



הודעה לעיתונות:

שאלות ותשובות בנוגע לאתר האישי ללקוחות וחשבונות מוגבלים

שאלה: מה הוא לקוח / חשבון "מוגבל"?

תשובה: חוק שקים ללא כיסוי מגדיר שלושה סוגי הגבלות כדלהלן:

- א.** הגבלה רגילה (בנקאית) – מוטלת על חשבון (על פי מספר החשבון) בו הצטברו 10 שיקים (או יותר) שסורבו מחוסר כיסוי בתקופה של שנים עשר חודשים. הטלת ההגבלה נעשית על ידי הבנק המסחרי בו מתנהל החשבון.
- בהגבלה רגילה הלקוח אינו מורשה לפעול בשיקים בחשבון שהוגבל למשך שנה אחת, ואינו מורשה לפתוח חשבונות שיקים חדשים בכל המערכת הבנקאית במשך תקופת ההגבלה.
- ב.** הגבלה חמורה (בנקאית) – מוטלת על לקוח אם הוגבלו שניים או יותר מחשבונותיו בהגבלה רגילה, לתקופה של עד שלוש שנים ממועד סיום ההגבלה הרגילה הראשונה. הטלת ההגבלה החמורה מבוצעת על ידי בנק ישראל בהתאם למידע שמועבר מהבנקים המסחריים.
- בהגבלה חמורה הלקוח אינו מורשה לפעול בשיקים בכל חשבונותיו למשך שנתיים ואינו מורשה לפתוח חשבונות שיקים חדשים בכל המערכת הבנקאית במשך תקופת ההגבלה.
- ג.** הגבלה מיוחדת (חוץ בנקאית) – מוטלת על לקוח, על ידי גופי אכיפה וגבייה שהוגדרו בחוק (הוצאה לפועל, כונס הנכסים הרשמי, בתי דין הרבניים ומרכז הגבייה והקנסות), בשל חוב / סרבנות גט. דינה של הגבלה זו כדין הגבלה חמורה (בנקאית) למעט תקופת ההגבלה שנקבעת על פי הגוף שהטיל את ההגבלה, לתקופה של עד 5 שנים.

שאלה: מה המידע שאני יכול לקבל באתר?

תשובה: באתר החדש יוצג מידע רב ללקוח, הן מידע אישי הנוגע להגבלה הספציפית שלו, והן מידע כללי - הכולל בין היתר חוקים, תקנות והוראות רלבנטיות. בין השאר יוכל הלקוח לראות:

- א.** סטטוס ההגבלה בו הוא נמצא עם מועדי התחלה וסיום;
- ב.** מידע מפורט לגבי החשבונות שהושפעו מהגבלתו וסיבת ההגבלה ברמת החשבון הבודד;
- ג.** משמעות המצב הספציפי של הלקוח, מידע חשוב רלוונטי עבורו ולמי עליו לפנות בהתאם למצבו הנוכחי;
- ד.** זכויות וחובות על פי הסטטוס בו הוא נמצא;
- ה.** כיצד להגיש ערעור על הגבלה בנקאית;

- ו. מדריך מפורט בנושא הגבלות ;
- ז. רשימת שאלות ותשובות בנושא הגבלות ;
- ח. קישורים לחוקים, תקנות והוראות ניהול בנקאי תקין רלוונטיים.

שאלה : מה אני יכול לעשות באמצעות האתר ?

