



בנק ישראל

הפיקוח על הבנקים
אגף בנק – לקוח
יחידת האסדרה (בנק-לקוח)

ירושלים, כ' בכסלו, תשע"ט

28 בנובמבר, 2018

חוזר מס' ח-18-2576

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח

(ניהול בנקאי תקין, הוראה מס' 432)

מבוא

1. במטרה להקל את תהליך סגירת החשבון או העברת הפעילות, עלה הצורך בתיקון הוראה זו.
2. לאור האמור, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, תיקנתי הוראה זו.

עיקרי התיקונים בהוראה

3. סעיף 8 להוראה מתייחס לפעולות הנדרשות מבנק בעקבות בקשת לקוח פועל לסגור את חשבונו או להעביר את הפעילות לבנק אחר. לסעיף בוצעו עדכונים שונים.

דברי הסבר

א. סעיף קטן (א) – בסעיף זה הוחלפו המילים "בהסכם למתן הוראות באמצעות הטלפון והפקסימיליה" במילים "הסכם בנקאות בתקשורת, כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367". כמו כן, במטרה לעודד לקוחות המעוניינים לסגור את החשבון או להעביר את הפעילות לבנק אחר, לעשות שימוש בערוצים המקוונים, נוספה החובה לבנק להבהיר ללקוח כי הצטרפות לשירות עשויה לסייע לו להגיש בקשה ולתת הנחיות מרחוק וללא הגעה לסניף.

למען הסר ספק, יוזכר, כפי שנקבע בחוזר הפיקוח מס' ח-06-2509, ניתן לצרף לקוח להסכם בנקאות בתקשורת דרך אתר האינטרנט, היישומון (אפליקציה), שיחה מוקלטת או מענה טלפוני ממוחשב, ואין צורך בהגעתו לסניף לשם ההצטרפות לשירות. עוד נקבע כי יתאפשר להגיש בקשה לסגירת חשבון או העברת פעילות בכל אחד מסניפי הבנק.

ב. סעיף קטן (ג) – נוספה אפשרות ללקוח לגרוס את פנקסי השיקים שברשותו כחלופה להבאתם לסניף.

ג. סעיף קטן (ה) – הובהר בסעיף זה כי על בנק לנקוט באמצעים הנדרשים לקבלת הסכמת כל הבעלים בחשבון, ללא דרישה של הגעתם לסניף. הצורך בהבהרה נבע מהרצון לאזן בין הצורך להקל על הלקוחות ולמנוע מהם את הטרחה הכרוכה בהגעה לסניף, לבין הצורך בשמירה על חובות האמון והזהירות המוטלות על הבנק כלפי כל בעלי החשבון.

ד. סעיף קטן (ז) – הדרישה למסירת העתק מבקשת הלקוח הוחלפה בדרישת מסירת תיעוד בכתב של הנחיות הלקוח, זאת על מנת לאפשר ללקוח לתת הוראות בטלפון ומול פקיד.

4. סעיף 9 להוראה קובע, מהן הפעולות אותן רשאי הבנק לדרוש מהלקוח לבצע, כתנאי לסגירת החשבון. לסעיף בוצעו עדכונים שונים.

דברי הסבר

- א. למען הסר ספק צויין בהוראה כי הבנק רשאי להתנות את סגירת החשבון או העברת החשבון בכך שלא קיימת מניעה לאפשר זאת בדין.
- ב. סעיף קטן (ה) – אחרי המילה "חשש" נוספה המילה "סביר". וזאת כדי לצמצם ככל הניתן, את המקרים בהם לקוח ידרש להגיע לסניף הבנק כתנאי לסגירת החשבון או להעברת הפעילות.

