

הפיקוח על הבנקים

אגף בנק-לקוח

ב' בטבת תשפ"ג

26 בדצמבר 2022

חוזר מס' ח-06 – XXX

הערות לטיטוטת ההוראה יש לשלוח לתיבת המייל:

Pikuah_directive_drafts@boi.org.il

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול חשבון

(הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 422)

מבוא

1. סעיף 2(א)(2) לחוק הבנקאות (שירות לקוח), התשמ"א - 1981 קובע כי על תאגיד בנקאי לאפשר לכל לקוח לפתוח, לכל הפחות, חשבון עובר ושב ביתרת זכות ולנהלו, ובלבד שלא קיימת סיבה סבירה לאי מתן שירות.
2. תחולת ההוראה הורחבה באופן שהיא תחול, מעבר לניהול חשבון עובר ושב ביתרת זכות, גם על ניהול חשבון עובר ושב ביתרת חובה שאינה חורגת ממסגרת האשראי המאושרת.
3. בעקבות מידע ופניות שהתקבלו במשרדנו, ובכלל זה שיח עם משרד האפטרופוס הכללי, ובמסגרת בקרה יזומה שנעשתה בנושא עלה, כי ישנן קבוצות אוכלוסייה הנתקלות בחסמים שונים בעת בקשתן לנהל את חשבונן באמצעות שירותי תשלום בסיסיים. לאור החשיבות והצורך במתן שירותים בנקאיים אלו לכלל הלקוחות, הוחלט לעדכן ולחדד את ההנחיות הקיימות בהוראה ולהבהיר, כי אין לקבוע כללים גורפים לחסימת פעילות של לקוח בחשבונו רק בשל השתייכותו של הלקוח לקבוצת אוכלוסייה מסוימת, וכי יש לבחון כל בקשה לגופה, תוך הפעלת שיקול דעת.
4. זאת ועוד, הורחבו שירותי התשלום הבסיסיים שנקבעו בהוראה, בין היתר, בשל ההתפתחות הטכנולוגית במערכת הבנקאית, והשינוי באופן צריכת השירותים הבנקאיים על ידי הציבור. אלו מביאים לידי כך שמרבית העסקאות במשק מתבצעות על ידי תשלום בבית העסק באמצעות כרטיס חיוב, ובאמצעות שימוש בהרשאות לחיוב חשבון המאפשרות העברה סדירה של תשלומים שוטפים. כמו כן, נהוג לעקוב אחר הנעשה בחשבון, לקבל מידע ולבצע פעולות מרחוק. על כן, ובפרט על רקע התופעה של צמצום הסניפים, ככלל, יש לאפשר ללקוחות לבצע תשלומים ולקבל שירותים ומידע בחשבונם, לרבות באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת, וכך לתת להם את הכלים להתנהל כלכלית באופן יעיל ונוח.
5. הפיקוח על הבנקים רואה במתן שירות לכלל הלקוחות, ובפרט הלקוחות המוחלשים ביותר, מרכיב משמעותי בתרבות הגונה והוגנת של התאגידים הבנקאיים כלפי לקוחותיהם.

6. לאור האמור, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, קבעתי הוראה זו.

עיקרי ההוראה

7. הרחבת תחולת ההוראה

7.1 בכתרת ההוראה במקום המילה "וניהול" יבוא "וניהול חשבון".

7.2 בסעיף 2 למבוא לאחר המילים: "ביתרת זכות" יבוא: "ולנהל חשבון באמצעות שירותי תשלום בסיסיים". הסיפא לסעיף תמחק ובמקומה יבוא: "בנוסף ההוראה מבהירה כי אין לקבוע כללים גורפים, ולמנוע אמצעי תשלום בסיסיים או ביצוע פעולות בחשבון בערוצי בנקאות בתקשורת, רק בשל השתייכותו של החשבון או של הלקוח לסוג מסוים של חשבונות או של לקוחות, וכי יש לבחון כל בקשה לגופה, תוך הפעלת שיקול דעת. זאת מתוך תפיסה שמתן שירות לכלל הלקוחות ובפרט הלקוחות המוחלשים ביותר, הינו מרכיב משמעותי בתרבות הוגנת של התאגידים הבנקאיים כלפי לקוחותיהם."⁴

7.3 בסעיף ההגדרות:

7.3.1 בהגדרת "הליך פשיטת רגל" נוספה התייחסות ל"הליך חדלות פירעון". במקום המילים "על שלביו השונים לרבות מתן צו כינוס, הכרזה על פשיטת רגל ומתן צו הפטר", יבוא: "או מכוח חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018, ותקנותיהם על שלביהם השונים". כמו כן, בכל מקום בהוראה בו ישנה התייחסות להליך פשיטת רגל התווספה התייחסות גם להליך חדלות פירעון.

