



בנק ישראל

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

ירושלים, כ"ו אייר, תשע"ד

26 מאי, 2014

חוזר מס' ח-2423

לכבוד
התאגידים הבנקאיים

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

מבוא

1. סעיף 2(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א, 1981 (להלן – "החוק") קובע, כי תאגיד בנקאי לא יסרב, מטעמים שאינם סבירים, לתת שירותים מסוימים ללקוח, בעת פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות (להלן – חשבון) וניהולו. הוראה זו נועדה להבהיר מהם אותם שירותים אשר מהווים חלק בלתי נפרד מניהול חשבון, ומהם אותם מקרים בהם לא תתקבל טענת "סירוב סביר" לפתיחת חשבון. יובהר, 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.
2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי הבנקאות ובאישור הנגיד, קבעתי הוראה זו.

עיקרי ההוראה

3. סעיף 4 להוראה קובע הגדרות למושגים העיקריים המופיעים בהוראה.
דברי הסבר
בהגדרת "לקוח", הכוונה ב"יחיד" למי שאינו תאגיד או שאינו מוסד ציבורי או שאינו תאגיד שהוקם בחיקוק בחוץ לארץ או שאינו גוף מוכר.

4. סעיף 5 להוראה מציג מספר מקרים בהם לא תתקבל טענת "סירוב סביר" לפתוח חשבון ללקוח.
דברי הסבר
המקרים המתוארים בסעיף 5 להוראה אינם מהווים כשלעצמם סיבה סבירה לאי פתיחת חשבון ללקוח ביתרת זכות. יובהר, כי רשימה זו אינה רשימה סגורה. במקרים אחרים, על התאגיד הבנקאי לבחון לגופו של עניין כל בקשה לפתיחת חשבון ביתרת זכות וניהולו, ולהכריע בהתאם לנסיבותיו הספציפיות של כל מקרה ומקרה.

5. סעיף 6 להוראה עוסק בבחינת בקשת לקוח לפתוח חשבון.
דברי הסבר
סעיף 6 מתייחס למצב בו לקוח מבקש לפתוח חשבון בתאגיד בנקאי, אולם ההחלטה בבקשתו אינה נמסרת לו באופן מידי, במועד הגשת הבקשה. בכדי שתהיה בידי הלקוח אסמכתא להגשת הבקשה,

נקבע בהוראה כי על התאגיד הבנקאי למסור לו אישור על הגשתה, לרבות פירוט המסמכים הדרושים לתאגיד הבנקאי לצורך קבלת החלטה, ככל שיש צורך במסמכים כלשהם.

6. סעיף 7 להוראה עוסק בהחלטת תאגיד בנקאי בבקשת לקוח לפתוח חשבון.

דברי הסבר

הואיל וסירוב לפתוח ללקוח חשבון הנו מקרה חריג, נדרש התאגיד הבנקאי המסרב לפתוח חשבון ממועד הגשת הבקשה, למסור ללקוח את החלטתו בכתב. כך תהא ללקוח אסמכתא להגשת הבקשה ולסירוב התאגיד הבנקאי. כמו כן, כדי למנוע מצב של אי וודאות מתמשכת, נקבע בהוראה כי על התאגיד הבנקאי למסור ללקוח את החלטתו בבקשה, תוך 5 ימי עסקים ממועד הגשתה, או ממועד קבלת המסמכים אותם דרש התאגיד הבנקאי בכתב, המאוחר מבין השניים. התקשרות לקוח עם תאגיד בנקאי בהסכם לפתיחת חשבון עובר ושב וניהולו, במהלך 5 ימי העסקים שנקבעו בס"ק (א), מייצרת את הדרישה למסירת ההחלטה ללקוח בכתב.

7. סעיף 8 להוראה קובע את אמצעי התשלום שעל תאגיד בנקאי להעמיד ללקוחותיו המעוניינים בכך.

דברי הסבר

אמצעי התשלום המפורטים בסעיף 8 הנם חלק בלתי נפרד מניהול חשבון עובר ושב ביתרת זכות. שימוש בכרטיס חיוב מיידי מעודד התנהלות מושכלת מצד לקוח, שכן כרטיס זה, אשר מהווה תחליף למזומן, מאפשר ללקוח לעקוב באופן שוטף אחר הוצאותיו ולנהל אותן במסגרת התקציב וללא חריגות. נוכח האמור לעיל, תאגיד בנקאי לא יסרב, סירוב בלתי סביר, לאפשר ללקוח לבצע תשלומים בדרך של חיובים על פי הרשאה ובאמצעות כרטיס בנק לביצוע עסקאות בחיוב מיידי. כמו כן, תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר, לבקשת לקוח לקבל כרטיס המיועד למשיכת כסף באמצעות מכשירי בנק ממוכנים.