תחולה

תחילה

5. ההוראה תכנס לתוקף חודש מיום פרסומה.
6. מצ"ב דפי עדכון לקובץ הוראות ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

להכניס עמוד

(11/18)[9] 432-1-7

להוציא עמוד

(2/16) [8] 432-1-6

בכבוד רב,


ד"ר חדזה בר

המפקחת על הבנקים

העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח

מ ב ו א

1. בסגירת חשבון של לקוח או בהעברת פעילותו מהחשבון (להלן- החשבון) מהבנק הישן (להלן – הבנק) לבנק חדש (להלן – בנק חדש), ינהג בנק על פי האמור בהוראה זו.
2. על הבנק לעשות את כל שנדרש על מנת לאפשר ללקוח המבקש זאת לסגור את החשבון או להעביר את פעילותו מהחשבון בהקדם האפשרי, תוך הקפדה על מניעת טרחה מיותרת ללקוח.
3. בנוסף, על מנת לסייע ללקוח לשפר את תנאי ניהול חשבונו ולהעביר את פעילותו לבנק חדש, מבלי שהחשש מפני התהליך הכרוך בכך יהווה חסם עבורו, באפשרות הבנק החדש לפעול בשם הלקוח, ולבצע עבורו את כל הפעולות הנדרשות לצורך העברת הפעילות.

העברת הפעילות בחשבון בשם הלקוח

4. ביקש לקוח מבנק חדש לבצע עבורו את האמור בהוראה זו, והסכים לכך הבנק החדש, יקבל הבנק החדש את הסכמתו בכתב של הלקוח, לבצע בשמו את כל הדרוש לצורך העברת הפעילות מהבנק לבנק החדש.

סגירת חשבון או העברת פעילות ביוזמת לקוח

מידע ללקוח

5. הבנק יאפשר ללקוח, המבקש מידע לשם בחינת האפשרות או הכדאיות של העברת פעילותו מהחשבון או סגירתו (להלן - בקשה לקבלת מידע), להגיש את הבקשה לקבלת מידע באמצעות כל אחד מהערוצים הבאים: חשבון הלקוח באתר האינטרנט של הבנק או דואר אלקטרוני (להלן - אמצעים אלקטרוניים), סניף הבנק, שיחה טלפונית, וכל אמצעי התקשורת נוסף בהתאם להחלטת הבנק (להלן- אמצעי התקשורת).
6. הגיש לקוח בקשה לקבלת מידע, יפעל הבנק כדלקמן:
 - (א) ימסור ללקוח את התוספת השנייה להוראה 425 (להלן – התוספת), תוך ביצוע ההתאמות שלהלן (להלן – דו"ח תקופתי), וכל זאת ללא עמלה לפחות פעם אחת בשנה קלנדרית:
 - 1) פרק ו' בתוספת - בטבלת 'עמלות', יציג את מחצית השנה הקלנדרית שקדמה למועד הגשת הבקשה לקבלת מידע.
 - 2) פרק ב' בתוספת - בטבלת 'פירוט הפיקדונות' יש להציג את השווי למשיכה מוקדמת, כולל קנס בגין המשיכה המוקדמת, ככל שיש אפשרות לכך בהתאם להסכם (במקום ההערה המופיעה בטבלה לעניין זה).

