



ירושלים, כ' בכסלו, תשע"ט

28 בנובמבר, 2018

חוזר מס' ח-06 - 2575

לכבוד

**התאגידים הבנקאיים**

**הנדון: פתיחת חשבון עו"ש ביתרת זכות וניהולו**  
(ניהול בנקאי תקין הוראה מס' 422)

#### מבוא

1. בתיקון הקודם להוראה שנערך ב-26/3/18 בוצעה הרחבה של הפעילויות אותן מחויב תאגיד בנקאי לספק בחשבונות ביתרת זכות, אולם יכולת התאגיד הבנקאי לדרוש אישור נאמן או מנהל מיוחד לכך, עבור לקוח בהליך פשיטת רגל, לא עודכנה בהתאמה.  
כמו כן, בתיקון הקודם נקבע סעיף 6(ה) להוראה, אשר התייחס למקרה בו לקוח מבקש לפתוח חשבון מקוון, והתאגיד הבנקאי התנה את המשך התהליך בהגעה לסניף. בעקבות הערות שהתקבלו נדרש לעדכן את הסעיף.
2. לאור האמור, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, תיקנתי הוראה זו.

#### התיקונים להוראה

3. סעיף 5(ב) עודכן והתווספה אליו הקביעה כי תאגיד בנקאי רשאי לבקש אישור נאמן או מנהל מיוחד, במקרה של לקוח בהליך פשיטת רגל, גם עבור ביצוע פעולות בערוצי בנקאות בתקשורת. כמו כן, הובהר שככל שדורש התאגיד הבנקאי אישור מנאמן או מהמנהל המיוחד, עליו לוודא שדרישה זו תופנה ללקוח בהזדמנות הראשונה.

#### דברי הסבר

שימוש בערוצי בנקאות בתקשורת הינו צורך בסיסי הולך וגובר בקרב לקוחות התאגידים הבנקאיים. ביצוע פעולות בערוצים אלו מאפשר ללקוח להתנהל באופן עצמאי ונוח מכל מקום, בכל זמן, וללא תלות בשעות הפעילות של הסניף, ומוזיל את עלויות ניהול החשבון. לכן נקבע בתיקון הקודם שבוצע להוראה ב-26/3/18, בסעיף 12(ג), כי תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר לבקשת לקוח לבצע פעולות בחשבון בערוצי בנקאות בתקשורת.

עם זאת, בסעיף 5(ב) בנוסחו הקודם הוגבלה יכולת התאגיד הבנקאי לבקש אישור נאמן או מנהל מיוחד, במקרה של לקוח בהליך פשיטת רגל, רק עבור עצם פתיחת החשבון ועבור הנפקת אמצעי תשלום. עם הרחבת החובה לאפשר ללקוח ביצוע פעולות באמצעי התקשורת, נדרש להרחיב את

האמור בסעיף בהתאמה, ולאפשר לתאגידים הבנקאיים לקבל אישור נאמן או מנהל מיוחד גם לכך.

על מנת למנוע טרחה מיותרת ללקוח בפנייה חוזרת ונשנית לנאמן או למנהל המיוחד, בכל פעם בנפרד, בקשר לפתיחת החשבון, הנפקת אמצעי תשלום וביצוע פעולות בתקשורת, הובהר בהוראה כי תאגיד בנקאי המעוניין באישור האמור יבקש אישור זה בפעם אחת ככל הניתן. והיה וביקש הלקוח לקבל את השירותים האמורים בעיתויים שונים יבקש התאגיד הבנקאי את האישור בסמוך למועד שבו נודע לו כי הלקוח מעוניין בקבלת השירות.

4. סעיף 6א נוסף להוראה, והחליף את סעיף 6(ה) אשר נמחק, במטרה להבהיר את הנדרש בנסיבות בהן לקוח מבקש לפתוח חשבון מקוון, והתאגיד הבנקאי התנה את המשך התהליך בהגעה לסניף.

