ישלח הבנק הודעה על כך ללקוח במסמך נפרד.

#### **דברי הסבר**

כדי לוודא שהלקוח מודע לסיום המהלך, על הבנק למסור לו הודעה נפרדת בכתב שעניינה סגירת החשבון.

15. סעיף 16 להוראה (סעיף 8(ב) בנוסח הקודם) קובע, כי ביום סגירת החשבון, יפוג תוקף ההסכם לניהול החשבון והחשבון יסווג כ"חשבון סגור".

#### **דברי הסבר**

האמור בסעיף זה נועד להבהיר, כי פתיחה מחודשת של חשבון הבנק לאחר סגירתו, מהווה הקמה מחודשת של הסכם ניהול החשבון באופן חד צדדי וללא הסכמת הלקוח.

16. סעיף 17 להוראה (סעיף 10(ב) בנוסח הקודם), מסדיר את החובה המוטלת על הבנק לשלוח הודעות ללקוח בנוגע לחשבון שנסגר ומגדיר פרק זמן לשליחת הודעות ללקוח בקשר לחשבון שנסגר.

#### **דברי הסבר**

על הבנק לשלוח את הודעותיו ללקוח בקשר לחשבונו שנסגר, ככל שישנן כאלה, למשך תקופה של 6 חודשים ממועד סגירת החשבון. יובהר, כי אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מחובת הבנק לשלוח הודעות ללקוח, בנוגע לחשבון שנסגר, מכוח כל דין.

17. סעיף 18 להוראה קובע, כי הדיווח השנתי, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 425, בנושא "דוחות שנתיים ללקוחות התאגידים הבנקאיים", שישלח הבנק ללקוח שחשבונו נסגר, יתייחס לחלק מהשנה הקלנדרית בה ניהל הלקוח את חשבונו בבנק.

#### **דברי הסבר**

העובדה שלקוח סגר את חשבונו איננה מבטלת את זכות הלקוח לקבל מידע מסכם אודות התקופה בה היה החשבון פעיל.

18. סעיף 19 להוראה (סעיף 6 לנוסח הקודם), מגדיר את הפעולות אותן נדרש הבנק לבצע כאשר לקוח מבקש להעביר את הפעילות בחשבון, למעט נכסים או התחייבויות שטרם הגיע מועד פירעון.

#### **דברי הסבר**

בסעיף זה בוצעו התיקונים הבאים:

א. בוצעה התאמה של העמלות המצוינות בסעיף זה, לעמלות המפורטות בפסקה (2) ובפסקה (3) לפרט 1(א), ובפסקה (1)-(3) לפרט 1(ג) של התוספת הראשונה בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח – 2008.

ב. בהתייחס לשיקים, שונה ניסוח הסעיף באופן כזה המטיל על הבנק את החובה להודיע ללקוח, אשר מבקש להעביר פעילות מהחשבון, כי במידה ועשויים להופיע בחשבון שיקים שטרם הוצגו, באפשרותו להפקיד את הסכום הכולל של השיקים האמורים בפקדון אשר ישמש לפירעון השיקים כאמור לאחר הצגתם בחשבון.

ג. בוטלה האפשרות לגבות מלקוח את העמלות שהיו מצוינות בהוראה, בנסיבות של הצגת שיקים בחשבון לאחר העברת הפעילות.

ד. בוטלה האפשרות להתנות את העברת הפעילות בחשבון בפירעון התחייבויות הלקוח בגין כרטיסי חיוב, בביטול הרשאות לחיוב חשבון והחזרת טופסי שיקים שטרם נמשכו על ידי הלקוח.

19. בסעיף 20 להוראה (סעיף 9 לנוסח הקודם) בוצעו התאמות במספור הסעיפים המוזכרים בו. סעיף זה, מגדיר את הפעולות שעל הבנק לבצע כאשר ברצונו לסגור ביוזמתו חשבון של לקוח.

#### **דברי הסבר**

בסעיף זה נקבע כי על הבנק להודיע ללקוח מהן הפעולות הנדרשות ממנו בהתאם לכל האמור בהוראה.

20. סעיף 21 להוראה (סעיפים 11(א)-(ג) לנוסח הקודם), מסדיר את תפקידו של הבנק החדש בעת העברת החשבון מבנק אחר אליו, בעיקר בהיבטים הנוגעים להעברת פעילות בכרטיסי אשראי.

#### **דברי הסבר**

- א. תיקון סעיף 21(א) להוראה (סעיף 11(א) בנוסח הקודם) - בוצעו תיקונים שתכליתם התאמת הנוסח להוראת ניהול בנקאי תקין 439 "חיובים על פי הרשאה".
- ב. תיקון סעיף 21(ב)(1) להוראה (11(ב)(1) בנוסח הקודם) – הוחלפה דרישת חתימת הלקוח בדרישה לקבלת הסכמה מצד הלקוח, אותה יש לתעד.
- ג. תיקון סעיף 21(ג) להוראה (11(ג) בנוסח הקודם) – הוחלפה דרישת החתמת הלקוח על טופס המיועד להעברת זיכויים של הלקוח לחשבון החדש, בדרישה לקבלת הסכמת הלקוח לביצוע העברה זו.

#### **תחולה**

21. הוראה זו תחול על לקוח כהגדרתו בסעיף 9ט(ו) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

#### **תחילה**

22. ההוראה תכנס לתוקף ביום ה- 01.01.2015, למעט הסעיפים הבאים:
- א. 5, 6(ב), 6(ג) - בהתייחס למדריך, 6(ד), 7, 8, 13 ו- 14 אשר יכנסו לתוקף ביום ה- 01.07.2015.
- ב. 6(א), 6(ג) - בהתייחס לדו"ח התקופתי, ו- 18, אשר יכנסו לתוקף ביום ה- 28.02.2016.

#### **עדכון הקובץ**

23. בנספח להוראות ניהול בנקאי תקין מספר 470, בנושא "כרטיסי חיוב", יתוקן סעיף כז' באופן הבא: "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח (סעיף 21 להוראה 432)".
24. מצ"ב דפי עדכון לקובץ הוראות ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

#### **להכניס עמוד**

432-1-6 [7] (12/14)

470-1-6 [10] (12/14)

#### **להוציא עמוד**

432-1-7 [6] (3/10)

470-1-6 [9] (7/14)

בכבוד רב,

**דוד זקן**

המפקח על הבנקים