- (3) פרק ג' בתוספת - בטבלת 'פירוט הלוואות שאינן לדיור' יש להציג את כל רכיבי החיובים הצפויים בגין הפירעון המוקדם וסכומם, ככל שישנם כאלה, בהתאם להסכם (בהמשך לטבלת היתרות ובמקום ההערה המופיעה בטבלה לעניין זה).
- (4) בכל מקום בתוספת, בו מופיע נתון מצטבר או שנתי, יוצג אותו הנתון כשהוא מתייחס לתקופה שבין ה- 1 לינואר של אותה שנה ועד, לכל הפחות, לסוף החודש שקדם למועד הגשת הבקשה, או לסוף החודש שלפני החודש שקדם למועד הגשת הבקשה, בהתאמה למועד הגשת הבקשה לקבלת מידע, כאמור בסעיף קטן (ד).
- (ב) ימסור ללקוח מידע בכתב אודות התהליך הכרוך בהעברת פעילות וסגירת חשבון והשלכותיו (להלן – מדריך להעברת פעילות וסגירת חשבון), הכולל בין היתר התייחסות לנושאים הבאים :
- (1) ביטול אמצעי התשלום בחשבון, לרבות ההשלכות הכרוכות באי החזרת פנקסי שיקים וכרטיסי חיוב ;
 - (2) משמעות הצגת שיקים לאחר סגירת החשבון, לרבות לעניין חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981 ;
 - (3) מידע המוזכר בסעיף 8 ובסעיף 9 להוראה.
- (ג) הדו"ח התקופתי והמדריך להעברת הפעילות וסגירת החשבון, יימסרו ללקוח בתוך 7 ימי עסקים ממועד הגשת הבקשה לקבלת מידע, באחד מהערוצים הבאים : סניף הבנק, דואר, או אמצעים אלקטרוניים, וזאת בהתאם לבקשת הלקוח.
- (ד) הגיש לקוח בקשה לקבלת מידע, בין ה- 1 עד ה- 10 בחודש מסוים, יהיה הדו"ח התקופתי מעודכן, לכל הפחות, לסוף החודש שלפני החודש שקדם למועד הגשת הבקשה. הגיש לקוח בקשה לקבלת מידע, בין ה- 11 עד לסוף חודש מסוים, יהיה הדו"ח התקופתי מעודכן, לכל הפחות, לסוף החודש שקדם למועד הגשת הבקשה.
- (ה) על אף האמור בס"ק (ג), הוגשה בקשה לקבלת מידע באמצעים אלקטרוניים, רשאי הבנק להפנות את הלקוח למדריך העברת פעילות וסגירת חשבון אשר יפורסם באתר הבנק.

בקשה להעברת פעילות או סגירת חשבון

7. הבנק יאפשר ללקוח להגיש בקשה לסגירת חשבון או להעברת פעילות בכל אחד מהערוצים הבאים : אמצעים אלקטרוניים, סניף הבנק, שיחה טלפונית למוקד (אם קיים), וכל אמצעי התקשורת נוסף בהתאם להחלטת הבנק.
8. ביקש לקוח לסגור את חשבונו או להעביר פעילות מחשבונו יפעל הבנק כדלקמן :
- (א) יציע ללקוח להתקשר בהסכם למתן שירותי בנקאות בתקשורת ויבהיר לו כי הדבר עשוי לסייע לו לבצע את הפעולות הנדרשות להעברת פעילות או לסגירת החשבון מבלי להגיע לסניף. לא התקשר הלקוח בהסכם בנקאות בתקשורת, יאפשר לו הבנק להגיש את הבקשה בכל אחד מסניפיו.
 - (ב) יבקש מהלקוח הוראות מפורשות באשר לפעולות שעליו לנקוט בכל הנוגע לנכסים ולהתחייבויות המצויים בחשבון, וכן באשר לאמצעי התשלום השונים הקיימים בחשבון.

- (ג) יציע ללקוח לגרוס את פנקסי השיקים הנמצאים ברשותו, ככל שישנם כאלה, או להחזירם לסניף, ויסביר לו את ההשלכות העולות כתוצאה מאי החזרתם, לרבות השלכות הצגת שיקים לגבייה מחשבון סגור, וחשיפת הלקוח לנזקים כתוצאה משימוש לרעה בשיקים על ידי צד שלישי שאינו מורשה לכך.
- (ד) יציע ללקוח למשוך את יתרות הזכות שיוותרו בחשבון, ככל שיוותרו, וכן למסור לו פרטי חשבון אחר, על מנת שיוכל לזכותו ביתרות אלו. הבנק רשאי להציע דרכים נוספות להשבת יתרות הזכות, ככל שיוותרו בחשבון.
- (ה) ינקוט באמצעים הדרושים, וללא דרישת הגעה לסניף, כדי לוודא שהבקשה מוגשת בשם הלקוח וכי תוכנה מוסכם על כל הבעלים בחשבון.
- (ו) לא יבטל הטבות והנחות להן היה זכאי הלקוח במסגרת ניהול החשבון, במועד מוקדם מהמועד שנקבע לעניין זה בהסכם בינו לבין הלקוח, רק בשל הגשת הבקשה. 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 הגשת הבקשה, או עד למועד סגירת החשבון או העברת הפעילות בפועל – המוקדם מבין השניים.
- (ז) הגיש לקוח בקשה והוראות בקשר לפעולות שעל הבנק לנקוט בחשבון, ימסור הבנק ללקוח תיעוד בכתב להנחיות אלו בסמוך למועד מסירתן על ידי הלקוח, במקרים בהם עותק מהבקשה אינו נמצא ברשות הלקוח או שאינו ניתן להדפסה.

