

## 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 הוראה 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. פחותה 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 טלפוניות

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 טלפוניות 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