



ירושלים, ט' אלול, תשע"ו

12 ספטמבר, 2016

**חוזר מס' ח-06-2510**

**הנדון: מיזם לאיתור פיקדונות ללא תנועה וחשבונות של נפטרים**

(ניהול בנקאי תקין, הוראה מס' 436)

**מבוא**

1. המיזם לאיתור פיקדונות ללא תנועה וחשבונות של נפטרים נועד לסייע ללקוחות הבנקים לאתר פיקדונות וחשבונות כאמור, בכל סכום שהוא, באמצעות פלטפורמה אינטרנטית (להלן – המיזם). המיזם עוצב באופן המאזן בין הצורך להגיש את המידע ללקוח ללא עלות, בצורה נוחה ומהירה, לבין הצורך לשמור על פרטיות הלקוח. במסגרת איזון זה הוחלט כי המידע אשר יוצג ללקוח במסגרת המיזם יכלול רק את שם הבנק בו מתנהל הפיקדון ללא תנועה או החשבון על שם הקרוב שנפטר, ולא יכלול פרטים על הסניף בו מתנהל החשבון, סוג החשבון או הפיקדון, יתרת הכספים המצויה בהם וכד'. לצורך קבלת פרטים נוספים אודות החשבון או הפיקדון באפשרות הלקוח או היורש, לפי העניין, לפנות לבנק בו מתנהל החשבון או הפיקדון.
2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, קבעתי הוראה זו.

**עיקרי ההוראה**

3. סעיף 2 להוראה מגדיר מהו "פיקדון ללא תנועה" לצרכי המיזם.
4. סעיף 3 להוראה קובע, כי בנק יציג בדף הבית של אתר האינטרנט שלו הפנייה לדף ייעודי באתר הבנק, שיעסוק בפניות ציבור בנושא פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים, אשר יתקבלו בעקבות השימוש במיזם. בדף זה נדרש הבנק לפרט, בין היתר, את הדרכים באמצעותן ניתן לפנות לבנק לקבלת מידע בנושא, וכן את המסמכים אשר יתכן ויידרשו לצורך קבלת מידע או כספים, ככל שישנם.
5. סעיף 4 להוראה קובע כי הבנק יימנה גורם ייעודי לטיפול בפניות לקוחות בנושא פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים.

6. בהתאם לסעיף 5 להוראה נדרש הבנק לקבוע בנהליו את תהליך זיהוי הלקוח או היורש לצורך מתן מידע אודות יתרת הכספים המצויה בפיקדון ללא תנועה או בחשבון המוריש, לפי העניין. עם זאת נקבע, כי במקרה בו פחתה יתרת הכספים מסכום של 3,000 ₪, אין לדרוש מהלקוח להגיע לסניף הבנק לשם זיהויו. לעניין זה, הבנק רשאי לקבוע רף גבוה יותר. עוד הובהר, כי הבנק רשאי למסור את המידע האמור ללקוח או ליורש באמצעות מענה טלפוני אנושי, גם בהעדר הסכם בנקאות בתקשורת, זאת הואיל ומדובר במסירת מידע בלבד למי שזוהה כבעל זכות לקבלו. יודגש, כי מדובר בהוראה ספציפית אשר תחול על אף כל הסדר כללי אחר בעניין הסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת.

7. בהתאם לסעיף 6 להוראה נדרש הבנק לקבוע בנהליו את תהליך זיהוי הלקוח או היורש לצורך משיכת כספים המצויים בפיקדון ללא תנועה או בחשבון המוריש, לפי העניין, ואת אופן העברת הכספים לידם.

8. סעיף 7 להוראה עוסק בבקשת לקוח להסרת מידע אודותיו מהמיזם. הסעיף קובע כי לקוח שפנה בבקשה כאמור, יפסיק הבנק להעביר לבנק ישראל פרטים אודותיו במסגרת לוחות 1 ו-2 כמפורט בהוראת הדיווח לפיקוח על הבנקים מספר 839, וזאת החל מהדיווח החודשי שיועבר לבנק ישראל לאחר 14 ימי עסקים, לכל היותר, מיום קבלת בקשת הלקוח. הבנק נדרש לתעד פניית לקוח כאמור. לעניין זה יובהר, כי בקשת לקוח להסרת שמו מהמאגר הנה מעתה ואילך ותקפה גם בעת פטירתו. כמו כן, למען הסר ספק יובהר, כי יורש אינו רשאי להגיש בקשה להסרת מידע מהמיזם אודות המוריש.

