

כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים), התשע"ט-2018

בתוקף סמכותי לפי סעיף הגדרת "פעילות פיננסית" לפי סעיף 1ב5(א), וסעיפים 1ב5(ג) ו-1ב5(ד)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981¹ (להלן – החוק), ובהסכמת שר האוצר לעניין סעיפים 1ב5(ב) ו-1ב5(ד)(1) לחוק, אני קובעת כללים אלה:

הגדרות 1. "הרשאה לחיוב" – כהגדרתה בחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019;

"כרטיס חיוב" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"מסגרת אשראי" – התחייבות של מלווה להעמדת אשראי בחשבון עובר ושב עד סכום מסוים, אשר מימושו בפועל ומועדי פירעונו, בתוך תקופת חוזה ההלוואה, נתון בידי הלווה;

"קטיון" – מי שמלאו לו 16 שנים אך טרם מלאו לו 18 שנים.

סוגי חשבונות בנק 1.2. סעיף 1ב5(ב) לחוק יחול על חשבון בנק שמתקיימים בו כל התנאים הבאים:-

(1) החשבון בבנק המקורי והחשבון בבנק הקולט הם חשבונות עובר ושב, למעט חשבון עובר ושב בו החל תהליך סגירת חשבון אותו יזם הבנק, בהתאם לכל דין, קודם להגשת בקשת הלקוח להעביר את פעילותו הפיננסית, או חשבון עובר ושב בבנק הקולט אשר טרם חלפו שלושה חודשים ממועד העברת הפעילות הפיננסית אליו;

(2) במועד הבקשה להעברת הפעילות הפיננסית או במועד מאוחר יותר קודם לביצוע ההעברה, העברת הפעילות הפיננסית מהחשבון בבנק המקורי לחשבון בבנק הקולט היא אחת מאלה:

(א) מחשבון בבעלות יחיד מסוים בבנק המקורי לחשבון בבעלות אותו יחיד בלבד בבנק הקולט;

(ב) מחשבון בבעלות שותפים בבנק המקורי לחשבון בבעלות אותם שותפים בלבד בבנק הקולט;

(ג) מחשבון בבעלות יחיד מסוים בבנק המקורי לחשבון בבעלות אותו יחיד ושותפים נוספים בבנק הקולט;

(ד) מחשבון בבעלות שותפים בבנק המקורי לחשבון בבעלות אותם השותפים ושותפים נוספים בבנק הקולט;

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 258; התשע"ח, עמ' 454.

² ס"ח התשע"ט, עמ' 201.

³ ס"ח התשמ"א, עמ' 232; התשע"ט, עמ' 1154.

(3) במועד הבקשה להעברת הפעילות הפיננסית או במועד מאוחר יותר קודם לביצוע ההעברה, החשבון בבנק המקורי או החשבון בבנק הקולט אינו אחד מאלה:

(א) חשבון נאמנות;

(ב) חשבון המנוהל בידי האפוטרופוס של הבעלים בחשבון;

(ג) חשבון שלגביו נקבעה הוראה בדין או ניתנה הוראה לפי דין, שמגבילה את הפעילות בו, למעט חשבון מוגבל לפי חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981⁴ או חשבון בבעלות קטין;

(ד) חשבון שבמועד הבקשה לניוד ש אחד מהבעלים שלו נפטר או שהוא מנוהל באמצעות מנהל עיזבון;

(ה) חשבון בבעלות מי שנמצא בהליכי כינוס נכסים או פשיטת רגל;

(ו) חשבון שלגביו קיים בידי הבנק המקורי או בידי הבנק הקולט מידע המעיד על כך שבעל החשבון הוא תושב ארה"ב לצורכי מס או אזרח ארה"ב והתעורר אצלו חשש ממשי כי נעשתה בו פעילות שמטרתה לעקוף את חובות הזיהוי והדיווח שנקבעו בתקנות מס הכנסה (יישום הסכם פטקא), התשע"ו-2016⁵;

(ז) חשבון שלגביו קיים בידי הבנק המקורי או בידי הבנק הקולט מידע המעיד על כך שבעל החשבון הוא תושב מדינה זרה לצורכי מס, והתעורר אצלו חשש ממשי כי נעשתה בו פעילות שמטרתה לעקוף את חובות הזיהוי והדיווח שנקבעו בתקנות מס הכנסה (יישום תקן אחיד לדיווח ולבדיקת נאותות של מידע על חשבונות פיננסיים), התשע"ט-2019⁶.

(4) במועד ביצוע העברת הפעילות, החשבון בבנק המקורי אינו חשבון שבאמצעותו הנפיק הבנק המקורי, לבקשת הלקוח, ערבות לצד שלישי, אשר עומדת בתוקף במועד ביצוע הניוד, ואשר לא מתקיימים תנאים שיבטיחו את פירעון הערבות האמורה במקרה שתמומש.