יובהר, כי בהתאם לחוק, תאגיד בנקאי אינו חייב לתת אשראי ללקוח והוא אינו חייב לאפשר לו לפעול בשיקים שאינם שיקים בנקאיים.

8. סעיף 9 להוראה קובע, כי על תאגיד בנקאי לצרף את לקוחותיו לשירותי אחזור מידע באמצעים אלקטרוניים. וכן, לאפשר ללקוחותיו, גישה למידע אודות חשבונם באמצעות אתר האינטרנט בכפוף להוראה 420 "מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים".

דברי הסבר

האמור בסעיף 9 נועד לעודד גישה של לקוח למידע אודות חשבונו, באמצעים אלקטרוניים, ובמידת הצורך, גם מעבר לשעות פעילות הסניף. השימוש בשירות זה, אשר הנו חלק בלתי נפרד מניהול חשבון עו"ש, יאפשר ללקוח לבצע בקרה על חשבונו באופן עצמאי ולקבל מידע על חשבונו באופן יעיל יותר.

9. סעיף 10 להוראה קובע כדלקמן:

(א) על תאגיד בנקאי למסור ללקוח, במעמד פתיחת החשבון, דף הסבר אשר יפרט את השירותים

המוזכרים בסעיפים 8 ו- 9 להוראה, ואשר עומדים לרשות לקוח המנהל חשבון עובר ושב

במטבע ישראלי ביתרת זכות.

(ב) על תאגיד בנקאי לפרסם באתר האינטרנט שלו את רשימת השירותים העומדים לרשות לקוחותיו.

דברי הסבר

סעיף זה מטרתו להגביר את מודעות לקוחות התאגיד הבנקאי לזכויותיהם.

ביטול

10. חוזר זה מבטל חוזר מס' ח-06-2052 מתאריך 25/12/2001.

תחילה

11. סעיפים 5 ו-9 להוראה ייכנסו לתוקף במועד פרסום ההוראה.

12. סעיף 8(ב) להוראה ייכנס לתוקף ב- 01.01.2015.

13. יתר הסעיפים בהוראה ייכנסו לתוקף ב- 01.09.2014.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד

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

להוציא עמוד

בכבוד רב,

דוד זקן

המפקח 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)2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981 (להלן – החוק), כי על תאגיד בנקאי לאפשר לכל לקוח לפתוח חשבון עובר ושב ביתרת זכות ולנהלו, ובלבד שלא קיימת סיבה סבירה לאי מתן שירות (להלן "סירוב סביר").
2. הוראה זאת 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"ס-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 תאגידים 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 8 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.

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 הבאים:

- (א) שם הלקוח;
- (ב) שם הבנק ומספר הסניף בו הוגשה הבקשה לפתיחת החשבון;
- (ג) מועד הגשת הבקשה;
- (ד) פירוט המסמכים אשר נדרש הלקוח להמציא לצורך בחינת בקשתו לפתוח חשבון, ככל שהחלטה בבקשה תלויה בהמצאת מסמכים כלשהם.

החלטה בבקשה לפתיחת חשבון

7. (א) תאגיד בנקאי ימסור ללקוח את החלטתו בבקשה בכתב, תוך 5 ימי עסקים, ממועד הגשת הבקשה, או ממועד קבלת המסמכים בהתאם לסעיף 6(ד), המאוחר מבין השניים.

(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).

ניהול החשבון

8. אמצעי תשלום –

תאגיד בנקאי לא יסרב, סירוב בלתי סביר, לבקשת לקוח לנהל את חשבונו באמצעים הבאים:

- (א) ביצוע תשלומים בדרך של חיובים על פי הרשאה.
- (ב) קבלת כרטיס בנק, כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986, שחיוב חשבון הלקוח בתאגיד הבנקאי בו הוא חיוב מידי.
- (ג) קבלת כרטיס בנק, כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986, למשיכת מזומנים.

9. אחזור מידע ובקרה –

תאגיד בנקאי יפעל כדלקמן:

(א) יצרף את לקוחותיו לשירות אחזור מידע באמצעות עמדת שירות, כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 441 (אחזור מידע על ידי לקוחות).

(ב) לא יסרב לבקשת לקוח לקבל גישה למידע אודות החשבון באמצעות אתר האינטרנט, בכפוף להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 (מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים).

10. הסבר ללקוח –

(א) תאגיד בנקאי ימסור ללקוח המבקש לפתוח חשבון, דף הסבר בו פירוט רשימת השירותים המופיעים בסעיפים 8 ו-9 לעיל, העומדים לרשות הלקוח לצורך ניהול החשבון, לרבות הבהרות בנוגע לכל אחד מהם.

(ב) תאגיד בנקאי יפרסם 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