בנוסף נקבע, כי גם במקרה בו הפיקדון או החשבון הינו משותף למספר בעלים, על הבנק לפעול בהתאם לבקשת אחד השותפים להסרת המידע מהמיזם, בהתייחס למידע אודות הלקוח מגיש הבקשה בלבד, גם ללא הסכמת שאר השותפים.

9. בהתאם לסמכות המוענקת למפקח מכח סעיף 3(א1) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב – 1992, נקבע בסעיף 8 להוראה כי ניתן לירות עם לקוח הסכם הוראות טלפוניות באמצעות שיחה מוקלטת או באמצעות מענה טלפוני ממוחשב ומתועד, ובלבד שההסכם, אשר הועמד לעיון הלקוח טרם הכריתה (כגון באמצעות פרסום החוזה האחיד באתר האינטרנט של הבנק), ישלח ללקוח סמוך לאחר כריתתו. הסכם כאמור יכרת כדי לאפשר ללקוח למסור, במידת הצורך, הוראות הנוגעות לפעולות שיידרשו להעברת יתרת הכספים הקיימים בפיקדון ללא תנועה או לסגירת החשבון.

נקבע כי סעיף זה יחול רק לגבי פיקדון ללא תנועה בבעלות לקוח אחד, ורק על יתרת כספים שאינה עולה על 50 ₪. יובהר כי הסעיף חל הן על פיקדון ללא תנועה שאותר במסגרת המיזם והן על פיקדון ללא תנועה שאותר שלא במסגרת המיזם. ויודגש, כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מחובת זיהוי הלקוח החלה על הבנק.

#### **דברי הסבר**

הוראה זו באה להסדיר את אופן היערכות הבנקים למיזם, בכל הנוגע למתן שירות הולם, מהיר ובמינימום טרחה, לציבור הלקוחות ויורשיהם, באמצעות הקמת דף אינטרנט ייעודי שיעסוק

בפניות בנושא, מינוי גורם ייעודי לטיפול בפניות לקוחות ויורשים, הסדרת זיהוי הלקוח או היורש לצורך מתן מידע ומשיכת כספים, ועוד.

### תחילה

10. תחילתה של הוראה זו היא ביום פרסומה. נוכח המפקח על הבנקים כי הבנקים אינם ערוכים ליישומה של הוראה זו במועד האמור לעיל, רשאי הוא לדחות את מועד התחילה ב-30 ימים. סעיף 8 להוראה יחול עד למועד ביטול הוראת ניהול בנקאי תקין 435 – הוראות טלפוניות.

### עדכון הקובץ

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

#### להכניס עמוד

(9/16) [1] 436-1-2

#### להוציא עמוד

-----

בכבוד רב,



ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

## מיזם לאיתור פיקדונות ללא תנועה וחשבונות של נפטרים

על מנת לסייע ללקוחות הבנקים לאתר פיקדונות ללא תנועה וחשבונות של נפטרים, הוחלט להקים פלטפורמה אינטרנטית (להלן – "המיזם") אשר תאפשר לבעלי פיקדונות ללא תנועה וליורשים של לקוחות הבנק שנפטרו לקבל מידע בנוגע לפיקדונות ולחשבונות כאמור. המידע אשר יוצג ללקוחות בתוצאות החיפוש במסגרת המיזם, יכלול רק את שם הבנק בו מנוהל החשבון או הפיקדון ללא תנועה. באשר לחשבונות של נפטרים, המידע אשר יוצג ליורש, בתוצאות החיפוש במסגרת המיזם, יתייחס לכלל החשבונות על שם הנפטר, הן חשבונות פעילים והן חשבונות או פיקדונות שאינם פעילים (ללא תנועה). פרטים על סוג החשבון או הפיקדון, וכן על יתרת הכספים המצויה בו, הן לגבי פיקדונות ללא תנועה והן לגבי חשבונות של נפטרים, יינתן על ידי הבנק בו מתנהל החשבון / פיקדון.

הוראה זו נועדה להסדיר היבטים שונים הנוגעים למיזם :

### תחולה

1. הוראה זו תחול על בנקים, למעט בנקי חוץ. המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על בנקים מסוימים ללא פעילות קמעונאית.