(5) במועד ביצוע העברת הפעילות, היתרה המיועדת לניוד מחשבון הלקוח בבנק המקורי היא אחת מאלה:

⁴ ס"ח התשמ"א, עמ' 136.

⁵ ק"ת התשע"ו עמ' 1746.

⁶ ק"ת התשע"ט עמ' 2094.

(א) יתרת זכות שעומדת במגבלות שנקבעו בחשבון הלקוח בבנק הקולט, ככל שנקבעו;

(ב) יתרת חוב, לרבות הלוואה שאיננה חלק ממסגרת האשראי של הלקוח בחשבון, שאינה עולה על היתרה הפנויה, לרבות מסגרת האשראי המאושרת הפנויה בחשבון הלקוח בבנק הקולט;

הגדרת פעילות פיננסית 3. סעיף 15ב(ב) לחוק יחול על השירותים והמוצרים הבאים, ובלבד שהבנק הקולט מציע אותם ללקוחותיו:

(1) ניהול כספי הלקוח המופקדים בחשבון עובר ושב בשקלים;

(2) ניהול כספי הלקוח המופקדים בחשבון עובר ושב במטבע חוץ, ובלבד שהלקוח מנהל בבנק הקולט חשבון עובר ושב במטבע חוץ;

(3) ניהול יתרת חוב במסגרת אשראי בשקלים;

(4) ניהול יתרת חוב במסגרת אשראי במטבע חוץ, ובלבד שהלקוח מנהל בבנק הקולט חשבון עובר ושב במטבע חוץ;

(5) העברת כספים בשקלים אל חשבון עובר ושב של הלקוח בבנק המקורי, אשר הושלמה לאחר מועד ביצוע העברת הפעילות, למעט העברת כספים בין נותני שירותי תשלום בה סופיות התשלום ללקוח היא מיידי;

(6) הרשאה לחיוב חשבון עובר ושב של הלקוח בבנק המקורי, אשר עומדת בתוקף במועד ביצוע העברת הפעילות;

(7) דרישה של מוטב לבצע פעולת תשלום מכוח הרשאה לחיוב חשבון עובר ושב, אשר נשלחה אל הבנק המקורי לאחר מועד ביצוע העברת הפעילות, ואשר עומדת בתנאי ההרשאה לחיוב חשבון העובר ושב של הלקוח בבנק הקולט;

(8) הרשאה לחיוב כרטיס חיוב שהונפק ללקוח על ידי הבנק המקורי העומדת בתוקף במועד ביצוע העברת הפעילות;

(9) פירעון חיוב שאינו נושא ריבית, אשר נוצר על ידי הלקוח קודם למועד ביצוע העברת הפעילות באמצעות כרטיס חיוב שהונפק לו על ידי הבנק המקורי, וזאת בהתאם למועד החיוב המקורי שהוסכם בין הלקוח ובין הבנק המקורי;

(10) הוראת קבע לחיוב חוזר של חשבון הלקוח בבנק המקורי, אשר עומדת בתוקף במועד ביצוע העברת הפעילות.

(11) ניהול ניירות ערך ישראלים שניתנים להעברה מהבנק המקורי לבנק הקולט;

(12) ניהול ניירות ערך זרים שניתנים להעברה מהבנק המקורי לבנק הקולט.

4. הבנק הקולט והבנק המקורי יבצעו את הפעולות כאמור בסעיף 1ב5(ב) לחוק גם לאחר המועד האמור באותו סעיף ביחס לשירותים והמוצרים המפורטים בסעיפים 3(5), (7), ו-9 לעיל. סוגי פעילות פיננסית שיועברו גם לאחר המועד האמור בסעיף 1ב5(ב) לחוק

5. (1) העברת הפעילות הפיננסית הקבועה בסעיף 3(11) לכללים אלה תבצע לכל המאוחר בתוך 5 ימי עסקים ממועד ביצוע העברת הפעילות הפיננסית המפורטת בסעיפים 3(1) עד 3(10). סוגי פעילות פיננסית שיועברו בתוך מועד שונה מהמועד שנקבע בסעיף 1ב5(ב) לחוק

(2) העברת הפעילות הפיננסית הקבועה בסעיף 3(12) לכללים אלה תבצע לכל המאוחר בתוך 8 ימי עסקים ממועד ביצוע העברת הפעילות הפיננסית המפורטת בסעיפים 3(1) עד 3(10).

(3) הודיע בנק מקורי ללקוח על נקיטת פעולה לגבי הלוואה, בהתאם לכל דין, קודם לביצוע העברת הפעילות הפיננסית, וטרם עברה התקופה הנדרשת לנקיטת הפעולה האמורה, העברת הפעילות הפיננסית תבצע בחלוף התקופה האמורה, ובכפוף לקבוע בסעיף 2(5)(ב) לכללים אלה.