7.3.2 בהגדרת "חשבון" במקום "חשבון עובר ושב במטבע ישראלי ביתרת זכות לטובת לקוח", יבוא: "חשבון ביתרת זכות וכן חשבון עובר ושב במטבע ישראלי ביתרת חובה שאינה חורגת ממסגרת האשראי המאושרת בחשבון".

7.3.3 התווספה הגדרת "חשבון ביתרת זכות" - "חשבון עובר ושב במטבע ישראלי ביתרת זכות לטובת לקוח".

דברי הסבר

מטרת השינויים בהגדרת "חשבון" היא לקבוע הוראות לעניין ניהול חשבון וקבלת שירותים בערוצי בנקאות בתקשורת גם בחשבון עובר ושב ביתרת חובה שאינה חורגת ממסגרת האשראי המאושרת בחשבון. זאת על מנת להבטיח שגם ללקוחות בחשבונות אלו תינתן גישה לקבלת מידע בערוצי בנקאות תקשורת ולשירותי תשלום בסיסיים.

7.3.4 במקום הגדרת "לקוח" יבוא: "יחיד, כהגדרתו בצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001, המקבל או המבקש לקבל שירות מתאגיד בנקאי, שהוא אחד מאלה:

(1) תושב ישראל;

(2) עובד זר אשר מתגורר בישראל".

דברי הסבר

ממידע ופניות שהתקבלו במשרדנו עולה, כי ישנם מקרים בהם תאגידים בנקאיים מסרבים לבקשת עובדים זרים לפתוח חשבון עובר ושב ביתרת זכות, על אף שבידם כל המסמכים הדרושים לצורך פתיחת חשבון. לאור האמור, הורחבה הגדרת "לקוח" באופן שההוראה תחול גם על לקוח שהוא עובד זר

המתגורר בישראל, המקבל או המבקש לקבל שירות מתאגיד בנקאי. יובהר כי האמור כפוף לכלל הסבירות ולבדיקת מקור הכספים בהתאם לדין.

8. סעיפים 5-10

במקומות הרלבנטיים בסעיפים אלו בהם נכתב "חשבון" יתווסף לאחריו "ביתרת זכות".
בסעיף 5(ב) במקום המילים: "בהתאם לסעיף 11 ולסעיף 12(ג) להוראה זו", יבוא: "בהתאם לסעיף 11(א)(1) ו-11(ב) להוראה זו".
לפני המילים "בקבלת אישור מראש של הנאמן או המנהל המיוחד" יבוא: "בקיומו של צו שיפוטי מפורש או".

דברי הסבר

לאור שינוי הגדרת "חשבון" בסעיף ההגדרות, הובהר כי הסעיפים העוסקים בפתיחת חשבון מתייחסים לחשבון ביתרת זכות.

סעיף 5(ב) שונה באופן שההפניה בו הינה לסעיפים 11(א)(1) ו-11(ב) להוראה. על פי הסעיף, תאגיד בנקאי רשאי להתנות פעילות בהרשאות לחיוב ובשיקים בקיומו של צו שיפוטי מפורש (המתייחס באופן מפורש לפתיחת החשבון ואופן ניהולו), או בקבלת אישור מראש של הנאמן או המנהל המיוחד. לא ניתן להתנות כאמור לגבי כרטיס לחיוב מידי, כרטיס למשיכת מזומן וביצוע פעולות בערוצי בנקאות בתקשורת. זאת לאור מכתב המשנה לכונסת הרשמית ולממונה על הליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי מיום 24.3.20, ולפיו התאגידים הבנקאיים רשאים להנפיק כרטיסי חיוב מידי ללקוחותיהם המצויים בהליכי פשיטת רגל ובהליכי חדלות פירעון, וזאת ללא צורך באישורים פרטניים של נאמנים. גם לעניין צירוף לקוחות אלו לשירות ביצוע פעולות בחשבון בערוצי בנקאות בתקשורת, ניתנה הרשאה באופן גורף ולא נדרש אישור פרטני של כל נאמן לצורך כך.

9. ניהול חשבון (סעיפים 11-12)

9.1 סעיפים 11 ו-12 אוחדו ועודכן הנוסח על מנת להבהיר מהם שירותי התשלום הבסיסיים שיש לאפשר ללקוח לקבלם, ולהבהיר כי סירוב בשל השתייכות החשבון או הלקוח לסוג מסוים של חשבונות או לקוחות לא יהווה כשלעצמו סירוב סביר למתן השירות. במסגרת זו נקבע, בנוסף לשירותי התשלום שכבר הופיעו בהוראה, כי:

- אין לסרב סירוב בלתי סביר לבקשת לקוח לעשות שימוש באמצעי תשלום המאפשר ביצוע פעולות בסכום מוגבל לתקופה. התאגיד הבנקאי יבנה מדרגות אחידות להגבלת הסכומים ולהגבלת התקופה.