#### **דברי הסבר**

מטרת הסעיף היא לוודא כי גם לקוח המבקש לפתוח חשבון מקוון ומופנה להשלמת התהליך בסניף, יקבל מתאגיד בנקאי מידע אודות המסמכים הסטנדרטיים שהוא נדרש להביא עמו אל הסניף לצורך פתיחת החשבון וזאת במטרה לחסוך ממנו טרחה. לאור המורכבות המיכונית הכרוכה בכך, נקבעה האפשרות שפירוט זה יהיה בפורמט אחיד וללא התייחסות ייחודית למאפייני הלקוח הספציפי, ובלבד שיכלול את רשימת האישורים הסטנדרטיים שהתאגיד הבנקאי נוהג לבקש מלקוחות המבקשים לפתוח חשבון ביתרת זכות, בין היתר, בנסיבות המפורטות בסעיף מס' 5 להוראה. יובהר כי התאגיד הבנקאי רשאי לכלול באישור הבהרה ללקוח כי ייתכנו אישורים נוספים שידרשו ממנו לאחר ההגעה אל הסניף.

#### **5. תחילה**

תחילתה של הוראה זו ביום חצי שנה מיום פרסומה. תאגיד בנקאי רשאי לפעול ע"פ הוראה זו במועד מוקדם יותר ממועד זה.

#### **עדכון הקובץ**

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

#### **להכניס עמוד**

422-1-4 [3] (11/18)

בכבוד רב,

  
ד"ר חדוזה בר

המפקחת על הבנקים

#### **להוציא עמוד**

422-1-4 [2] (03/18)

## 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) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981 (להלן – החוק), כי על תאגיד בנקאי לאפשר לכל לקוח לפתוח, לכל הפחות, חשבון עובר ושב ביתרת זכות ולנהלו, ובלבד שלא קיימת סיבה סבירה לאי מתן שירות (להלן "סירוב סביר").
2. הוראה זו 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"ם-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 תאגידי 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 11 ולסעיף 12(ג) להוראה זו, בקבלת אישור מראש של הנאמן או המנהל המיוחד, ובלבד שיעדכן את הלקוח בדרישה זו בהזדמנות הראשונה.

(ג) האמור בס"ק (א) לא יחול לגבי לקוח המבקש לפתוח חשבון עבור אחר, מכוח דין, מינוי, או הסכם.

(ד) ביקש לקוח שהותיר בעבר חוב בתאגיד בנקאי, לפתוח חשבון באותו תאגיד בנקאי, יבחן האחרון את הבקשה לגופה בשים לב, בין היתר, למועד יצירת החוב, גובה החוב, הליכי גבייתו ונסיבות פתיחת החשבון החדש.

#### 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 המפורטים מטה, תוך תיעוד מסירת האישור ללקוח:

(א) שם הלקוח;

(ב) שם הבנק ומספר הסניף בו הוגשה הבקשה לפתיחת החשבון;

(ג) מועד הגשת הבקשה;

(ד) פירוט המסמכים הנחוצים אשר נדרש הלקוח להמציא לצורך בחינת בקשתו לפתוח חשבון, ככל שהחלטה בבקשה תלויה בהמצאת מסמכים כלשהם.

(ה) בוטל.

6א. על אף האמור בסעיף 6 לעיל, בנסיבות בהן ביקש לקוח לפתוח חשבון באופן מקוון, והתאגיד הבנקאי התנה את המשך תהליך בחינת הבקשה לפתיחת החשבון בהגעת הלקוח לסניף, על תאגיד בנקאי למסור ללקוח את הפרטים הבאים: עדכון על הצורך בהגעת הלקוח לאחד מסניפי התאגיד הבנקאי וכן, פירוט המסמכים הנחוצים, ככלל, לצורך בחינת בקשה לפתיחת חשבון של לקוח, או של הלקוח הספציפי, בהתאם להחלטת הבנק.

#### החלטה בבקשה לפתיחת חשבון

7. (א) תאגיד בנקאי ימסור ללקוח את החלטתו בבקשה בכתב, תוך פירוט הנימוקים להחלטה זו, בכפוף לכל דין, ובתוך 10 ימי עסקים, ממועד הגשת הבקשה, או ממועד קבלת המסמכים בהתאם לסעיף 6(ד), או ממועד הגעת הלקוח לסניף הבנק בהתאם לסעיף 6א, המאוחר מביניהם, לפי העניין.