תחילה 2-6. תחילתם של כללים אלה במועד כניסתו לתוקף של סעיף 1ב5 לחוק.

(חמ 5765-3)



ירושלים, כ"ח אייר, תשע"ט

2 ביוני, 2019

חוזר מס' ח-06 - XXXX

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון

(הוראת ניהול בנקאי תקין XXX)

מבוא

1. בחודש מרץ 2018 תוקן חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן-החוק), במסגרתו התווסף סעיף 1ב5 לחוק, אשר כולל דרישה מתאגיד בנקאי לאפשר ללקוחותיו, המבקשים לסגור את חשבונם, ולהעביר את פעילותם הפיננסית לחשבון בבנק אחר, לעשות זאת באופן מקוון, נוח, אמין, מאובטח וללא עלות ללקוח. במסגרת תיקון החוק, ניתנה הסמכה לנגיד בנק ישראל לקבוע בכללים את סוגי הפעילות הפיננסית בגינם תחול החובה האמורה, וכן ניתנה ההסמכה למפקח על הבנקים לקבוע הוראות לאופן ביצוע העברת הפעילות של לקוח בין בנקים. לצורך קביעת ההוראות הדרושות בהתאם להסמכה זו, גובשה הוראה זו.
2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, קבעתי הוראה זו.

תחילה

3. תחילתה של הוראה זו במועד כניסתו לתוקף של סעיף 1ב5 לחוק.
4. תחילתו של סעיף 42 להוראה היא בכפוף להשלמת חקיקה משלימה נדרשת.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד

להוציא עמוד

.....

.....

בכבוד רב,

ד"ר חדוה בר
המפקחת על הבנקים

העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים באופן מקוון

מ ב ו א

1. בחודש מרץ 2018 תוקן חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, ונוסף סעיף 1ב5, אשר לפיו הבנקים נדרשים לאפשר ללקוחותיהם, 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 לקבוע הוראות ביצוע, ואלו יפורטו בהוראה שלהלן.

תחולה

2. הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי, תאגיד עזר וסולק, כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגיד בנקאי מסוים, או לפטור, במקרים חריגים, תאגיד בנקאי מסוים מהוראה מסוימת, כאשר קיימים טעמים מיוחדים שבהם ראה לנכון לעשות כן, ומנימוקים שירשמו.

הגדרות

3. "בנק" כהגדרתו בסעיף 1ב5(א) לחוק, למעט בנק שנקבע כי הוראות החוק לא יחולו עליו לפי סעיף 1ב5 (ה) 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" התקבלה לגביה הסכמת כל הבעלים בחשבון בבנק הקולט ;
- "בקשה תקינה" בקשה להעברת פעילות, אשר הושלמו בה כל הפרטים הנדרשים בבנק הקולט והיא עומדת בתנאים שנקבעו בכללי הנגיד ;
- "העברת פעילות פיננסית של לקוח" כהגדרתם בהוראה ;
- "החוק" חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ;
- "יום המעבר" יום העסקים בו מתבצע הניוד ומתחיל הניתוב, לאחר שאושרה בקשת הלקוח על ידי הבנק המקורי והבנק הקולט ;

<p>יום עסקים המסתיים בשעה 14:00 כמוגדר בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 402 ;</p>	<p>"יום עסקים קצר"</p>
<p>כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (העברת פעילות פיננסית של לקוח בין בנקים), התשע"ט-2018 ;</p>	<p>"כללי הנגיד"</p>
<p>כהגדרתו בסעיף 1ב5(א) לחוק ;</p>	<p>"לקוח"</p>
<p>העברת הפעילות הפיננסית של הלקוח, כהגדרתה בסעיף 1ב5(א) לחוק ובכללי הנגיד, מהחשבון בבנק המקורי לחשבון בבנק הקולט, ביום המעבר, או במועד מאוחר יותר כפי שנקבע בכללי הנגיד, באמצעות המערכת המקוונת ;</p>	<p>"ניוד"</p>
<p>העברת הפעילות הפיננסית של הלקוח, כהגדרתה בסעיף 1ב5(א) לחוק ובכללי הנגיד, לחשבון הלקוח בבנק הקולט, לאחר יום המעבר, באמצעות המערכת המקוונת ;</p>	<p>"ניתוב"</p>
<p>פיקדון, תכנית חסכון, ני"ע שאינם ניתנים להעברה, הלוואות ונכסים משועבדים, אשר יכול שיוותרו בבנק המקורי לאחר הניוד, בכפוף להסכם של הבנק המקורי עם הלקוח ולהוראות כל דין.</p>	<p>"פעילות שנותרת בבנק המקורי לאחר הניוד"</p>