סגירת חשבון

9. הבנק רשאי להתנות סגירת חשבון עובר ושב בכך שלא קיימת מניעה לעשות כן בדיו, וכן בביצוע הפעולות הבאות:
- (א) פירעון כל ההתחייבויות בגין כרטיסי חיוב שהבנק הנפיק ללקוח, ככל שהונפקו;
- (ב) הסדרת ההתחייבויות לצד שלישי, שהבנק קיבל על עצמו בגין חשבון הלקוח;
- (ג) קבלת הודעה מכל אחד מבעלי החשבון, שתיתן בכל אחד מאמצעי ההתקשרות, שלא יעשה שימוש בטפסי שיקים שטרם נמשכו, ככל שישנם כאלה ברשות מי מהם;
- (ד) כיסוי כל התחייבויות הלקוח כלפי הבנק;
- (ה) חתימת בעלי החשבון, כולם או חלקם, על מסמך זיהוי במקרים בהם עלה חשש סביר בנוגע לזהות מגיש הבקשה לסגירת החשבון. יובהר, כי בכל מקרה בו נדרשת הגעה לסניף יש לאפשר את ביצוע הזיהוי בכל אחד מסניפי הבנק.
10. נותרה, יתרת זכות בחשבון, לאחר פירעון כל ההתחייבויות, יפעל הבנק להשבת יתרת הזכות ללקוח, בהתאם לאמור בסעיף 8(ד) להוראה, וזאת לא יאוחר מ- 14 ימי עסקים ממועד סגירת החשבון, וללא עמלה.
11. לגבי חיובים שטרם נרשמו בחשבון, יפעל הבנק כדלקמן:
- (א) יעדכן את הלקוח בדבר המועד בו הם צפויים להיזקף בחשבון ובסכומם הכולל, ככל שלבנק יש מידע אודות כך. המועד יהיה לא מאוחר מסוף החודש שבו סיים הלקוח