תשובה : באפשרותך לבצע באמצעות האתר את הפעולות הבאות :

- א. להנפיק אישור רשמי אוטומטי, המפרט את סטטוס הגבלותיך או המעיד על היותך לקוח ללא הגבלות, לצורך הצגה לצד ג', ככל שנדרש.
- ב. לבדוק את הנתונים בנוגע לאירועים שהביאו להגבלתך ולוודא שלא אירעה טעות בנתונים.
- ג. לפנות באמצעות טופס פניה ממוחשב באתר למדור לטיפול בחשבונות מוגבלים ו/או לגופים המפורטים בלשונית "למי לפנות?", לצורך המשך בירור עניינך במידת הצורך.
- ד. במידה ואתה סבור שהנתונים לגבי הגבלת חשבונותיך (במקרה של הגבלה בנקאית בלבד), מקורם בשגיאה של הבנק שהטיל את ההגבלה, באפשרותך לקרוא על זכות הגשת הערעור שעומדת לרשותך ולהוריד מהאתר את קובץ תקנות שקים ללא כיסוי (סדרי דין) התשמ"ב – 1981 (סעיף 10) המפרט כיצד יש להגיש ערעור לבית המשפט.

שאלה : איך השימוש באתר משפר את מצבי ?

תשובה : היכולת לבדוק בזמן אמת את תמונת המצב הכוללת המדווחת לבנק ישראל, ברמת החשבון הבודד, תאפשר לך לפעול במהירות ויעילות לצורך הסרת ההגבלה מחד (במקרה של הגבלה מיוחדת), ומאידך להתריע על טעויות ותקלות בדיווחים על הגבלותיך. כמו כן, תוכל ללמוד על תהליך הטלת ההגבלות באופן מקיף ומפורט, להבין את זכויותיך וחובותיך (למשל זכויות בפתיחת חשבון בנק חדש וכיו"ב), ולקבל מידע חשוב רלוונטי למצבך הנוכחי.

בנוסף, תוכל לקבל מידע מפורט כיצד להגיש ערעור לבית המשפט על הטלת ההגבלה (במקרים של הגבלה בנקאית בלבד) במידה ואתה סבור שהנתונים אינם משקפים את מצבך כפי שהוא אמור להיות.

במקרים בהם גוף עסקי או ציבורי כלשהו ידרוש הוכחות על סטטוס הגבלותיך כתנאי להמשך תהליך הטיפול בעניינך, תוכל להנפיק, באופן מידי, אישור אוטומטי המעיד על סטטוס הגבלותיך העדכני, או לחלופין על היותך לקוח ללא כל הגבלה, באמצעות האתר ולהציגו בפני הגורמים הרלוונטיים.

שאלה : כיצד ההתנהלות באמצעות האתר שונה מההתנהלות שהיתה נהוגה לפני כן?

תשובה : עד כה המידע האישי, ללקוחות שהוטלה עליהם הגבלה, נשלח במכתב מהגוף שהטיל את ההגבלה או מבנק ישראל (במקרה של הגבלה חמורה). לצורך בירור פרטני היה צורך להתקשר לגוף שהטיל את ההגבלה או למוקד הטלפוני של מדור לטיפול בחשבונות מוגבלים בבנק ישראל. גם לאחר קבלת המידע האישי, לא הוצג ללקוח במקום אחד נוח ונגיש כל המידע בנוגע לחובות, זכויות, פרטי התקשרות רלוונטיים וכיו"ב כפי שיופיע באתר החדש. כמו כן, לצורך הנפקת אישור על סטטוס ההגבלות העדכני היה צורך להתקשר למדור בבנק ישראל ולקבל את האישור בדואר ישראל.

האתר החדש משפר את המצב הקיים באופן משמעותי. ניתן יהיה לקבל מידע מפורט ועדכני, באופן מיידי, עם רשימת כל החשבונות שהוגבלו בצירוף הסיבות לכך. יועמדו לרשות הלקוח שלוש לשוניות עם מידע המפרט את מצבו, מידע חשוב ופרטי התקשרות לכל הגופים הרלוונטיים להגבלת חשבונותיו. הלקוח יוכל להנפיק אישור סטטוס באופן מידי ללא צורך בהמתנה למענה הטלפוני ולקבלת מכתב בדואר ישראל. האתר ירכז את כל המידע הכללי בנושא הגבלת חשבונות באופן נוח וקל לשימוש ויסייע לו להתמודד עם השלכות ההגבלה במהירות וביעילות המרבית.