תהליך הניוד – עקרונות כלליים

4. משך תהליך הניוד –
- (א) תהליך הניוד יבוצע בתוך שבעה ימי עסקים מהיום בו הוגשה בקשת לקוח תקינה להעברת הפעילות.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), לעניין ניירות ערך ישראלים וניירות ערך זרים יבוצע תהליך הניוד בהתאם למועד הקבוע בכללי הנגיד.
- (ג) היה ויום המעבר לפי סעיף קטן (א) עתיד להתקיים ביום עסקים קצר, ניתן לדחות את יום המעבר ליום העסקים הארוך העוקב, בכפוף לכל התנאים 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.
- (ד) היה ויום המעבר אינו יום עסקים במט"ח, העברת יתרה במט"ח, ככל שישנה, תבוצע ביום העסקים העוקב ליום המעבר.
5. **קביעת יום המעבר** – בנק קולט יאפשר ללקוח המבקש להעביר את פעילותו הפיננסית לקבוע כי יום המעבר יתקיים במועד מאוחר יותר מן המועדים הקבועים בסעיף 4 להוראה, בהתאם לצרכי הלקוח, ובלבד שתהליך הניוד יבוצע בתוך 30 ימי עסקים מהיום בו הוגשה בקשת לקוח תקינה להעברת הפעילות.
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. התקבלה הודעת הלקוח על ביטול בקשתו כאמור, יעדכן הבנק בו התקבלה ההודעה את הבנק האחר, באופן שיאפשר את ביצוע הביטול. הבקשה לביטול יכולה להינתן 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, 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. **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 לבנק קולט, תעשה באופן מכבד ומבלי שיופעלו על הלקוח לחצים לקבלת החלטה כאמור. על הבנק המעביר להבהיר ללקוח כבר בתחילת הפנייה כי מטרת הפנייה היא לנסות לשמרו כלקוח הבנק המעביר.
9. **העברת פעילות פיננסית של לקוח ממספר חשבונות** – בנק יאפשר ללקוחותיו להעביר פעילות פיננסית ממספר חשבונות, המנוהלים בבנק מקורי אחד או במספר בנקים מקוריים, לחשבון אחד בבנק הקולט. 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.
10. **בנק יאפשר ללקוח להעביר פעילות פיננסית ללא הטלת מגבלה על מספר העברות הפעילות האמורות. בנק רשאי לסרב לבקשת לקוח להעברת פעילות אם מתקיימים אחד או יותר מהתנאים הבאים:**
- (א) הוגשה בקשה אחרת להעברת פעילות מהחשבון המקורי אשר טרם בוצעה;
- (ב) טרם חלפו 3 חודשים ממועד העברת הפעילות הפיננסית לבנק הקולט.
11. **שמירה על ימי ערך וסופיות ללקוח** – ניתוב פעולה פיננסית יתבצע במסגרת הזמנים הנהוגה בשגרה לאותה פעולה פיננסית, לרבות לעניין חישוב ימי הערך ללקוח ושמירה על סופיות התשלום עבור הלקוח.
12. **העברת מידע אודות הלקוח** – בנק רשאי להעביר או לקבל מידע אודות הלקוח הנדרש לצורך העברת הפעילות הפיננסית של הלקוח, בכפוף לדיני הפרטיות.
13. **הבנק הקולט אחראי לטפל בכל פנייה של לקוח** בקשר להעברת הפעילות הפיננסית.
14. **הבנק המקורי אחראי לטפל בכל פנייה של לקוח** בקשר לפעילות שנותרת בבנק המקורי לאחר הניוד.
15. **כשל בתהליך הניוד או הניתוב**
- נמצא כי נפל פגם בתהליך הניוד, אשר יש בו כדי להשפיע על אישור בקשת הלקוח להעברת הפעילות, או שנפל פגם בתהליך הניתוב:
- (א) הבנק הקולט יברר את העניין בהקדם, ויעשה מאמץ סביר להודיע ללקוח בתוך זמן סביר בנסיבות העניין אודות הפגם, תוצאות הברור שערך וההשלכות על הניוד או הניתוב, לפי העניין.

- (ב) לא היה הבנק הקולט אחראי לפגם האמור, ינקוט באמצעים סבירים כדי שהאחראי לפגם יפעל לתיקונו.
- (ג) היה בנק אחראי לפגם האמור, יפעל לתיקון הפגם בסמוך למועד בו נודע לו עליו.
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 בהוראה 367.