- אין לסרב סירוב בלתי סביר לבקשת לקוח לבצע פעולות בערוצי בנקאות בתקשורת. אגב כך נקבע כי התאגיד הבנקאי רשאי שלא לאפשר ללקוח מסוים לעשות שימוש בערוץ המוצע לכלל לקוחות התאגיד הבנקאי, ובלבד שניתנה לו חלופה הולמת לביצוע הפעולות מרחוק.

9.2 סירוב בשל עצם השתייכות החשבון או הלקוח לסוג מסוים של חשבונות או של לקוחות, לא יחשב כסירוב סביר לבקשת לקוח לעשות שימוש בשירותי תשלום. אולם ניתן לקבוע מגבלות או בקרות בקשר עם מתן שירותים אלו, בהתאם לנסיבות העניין, לרבות בהתאם לאופי פעילות הלקוח בחשבון, תוך הקצאת משאבים נדרשים למתן מענה מהיר ככל הניתן לבקשת לקוח. אי פיתוח תשתית ליישום מגבלות או בקרות לא יחשב כהנמקה שתתקבל לטענה בדבר סבירות הסירוב.

9.3 במקרים בהם החליט תאגיד בנקאי לסרב לבקשת הלקוח, ימסור לו את החלטתו בכתב תוך פירוט הנימוקים להחלטה, בכפוף לכל דין, בתוך 10 ימי עסקים ממועד הגשת הבקשה. במקרים בהם החליט התאגיד הבנקאי להפסיק את מתן השירותים המנויים בסעיף זה, כולם או חלקם, עליו לפרט בהודעתו ללקוח את הנימוקים להחלטתו.

דברי הסבר

מטרת הסעיף לקבוע רשימת שירותים בנקאיים בסיסיים שלגביהם אין לסרב סירוב בלתי סביר. לרשימת השירותים התווסף אמצעי תשלום חדש המאפשר ביצוע פעולות בסכום מוגבל לתקופה. המדרגות האחידות שיקבעו התאגידים הבנקאיים להגבלת הסכומים והתקופה יאפשרו להתאים, ככל הניתן, את הפעילות באמצעי התשלום ללקוחות שונים בהתאם לצרכיהם. זאת על מנת לאפשר את מתן השירות האמור לקבוצות אוכלוסייה אשר נתקלות בקשיים לפעול בחשבון בשל חוסר היכולת להגביל את סכומי המשיכה באמצעי התשלום. צורך זה עלה, בין היתר, בחשבונות אפוטרופסות, בהם נדרש לסייע לאנשים שמונה להם אפוטרופוס לפעול בחשבונותיהם בהתאם ליכולותיהם ותוך ניהול הסיכונים של התאגיד הבנקאי. לעניין החובה לאפשר ביצוע פעולות בערוצי בנקאות בתקשורת, יודגש כי אין בכך כדי לגרוע מהחובה לתת שירותים גם בסניף הבנק.

ככלל, יש לאפשר ללקוחות לנהל את חשבונם באמצעי תשלום בסיסיים, ולאפשר להם לקבל שירותים בחשבון בערוצי בנקאות בתקשורת. על פי ההוראה ניתן לסרב לבקשת לקוח לעשות שימוש בשירותי תשלום ככל שהסירוב הוא סביר. השתייכות לקבוצת אוכלוסייה מסוימת אינה סיבה מספקת לסירוב, אולם ככל שישנו הסבר נוסף הנובע מנסיבותיו המיוחדות של לקוח מסוים, יש לתאגיד הבנקאי שיקול דעת בהחלטתו למתן השירות.

בחוזר מספר 2558-06 מיום 26.3.2018 שנלווה לתיקון הקודם להוראה הובהר, כי אמצעי התשלום המפורטים בסעיף 11(א) הנם אמצעי תשלום בסיסיים לניהול החשבון, ולפיכך תאגיד בנקאי אינו רשאי להתנות תנאים בלתי סבירים להעמדתם לטובת הלקוח. עוד הובהר בחוזר זה, כי שימוש בערוצי בנקאות בתקשורת הינו צורך בסיסי הולך וגובר בקרב לקוחות התאגידים הבנקאיים, ולפיכך נקבע כי למעט בנסיבות בהן הסירוב סביר, על התאגיד הבנקאי לאפשר לכלל לקוחותיו, המעוניינים בכך, את האפשרות לבצע פעולות בדרך זו.