### הגדרות

2. **בהוראה זו "פיקדון ללא תנועה"** – פיקדון שהבנק לא הצליח ליצור קשר עם בעליו סמוך למועד פירעונו במשך חודשיים; לעניין חשבון עובר ושב יראו כמועד הפירעון את היום בו הפך הפיקדון לפיקדון ללא תנועה כהגדרתו בסעיף 2 לפקודת הבנקאות, 1941. דהיינו, מתום עשרה חודשים מהיום שנתקבלה ההוראה האחרונה מבעליו; לעניין פיקדון מתחדש, מועד הפירעון יחשב כמועד החידוש, ובלבד שחלפו עשרה חודשים ממועד הפקדת הפיקדון.

### דף אינטרנט ייעודי

3. בנק יציג בדף הבית של אתר האינטרנט שלו, באופן ברור ובמקום בולט, הפנייה לדף ייעודי באתר האינטרנט של הבנק, שיעסוק בפניות ציבור בנושא פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים שיתקבלו בעקבות השימוש במיזם. בדף האינטרנט הייעודי יפרט הבנק, בין היתר, את הדרכים באמצעותן ניתן לפנות לבנק לקבלת מידע בנושא, וכן את המסמכים אשר יתכן ויידרשו לצורך קבלת מידע או כספים, ככל שישנם. דף ייעודי זה יעלה לאתר במועד תחילתה של ההוראה זו.

### גורם ייעודי לטיפול בפניות לקוחות

4. הבנק ימנה גורם ייעודי לטיפול בפניות לקוחות בנושא פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים, אשר ישמש כ"אחראי פניות ציבור למיזם לאיתור פיקדונות ללא תנועה

וחשבונות של נפטרים" (להלן – הגורם האחראי). זאת, בין היתר, על מנת להבטיח טיפול נאות של הבנק ומתן מענה הולם בהקדם האפשרי לפניית הלקוחות.

#### זיהוי הלקוח או היורש לצורך קבלת מידע

5. א. פנה לקוח או יורש לבנק לצורך קבלת מידע אודות יתרת הכספים המצויה בפיקדונות ללא תנועה, או אודות יתרת הכספים המצויה בחשבונות המוריש (להלן בסעיף זה – המידע), יקבע הבנק בנהליו את תהליך זיהוי הלקוח או היורש לצורך מסירת המידע.
- ב. פחתה יתרת הכספים מסכום של 3,000 ₪, לא ידרוש הבנק מהלקוח להגיע לסניף הבנק לשם זיהויו.
- ג. בנק רשאי למסור את המידע ללקוח או ליורש באמצעות מענה טלפוני אנושי, גם אם הלקוח או היורש אינם צד להסכם בנקאות בתקשורת.

#### זיהוי הלקוח או היורש לצורך משיכת כספים

6. פנה לקוח או יורש לבנק לצורך משיכת יתרת הכספים המצויים בפיקדונות ללא תנועה, או לצורך משיכת יתרת הכספים המצויים בחשבונות המוריש, יקבע הבנק בנהליו את תהליך זיהוי הלקוח או היורש, ואת האופן בו יועברו הכספים לידם.

#### הסרת מידע אודות לקוח מהמיזם

7. פנה לקוח לבנק בבקשה להסיר מידע אודות חשבונותיו בבנק במסגרת המיזם (להלן – בקשה להסרת מידע):
- א. יפסיק הבנק להעביר לבנק ישראל פרטים אודות הלקוח, במסגרת לוחות 1 ו-2 כמפורט בהוראת הדיווח לפיקוח על הבנקים מספר 839, החל מהדיווח החודשי שיועבר לבנק ישראל לאחר 14 ימי עסקים, לכל היותר, מיום קבלת בקשת הלקוח.
- ב. הבנק ישמור ברשימותיו תיעוד לבקשה להסרת מידע.
- ג. היה הפיקדון או החשבון משותף, יפעל הבנק בהתאם לבקשת אחד השותפים להסרת מידע אודותיו מהמיזם, גם ללא הסכמת שאר השותפים בפיקדון או בחשבון.

#### הסכם הוראות טלפונית

8. היה פיקדון ללא תנועה בבעלות לקוח אחד בלבד, ויתרת הכספים הקיימים בו אינה עולה על 50 ₪, והלקוח ביקש להעביר את יתרת הכספים ולסגור את החשבון - רשאי הבנק לכרות עם הלקוח הסכם הוראות טלפונית באמצעות שיחה מוקלטת או באמצעות מענה טלפוני ממוחשב ומתועד, ובלבד שההסכם בכתב ישלח לו בסמוך למועד הכריתה. ויובהר כי אין בכך כדי לגרוע מן החובה ליתן ללקוח אפשרות לעיין בהסכם לפני כריתתו.

\*\*\*

#### עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
12/9/16	הוראה מקורית	1	2510