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 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, פרטי הבעלים בחשבון (לכל הפחות: שם, ת.ז. ומספר טלפון).
- (ג) מאפייני החשבון בבנק המקורי – במסגרת מילוי הבקשה יכללו 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 - במסגרת מילוי הבקשה יכללו שאלות לגבי היתרות והפעילויות הפיננסיות הקיימות בחשבון הלקוח בבנק המעביר ולגבי יתרות ופעילויות שצפויות להיות מועברות אל החשבון בבנק הקולט ביום המעבר. בכלל זה, תוצג מסגרת האשראי העומדת לרשות הלקוח בבנק הקולט, והמגבלות הקיימות בחשבון הקולט לגבי יתרת הזכות המרבית שניתן להעביר אל החשבון. מילוי הסעיף ילווה בהסבר ללקוח. אי מילוי השאלות האמורות על ידי הלקוח לא יפגע בתקינות הבקשה לפי הוראה זו.
- (ה) הסכמות הלקוח בנושאים הבאים:
- (1) העברת מידע בין הבנק המעביר והבנק הקולט וכן לתאגידי רלוונטיים אחרים, הנדרש לצורך ביצוע הניוד והניתוב. במסגרת זו יובהר ללקוח כי משמעות הסכמתו היא, בין היתר, שהבנק המקורי יקבל מידע אודות כוונתו להתנייד ולסגור את החשבון.
- (2) העברת פרטי קשר של הלקוח לבנק המקורי לצורך קבלת הודעות הכרוכות בתהליך הניוד – הבנק הקולט יעמיד בפני הלקוח את האפשרות לבחור האם הוא מעוניין לקבל מהבנק המקורי הודעות ומידע בקשר לסגירת הפעילות בחשבון,

באמצעי התקשורת המעודכנים בבנק הקולט. במקרה זה, תחשב הסכמת הלקוח כאילו הסכים להתקשר עם הבנק המקורי בהסכם בנקאות בתקשורת ולא יחולו סעיף 28 בהוראה 367 וסעיף 5(א) בהוראה 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 להעברת הפעילות הפיננסית מהחשבון בבנק המקורי לחשבון בבנק הקולט, ובכלל זה, מתן הוראה לסגירת החשבון בבנק המקורי ולהקמת הרשאות לחיוב חשבון הלקוח בבנק הקולט על ידי הבנק המקורי, בהתאם לפעילויות הלקוח בבנק המקורי. הרשאות כאמור עשויות לכלול, בין היתר, הרשאה לחיוב חשבון לשם הסדרת חיובי הלקוח לזכות הבנק המקורי, שנוצרו טרם סגירת החשבון, אך ביום המעבר, טרם הוצגו בחשבון המקורי. תוקף הרשאה זו יהיה בהתאמה לצורכי תהליך הניוד ולא יאוחר מסוף תקופת הניתוב, ובכפוף לכל דין.

(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.

19. בנוסף על האמור לעיל, במקרה בו ישנם יותר מבעלים אחד בחשבון בבנק בקולט, יפעל הבנק הקולט כדלקמן-

- (א) יודיע ללקוח מגיש הבקשה, בתחילת הליך קליטת הבקשה, כי תנאי 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. התקופה שתוגדר תהיה אחידה לכל הלקוחות.

גילוי נאות ללקוח

20. תהליך הגשת הבקשה יהיה אינטראקטיבי וידידותי ללקוח, ויכלול מידע והסברים אודות התהליך ומשמעויותיו, אשר ישולבו בסעיפים השונים אותם נדרש הלקוח למלא בבקשה, בהתאם לרלבנטיות.

21. כמו כן, בנק קולט יציג ללקוח ממלא הבקשה דף מידע מרוכז הכולל את ההסברים ומרכז באופן תמציתי את הסוגיות המהותיות. 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 יכלול, לכל הפחות, את הנושאים הבאים :
- (א) סוגי החשבונות אותם ניתן להעביר באמצעות המערכת המקוונת.
- (ב) פירוט הפעילות הפיננסית שתנויד ותנותב. בכלל זה יובהר ללקוח שלא ניתן להפריד בין הפעילויות האמורות ולהותיר את חלקן בבנק המקורי.
- (ג) פירוט הפעילות הפיננסית שלא ניתן לנייד ולנתב והמשמעות לכך, כגון : הלוואות, פיקדונות, ני"ע זרים סחירים שלא ניתן להעביר, תנועות מט"ח עתידיות וערבויות. הבנק הקולט יסביר ללקוח מהן האפשרויות העומדות בפניו על מנת לטפל בפעילויות אלו טרם יום המעבר ואת חובתו להסדיר את התחייבויותיו לבנק המקורי.
- (ד) פעילות במט"ח – נסיבות בהן יתרות במט"ח יומרו לשקלים ויועברו לבנק הקולט.
- (ה) תהליך הניוד – ובמיוחד יודגשו : משך תהליך הניוד ; זכותו של הלקוח לקבוע את מועד יום המעבר כאמור בהוראה זו ; זכותו של הלקוח לבטל את בקשת העברת הפעילות כקבוע בהוראה זו ; סטטוס החשבון בבנק המקורי במשך תהליך הניוד ; המגבלות שיחולו עליו במשך תהליך הניוד בשלבים השונים ; פרטי התקשרות מול הבנק הקולט לבדיקת סטטוס הניוד ; נסיבות בהן יופסק תהליך הניוד על ידי הבנק.
- (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.
- (ז) יוצגו הסדרי האחריות של הבנקים מול הלקוח, לרבות במקרה של פגם או כשל בניוד או בניתוב.