- את הפעולות המנויות בסעיף 9. אולם, אם אלו הסתיימו במהלך חמשת ימי העסקים שקדמו לסוף החודש, רשאי הבנק לזקוף את החיובים עד סוף החודש לאחר מכן.
- (ב) לא זקף הבנק את החיובים בחשבון במועד שנקבע, לא יהווה עניין זה עילה לדחיית מועד הסגירה; אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותו של הבנק לתבוע את הלקוח בגין החיובים.
- (ג) הוצגו לבנק, לאחר סגירת החשבון, חיובים בגין עסקאות שעשה הלקוח בכרטיס אשראי לפני החזרתו, והלקוח לא עשה הסדרים לגבי חיובים אלה כאמור בסעיף 8(ב), רשאי הבנק לגבות חיובים אלה באמצעות הרשאה לחיוב חשבון, אם הסכים לכך הלקוח.
- (ד) חויב החשבון בעמלות על פעולות כתוצאה מביצוע האמור בסעיף 19, ייגבו העמלות באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.
12. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 11 (ג)-(ד) לעיל, חיובים וזיכויים שיוצגו לבנק לאחר סגירת החשבון, יוחזרו על ידי הבנק בציון "החשבון נסגר".
13. הבנק יפעל להעברת הפעילות בחשבון, לרבות העברת תיק ניירות ערך ישראלים, תוך 5 ימי עסקים, ממועד מתן ההוראה על ידי הלקוח להעברת הפעילות מהחשבון, ובכפוף לאמור בסעיף 8(ה).
- בקשה לביצוע העברת תיק ניירות ערך זרים, תבוצע בתוך 14 ימי עסקים, ממועד מתן ההוראה על ידי הלקוח להעברת הפעילות מהחשבון, ובכפוף לאמור בסעיף 8(ה), ובלבד שלא קיים עיכוב אחר אשר נובע מסיבות שאינן נוגעות לבנק.
14. הבנק יפעל לסגירת החשבון תוך 5 ימי עסקים מהמועד בו השלים הלקוח את הפעולות המנויות בסעיף 9, ובכפוף לאמור בסעיפים 8(ה), 11(א) ו-13.
15. עם סגירת החשבון תשלח ללקוח הודעה על כך במסמך נפרד.
16. ביום סגירת החשבון, כאמור, יפוג תוקף ההסכם לניהול החשבון והוא יסווג כ"חשבון סגור".
17. הבנק ישלח הודעות ללקוח, בקשר לחשבון שנסגר, ככל שישנן כאלה, למען האחרון הרשום בספרי הבנק, במהלך תקופה של 6 חודשים ממועד סגירת החשבון.
18. הדיווח השנתי, בהתאם להוראה 425, שישלח הבנק ללקוח שחשבונו נסגר, יתייחס לחלק מהשנה הקלנדרית בה ניהל הלקוח את חשבונו בבנק.

העברת הפעילות השוטפת תוך הותרת נכסים או התחייבויות בחשבון

19. העביר לקוח את הפעילות השוטפת מהחשבון, למעט נכסים או התחייבויות שטרם הגיע מועד פירעון, יפסיק הבנק לגבות את העמלות המפורטות בפסקה (2) ובפסקה (3) לפרט 1(א), ובפסקה (1)-(3) לפרט 1(ג) של התוספת הראשונה בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח – 2008, ויפעל כלהלן :

(א) הלוואות -

הבנק יאפשר ללקוח לפרוע הלוואות שיש כנגדן בטחונות מספיקים, שאינן ההכנסה השוטפת המופקדת בחשבון, באמצעות הרשאה לחיוב חשבון הלקוח בבנק אחר.

(ב) פיקדונות -

עם פירעון הפיקדון יעביר הבנק את סכום הפיקדון בשלמותו לחשבון אחר, בהתאם להוראה שקיבל מהלקוח, כאמור בסעיף 8 לעיל.

(ג) כרטיסי אשראי -

הבנק יודיע ללקוח את הסכום המדויק הידוע לו, שאותו נדרש הלקוח להשאיר בחשבון על מנת לפרוע את החיובים העתידיים בגין עסקאות שבוצעו בכרטיס לפני ביטולו, למעט חיובים בגין עסקה מתמשכת.

(ד) שיקים -

יודיע ללקוח, המבקש לסגור חשבון או להעביר את הפעילות השוטפת מהחשבון, כי לגבי שיקים אשר טרם הוצגו, ככל שקיימים כאלה, באפשרותו להפקיד את הסכום הכולל של השיקים שנמשכו כאמור בפיקדון אשר ישמש את הבנק לפירעון השיקים כאמור, לאחר שיוצגו לו.

סגירת החשבון לפי החלטת הבנק

20. (א) החליט הבנק לסגור את החשבון, ישלח ללקוח הודעה בכתב. הבנק יפרט בהודעה את הסיבות לסגירת החשבון ויציין כי לא מתקיימים התנאים המחייבים את הבנק לנהל את החשבון בהתאם לאמור בסעיף 2(א) של חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

(ב) הבנק יודיע ללקוח מהן הפעולות הנדרשות ממנו בהתאם לאמור בהוראה זו, ורשאי הוא לדרוש את סיום הצעדים לא פחות מ-30 יום מתאריך משלוח ההודעה. סיום הלקוח להסדיר את הצעדים הנ"ל תוך 30 יום, כנדרש, ייסגר חשבונו במועד זה ויחולו ההוראות המפורטות בסעיפים 12 ו-15-18.