(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).

8. תאגיד בנקאי המתנה פתיחת חשבון בהמצאת מסמכים על ידי הלקוח, יקפיד כי אלו נחוצים לבחינת בקשת הלקוח, ויפרט אותם ככל הניתן בהזדמנות הראשונה.
9. יובהר, כי בכפוף לאמור בכל דין, מסמכים שאינם רלוונטיים להחלטה לפתיחת חשבון, אין לכלול בדרישה להמצאת מסמכים לצורך בחינת בקשת לקוח לפתיחת חשבון, ובכלל זה:
- (א) העתק מכתבי עיקול וצווי עיקול שהוטלו על הלקוח על ידי גורם מוסמך;
  - (ב) אישור על יתרת חוב בהוצאה לפועל;
  - (ג) אישור על סגירת חשבון שניהל הלקוח בבנק אחר;
  - (ד) אישור על אופן התנהלות הלקוח בחשבון שניהל בבנק אחר;
  - (ה) דפי חשבון קודם- מלקוח אשר הצהיר בפני הבנק כי לא ניהל חשבון בנק בעבר;
  - (ו) דוח שנתי (תעודת זהות בנקאית);
  - (ז) מסמכים הנדרשים לצורך מתן הטבות או אשראי בחשבון.
10. תאגיד בנקאי, אשר החליט לפתוח חשבון ללקוח, יבהיר לו, טרם פתיחת החשבון, כי החשבון שיפתח הוא חשבון ביתרת זכות בלבד, שאינו כולל אשראי. וכן יבהיר לו מהם אמצעי התשלום שיועמדו לרשותו.

#### ניהול החשבון

##### 11. אמצעי תשלום –

- (א) תאגיד בנקאי לא יסרב, סירוב בלתי סביר, ובכלל זאת לא יתנה תנאים בלתי סבירים, לבקשת לקוח לנהל את חשבונו באמצעי התשלום הבאים:
- (1) ביצוע תשלומים בדרך של חיובים על פי הרשאה.
  - (2) כרטיס בנק, כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986, שחיוב חשבון הלקוח בתאגיד הבנקאי בו הוא חיוב מידי.
  - (3) כרטיס בנק, כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986, למשיכת מזומנים.
- (ב) ביקש לקוח להנפיק שיקים, יבחן התאגיד הבנקאי את הבקשה לגופה, תוך התחשבות במכלול הנסיבות, ובכפוף לכל דין.
- חלף האמור לעיל, החליט תאגיד בנקאי להנפיק שיקים ללקוח, רשאי הוא לעשות כן על סמך קריטריונים שנקבעו מראש.

##### 12. גישה למידע וביצוע פעולות

- (א) תאגיד בנקאי יצרף את לקוחותיו לשירות אחזור מידע באמצעות עמדת שירות, כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 441 (אחזור מידע על ידי לקוחות).
- (ב) תאגיד בנקאי לא יסרב לבקשת לקוח לקבל מידע אודות החשבון בערוצי בנקאות בתקשורת.

(ג) תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר, לבקשת לקוח לבצע פעולות בחשבון בערוצי בנקאות בתקשורת; אין באמור כדי למנוע קביעת מגבלות ובקורות בהתאם לנסיבות העניין.

בסעיף זה, "פעולות" - כהגדרתן בסעיף 1(א)(3) בתוספת הראשונה לתעריפון המלא בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"א-2008.  
 "ערוצי בנקאות בתקשורת" – הערוצים המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 (בנקאות בתקשורת)

13. הסבר ללקוח –

(א) תאגיד בנקאי ימסור ללקוח המבקש לפתוח חשבון, דף הסבר בו פירוט רשימת השירותים המופיעים בסעיפים 11 ו-12 לעיל, העומדים לרשות הלקוח לצורך ניהול החשבון, לרבות הבהרות בנוגע לכל אחד מהם.  
 (ב) תאגיד בנקאי יפרסם במקום בולט ואשר נוגע בדבר 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
26/03/18	תיקון	2	2558
28/11/18	תיקון	3	2575