בדיקת בקשת הלקוח ע"י הבנק הקולט

24. לאחר הגשת בקשה להעברת פעילות, ולכל המאוחר ביום העסקים שלאחר מכן, יבדוק הבנק הקולט האם בקשת הלקוח תקינה, בהסתמך על הפרטים שהזין הלקוח בבקשתו והמידע שברשותו, 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 ואת הדרכים לתיקון, ככל שישנן.
- (ב) ככל שנמצא כי הבקשה תקינה, יעביר הבנק הקולט לבנק המקורי את הפרטים הנדרשים, לכל המאוחר בתוך יום עסקים אחד מיום השלמת בדיקת התקינות.

טיפול בבקשת הלקוח ע"י הבנק המקורי

25. קיבל הבנק המקורי את הפרטים הנדרשים כאמור בסעיף 24(ב) להוראה, יבדוק כי בקשת הלקוח עומדת בתנאים שנקבעו בכללי הנגיד, בהתאם למידע שברשותו.
26. ככל שמצא הבנק המקורי כי הבקשה תקינה :
- (א) יטיל מגבלות זמניות על הפעילות בחשבון בבנק המקורי, כמפורט להלן :

- (1) לא יאפשר ללקוח ליזום פעולות חדשות בחשבון שיש בהן כדי לחייב את החשבון. כגון, הקמת הרשאות חדשות לחיוב החשבון, צירוף שותפים, העמדת הלוואות חדשות, הנפקת פנקסי שיקים חדשים.
- (2) לא יאפשר ללקוח להמשיך ולבצע תשלומים בכרטיס אשראי בנקאי.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), 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.
- (ג) הבנק המקורי יודיע לבנק הקולט על תקינות הבקשה, לא יאחר מיום העסקים העוקב למועד בו התקבלה אצלו הבקשה מהבנק הקולט ויעביר את המידע הבא, המעודכן למועד העברתו:
- (1) אינדיקציה לגבי כל סוגי המוצרים והשירותים הקיימים בחשבון (קיים/לא קיים).
- (2) מידע מפורט יינתן לגבי הנושאים הבאים:
- (א) יתרות מעודכנות;
- (ב) חשבון מט"ח - פירוט לגבי סוגי המטבעות הקיימים בחשבון בבנק המקורי;
- (ג) ני"ע זרים סחירים;
- (ד) הוראות הקבע הקיימות בחשבון בבנק המקורי. המידע יכלול, לכל הפחות, את פרטי החשבון המזוכה, תאריך הקמת הוראת הקבע, מועד חיוב אחרון וסכום חיוב;
- (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.
27. מצא הבנק המקורי כי יש לקבל הוראות ישירות מהלקוח לגבי מוצרים בהם הוא נדרש לטפל לצורך סגירת החשבון, יעשה מאמץ סביר להשיגו בהקדם לצורך כך בכל האמצעים העומדים לרשותו. בין היתר, ישלח ללקוח הודעה הכוללת מידע מפורט בהתאם.
28. 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

29. התקבלה אצל הבנק הקולט הודעה מהבנק המעביר לפיה הבקשה תקינה, וצורך אליה המידע הנדרש כאמור בסעיף 26(ג) הוראה – יבדוק הבנק הקולט האם בקשת הלקוח עונדה עומדת בתנאים שנקבעו בכללי הנגיד, בהתאם למידע העדכני שעומד לרשותו, ויפעל כאמור להלן:
- (א) ככל שמצא הבנק הקולט כי הבקשה אינה תקינה יעדכן את הלקוח על עצירת התהליך, ובכלל זה יפרט את הסיבות לאי התקינות ואת הדרכים לתיקון, ככל שישנן.

(ב) ככל שמצא הבנק הקולט כי הבקשה תקינה - יעדכן את הלקוח באופן מידי כי ניתן אישור עקרוני לבקשתו, וכן יעדכן אותו בדבר המגבלות הזמניות שהוטלו על הפעילות בחשבון בבנק המקורי.

טיפול במוצרים קיימים בחשבון בבנק המקורי

30. מהמועד בו הודיע הבנק המקורי לבנק הקולט שהבקשה תקינה כאמור בסעיף 24 להוראה, ועד לסוף יום העסקים הקודם ליום המעבר, יפעל הבנק המקורי לקבלת הוראות מהלקוח לגבי מוצרים קיימים בחשבון בבנק המקורי שאינם מנוידים ומנותבים אוטומטית או שאינם מנוידים כלל. ככל שלא התקבלה הוראת לקוח כאמור, יפעל הבנק המקורי כדלקמן:

(א) הלוואה (לרבות משכנתא ועסקאות נושאות ריבית בכרטיסי אשראי):

(1) במקרה שיש כנגד הלוואה בטחונות מספיקים או שאין לבנק זכות לבצע פירעון מיידי, הבנק המקורי ימשיך לנהל את הלוואה כנגד הרשאה לחיוב חשבון הלקוח בבנק הקולט, שתוקם ע"י הבנק הקולט.