(ג) לא פעל הלקוח לפי דרישת הבנק בנדון תוך 30 יום מתאריך משלוח ההודעה, רשאי הבנק להפסיק את פעילות הלקוח בחשבון. אולם, אם פעילות הלקוח בחשבון עלולה לגרום הפסד כספי לבנק, יהיה הבנק רשאי להפסיק את פעילות הלקוח בחשבון ממועד משלוח ההודעה לפי סעיף קטן (א).

הבנק החדש

21. קיבל הבנק החדש בקשה להעברת פעילות של הלקוח לחשבון אצלו, יפעל כלהלן :

(א) הרשאות לחיוב חשבון -

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 439 "חיובים על פי הרשאה".

(ב) עסקאות מתמשכות בכרטיסי חיוב –

(1) המנפיק החדש יפעל לקבל את הסכמת הלקוח, בכל אחד מאמצעי ההתקשרות הבאים: אמצעים אלקטרוניים, דואר, סניף הבנק, וכל אמצעי התקשרות נוסף בהתאם להחלטת הבנק, להעברת פעילות הלקוח בעסקאות מתמשכות מכרטיס החיוב הישן לכרטיס החיוב החדש, ולמסירת המידע שבפסקה (2) למנפיק הישן ולספקים. המנפיק החדש יעביר את תיעוד הסכמת הלקוח למנפיק הישן על פי דרישתו;

(2) מנפיק כרטיס החיוב החדש ימסור למנפיק הישן את הפרטים הבאים:

(א) המספר המלא של כרטיס החיוב החדש שהנפיק ללקוח;

(ב) תוקף הכרטיס החדש;

(ג) מספר זהות הלקוח;

(ד) המספר המלא של כרטיס החיוב הישן של הלקוח.

(3) המנפיק הישן ימסור לכל הספקים שעמם קשור הלקוח בעסקה מתמשכת, את הפרטים הבאים, על מנת שאלה ימשיכו לחייב באופן שוטף את כרטיס החיוב החדש של הלקוח:

(א) הפרטים האמורים בפסקה (ב)(2) לעיל;

(ב) הודעה בדבר ביטול כרטיס החיוב על ידי הלקוח אצל המנפיק הישן, והנפקת כרטיס החיוב החדש על ידי המנפיק החדש.

(4) נודע למנפיק הישן כי ספק המצוי ברשימת הספקים כאמור סירב לפעול לחיוב כרטיסו החדש של הלקוח או ממשיך לחייב את כרטיסו הישן, יודיע על כך המנפיק הישן ללקוח בכתב.

(5) על אף האמור לעיל, לא יפעל מנפיק כרטיס החיוב החדש כאמור בסעיף זה אם ביקש זאת הלקוח במפורש.

(6) הוראות סעיף זה יחולו גם על העברת פעילות בעסקאות מתמשכות בכרטיס חיוב שאינה אגב מעבר מבנק לבנק.

לעניין סעיף זה, "עסקה מתמשכת" – עסקה בין לקוח לבין ספק, שהספק דיווח למנפיק לגביה, בעת עשייתה, כי התשלום בעבורה נגבה באמצעות הרשאה לחיוב חשבון בכרטיס חיוב.

(ג) הבנק החדש יפעל לקבל את הסכמת הלקוח באמצעות טופס המיועד להעברת זיכויים של הלקוח לחשבון החדש.

* * *

חוזר 06 מס'	גרסה	פרטים	עדכונים תאריך
74/16		חוזר מקורי	3/4/87
-----	1	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	8/91
1612	2	עדכון	24/11/92
1654	3	עדכון	12/7/93

-----	4	גרסה מחודשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	12/95
2168	5	עדכון	14/7/05
2265	6	עדכון	25/03/10
2443	7	עדכון	15/12/14
2491	8	עדכון	01/02/16
2576	9	עדכון	28/11/18