(2) ככל שאין כנגד הלוואה בטחונות מספיקים או שלבנק יש זכות להעמיד את הלוואה לפירעון מיידי, יעשה הבנק המקורי מאמץ לאפשר את המשך פירעון הלוואה בדרך של הרשאה לחיוב חשבון הלקוח בבנק הקולט. ככל שהחליט הבנק המקורי שלא לאפשר המשך פירעון הלוואה בדרך זו והוא לא הגיע להסכמה אחרת עם הלקוח לעניין אופן הטיפול בהלוואה, רשאי הבנק המקורי להעמיד את הלוואה לפירעון, בכפוף לכל דין. במקרה זה יום המעבר יהיה בהתאם.

(ב) פיקדון או חיסכון:

(1) הבנק המקורי ימשיך לנהל את הפיקדון או החיסכון, בהתאם לתנאים שהוסכמו עם הלקוח.

(2) במועד פירעון הפיקדון או החיסכון, גם אם מועד זה מאוחר לסיום תקופת הניתוב, יעביר הבנק המקורי את כספי הלקוח בשלמותם לחשבון הקולט או לחשבון אחר, בהתאם להוראת הלקוח.

(3) היה והלקוח לא נתן הוראה עתידית לעניין החשבון שאליו יועברו הכספים במועד הפירעון, הבנק המקורי יראה בחשבון הקולט, אליו הועברה הפעילות שהייתה בבנק המקורי, כחשבון אליו הורה הלקוח להעביר את הכסף במועד הפירעון.

(ג) ני"ע - ככל שהלקוח מחזיק בחשבון בבנק המעביר ני"ע שאינו ניתן להעברה לבנק הקולט, ימשיך הבנק המעביר להחזיק ני"ע זה עבור הלקוח.

(ד) מט"ח – ככל שקיימת יתרת זכות או חובה בחשבון בבנק המקורי בסוג של מטבע חוץ אשר לא ניתן להעבירה לחשבון הלקוח בבנק הקולט, מאחר שהוא 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.

השלמת תהליך הניוד

31. בתום יום העסקים שקודם ליום המעבר, הבנק המקורי לא יאפשר ביצוע פעולות בחשבון המקורי בערוצים הישירים, לרבות משיכת מזומן ממכשירים אוטומטיים.
32. בסמוך למועד העברת הפעילות הפיננסית, ולא יאוחר מתחילת יום העסקים של יום המעבר, יבצע הבנק המקורי בדיקת עמידה בכללי הנגיד, על סמך נתוני החשבון המעודכנים למועד העברת הפעילות.
33. ככל שחל שינוי בחשבון המקורי באופן שהוא לא עומד בכללי הנגיד, יודיע הבנק המקורי לבנק הקולט על עצירת תהליך ויפרט את הסיבות לכך. במקרה זה הבנק המקורי יסיר את המגבלות לפעילות בחשבון האמורות באופן מידי והבנק הקולט יעדכן באופן מידי את הלקוח כי לא ניתן לבצע את בקשתו, ובכלל זה, יפרט את הסיבות לאי התקינות ואת הדרכים לתיקון, ככל שישנן.
34. ככל שעל פי בדיקת הבנק המקורי הבקשה עודנה עומדת בכללי הנגיד :
- (א) הבנק המקורי יודיע לבנק הקולט באופן מידי 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 למשך זמן מוגדר, שלא יעלה על 4 שעות.
35. 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 באופן מידי את הבנק המקורי ואת הלקוח בדבר עצירת תהליך הניוד והסיבה לכך.
36. ככל שעל פי בדיקות שני הבנקים הבקשה עומדת בכללי הנגיד :
- (א) הבנק הקולט יעדכן מוקדם ככל הניתן ולכל המאוחר ביום העסקים הקודם ליום הקפאת הפעילות, את הלקוח בדבר הקפאת החשבון המקורי ויסביר כי זהו השלב הסופי טרם השלמת הניוד.
- (ב) הבנק הקולט והבנק המקורי יפעלו, באופן שיקבע ע"י הבנקים, לניוד ולניתוב הפעילות הפיננסית.
- (ג) עם השלמת תהליך העברת הפעילות הפיננסית, יסגור הבנק המקורי את החשבון בבנק המקורי ויודיע על כך ללקוח בסמוך לכך, תוך ציון מועד הסגירה. ככל הנדרש ניתן להותיר בבנק המקורי חשבון תמורה.
- (ד) חיובים שנעשו בכרטיס החיוב 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.

תהליך הניתוב

37. לאחר יום המעבר יחל שלב הניתוב כהגדרתו בהוראה זו. באם יגיעו לחשבון המקורי פעולות אשר אינן נכללות בניתוב, הן יוחזרו בדומה להחזרות בחשבון סגור.
38. הניתוב יהיה לתקופה של לפחות שנתיים מיום המעבר. הבנק הקולט יודיע ללקוח, לפחות 60 יום לפני סיום הניתוב, על סיום תקופת הניתוב.
39. באחריות הבנקים לעדכן את הגופים המעבירים תנועות לחשבון המקורי אודות שינוי פרטי החשבון (לזיכוי או לחיוב), לעניין עדכון גופים מזכים, העדכון האמור יכול שיתבצע עד למועד סיום תקופת הניתוב הקבוע בהוראה זו.
40. הבנק הקולט ימסור ללקוח עדכון חצי שנתי, בערוצים המוסכמים בינו לבין הלקוח, על הפעילות הפיננסית המנותבת, כולל שם הגורמים המזכים והמחייבים.
41. 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.
42. ניתוב שיקים הנמשכים בחשבון 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 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.
43. ניתוב פעילות בכרטיסי אשראי – יפורסם בהמשך.

* * *

עדכונים

תאריך

פרטים

גרסה

חוזר 06 מס'

נספח - שאלות ותשובות בקשר עם יישום הוראה XXX

שאלה:	מהם הגופים אליהם מתכוון סעיף 12 להוראה?
תשובה:	הכוונה לגופים הרלבנטיים לתהליך הניוד והניתוב בלבד - הבנק הקולט, הבנק המקורי, מס"ב, בנק הדואר, בנק ישראל וסולקים.
שאלה:	האם בנסיבות של תקלה טכנית בבנק הקולט/ בבנק המעביר/ במס"ב, אשר מתרחשת ביום השביעי של הניוד, תהליך הניוד מתחיל מהתחלה או ממשיך?
תשובה:	תהליך הניוד ימשיך ויושלם מיד עם תיקון התקלה, ובלבד שהתקלה תוקנה תוך זמן סביר, ובכפוף לאמור בסעיף 15 להוראה.
שאלה:	האם הדרישות בסעיף 18(ד) להוראה פוטרות מחובת KYC?
תשובה:	האמור בסעיף מיועד לצורך היכרות עם הפעילות אותה מתכוון הלקוח להעביר אל הבנק הקולט ואינו מתייחס להתנהלות הבנק הקולט לצורך קיום חובותיו לפי דיני איסור הלבנת הון.
שאלה:	כיצד צריך להתבצע תהליך הבדיקה של הבנק הקולט לעניין היתרה המיועדת לניוד?
תשובה:	<p>על מנת להחליט האם חלה חובה לנייד את החשבון משווים בין היתרה המיועדת לניוד בבנק המקורי ובין "היתרה" הרלוונטית בבנק הקולט.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>יתרת חובה - אם היתרה המיועדת לניוד בבנק המקורי היא שלילית ("יתרת חובה"), משווים אותה מול היתרה הפנויה בבנק הקולט.</p> <p>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.</p>
שאלה:	במידה ולאחר סגירת החשבון מתקבל בבנק המעביר 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 המעביר רשאי לאפשר ניתוב פעילות שוטפת במט"ח, ובלבד שהוא קיבל את הסכמת הלקוח לכך.
שאלה:	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:	האם הבנק הקולט יכול לחייב את הלקוח להסכים למסירת מספר טלפון נייד וכתובת דוא"ל לבנק המעביר, בכדי ליצור קשר אתו לצורך טיפול במוצרים הקיימים בבנק המעביר?
תשובה:	לא ניתן לחייב לקוח למסור מידע זה. עם זאת, יש לבקש מידע זה מהלקוח ובמידה והוא מסרב למסור פרטים אלו, יש להבהיר לו כי קושי ביצירת קשר איתו על ידי הבנק המעביר עלול להביא להפעלת ברירות מחדל בניוד או הפסקת הניוד.

שאלה:	כיצד על הבנק המעביר לנהוג לגבי זיכויים, שסופיותם מיידית (למשל RTGS), אשר התקבלו לאחר הקפאת החשבון?
תשובה:	הבנק המעביר לא יקבל זיכויים שסופיותם מיידית החל מהקפאת החשבון ואילך.
שאלה:	כיצד על הבנקים לנהוג במקרים של לקוחות שיש להם הטבות מס בפקדונות?
תשובה:	הבנק המעביר יעביר חיווי לעניין קיומן של הטבות מס. הבנק הקולט רשאי לבקש מהלקוח אסמכתאות כדי לאמץ הטבות אלו, ככל שישנן.

סיומטר