על אף האמור לעיל, ממידע ופניות שהתקבלו במשרדנו ובמסגרת בקרה יזומה שנעשתה בנושא עלה, כי ישנם מקרים בהם תאגיד בנקאי מסרב לבקשת לקוח לנהל את חשבונו באמצעי התשלום המפורטים בהוראה, או מסרב לבקשת לקוח לבצע פעולות בחשבונו בערוצי בנקאות בתקשורת, מן הטעם היחיד שהלקוח משתייך לקבוצת אוכלוסייה מסוימת, כגון: לקוחות המצויים בהליכי פשיטת רגל או בהליכי חדלות פירעון, לקוחות שהוטל עיקול על חשבונם, אפוטרופוסים, לרבות אפוטרופוס זמני שמונה לאדם לפי סעיף 68 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופוסות תשכ"ב – 1962, מיופי כוח בייפוי כוח מתמשך, לקוחות שמונה להם אפוטרופוס וניתן אישור האפוטרופוס לשימוש בשירותי תשלום אלו, ממנה בייפוי כוח מתמשך שנכנס לתוקף וניתן אישור מיופה הכוח לשימוש בשירותי תשלום אלו, לקוחות שניהלו חשבון משותף בו קיים סעיף "היוותרות בחיים" ואחד מבעלי החשבון נפטר וכו', וזאת מבלי לבחון את נסיבות המקרה לגופן. יובהר כי הדוגמאות המובאות לעיל נועדו לשם המחשת העיקרון הכללי בלבד, והן אינן מהוות רשימה מלאה וממצה.

לאור האמור, עלה הצורך להדגיש ולחדד בסעיפים 11 ו-12 להוראה את העקרונות האמורים לעיל, ולהבהיר כי יש לבחון כל בקשה לגופה תוך הפעלת שיקול דעת מצד התאגיד הבנקאי, ותוך מתן אפשרות לקבוע מגבלות או בקרות מתאימות בהתאם לנסיבות העניין ובהתאם לאופי פעילות הלקוח בחשבון, כדי לאפשר את מתן השירותים האמורים. זאת, תוך הקצאת משאבים נדרשים על מנת לתת מענה מהיר ככל הניתן לבקשת הלקוח, בהתאם לנסיבות העניין. כך לדוגמא, אין מניעה לקבוע שנדרשת בחינה של בנקאי לבקשת לקוח לביצוע העברה אינטרנטית, אולם יש לאפשר את הגשת הבקשה באופן נוח ומבלי שתהא כרוכה בהגעה לסניף בנק, ולתת לה מענה מהיר ככל הניתן, בהתאם לנסיבות העניין.

בנוסף הובהר, כי אי פיתוח תשתית ליישום מגבלות או בקרות על ידי התאגיד הבנקאי על מנת לאפשר ללקוחותיו לעשות שימוש בשירותי התשלום המפורטים בסעיף, לא יחשב כהנמקה שתקבל לטענה בדבר סבירות הסירוב.

במקרים בהם התאגיד הבנקאי מסרב לבקשה, עליו למסור ללקוח את החלטתו בכתב, תוך פירוט הנימוקים להחלטה.

במקרים בהם התאגיד הבנקאי החליט להפסיק את מתן השירותים המנויים בסעיף זה, כולם או חלקם, עליו לפרט את הנימוקים להחלטתו. סעיף 6(ב) לחוק שירותי תשלום, תשע"ט – 2019 קובע את חובת ההודעה על סיום חוזה שירותי תשלום, ובהוראה זו נוספה חובת ההנמקה להחלטה האמורה. בהקשר לכך נפנה את תשומת לבכם גם להוראת ניהול בנקאי תקין 420 בנושא משלוח הודעות בתקשורת, ולדרישה כי התאגיד הבנקאי יבחר את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח הודעה מסוימת ללקוח שהצטרף לשירות משלוח הודעות בתקשורת, ויבחן את צרכי הלקוח לעניין זה בהתאם לנסיבות.

יידוע הלקוח מבעוד מועד על השינוי לאחר בחינת צרכי הלקוח כאמור, נועד למנוע את אי הנעימות הכרוכה בגילוי הפסקת מתן השירותים אגב ניסיון לבצע פעולה ולאפשר היערכות להתנהלות בדרכים חלופיות.

תחילה

10. תחילת העדכון לפי חוזר זה ביום 1 בינואר 2024.

עדכון הקובץ

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>

יאיר אבידן
המפקח על הבנקים

פירוק פתח

הוראה 422 – פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהול: חשבון

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 ולנהל חשבון באמצעות שירותי תשלום בסיסיים. 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. בנוסף ההוראה מבהירה כי אין לקבוע כללים גורפים, ולמנוע אמצעי תשלום בסיסיים או ביצוע פעולות בחשבון בערוצי בנקאות בתקשורת, רק בשל השתייכותו של החשבון או של הלקוח לסוג מסוים של חשבונות או של לקוחות, וכי יש לבחון כל בקשה לגופה תוך הפעלת שיקול דעת. זאת מתוך תפיסה שמתן שירות לכלל הלקוחות ובפרט הלקוחות המוחלשים ביותר, הינו מרכיב משמעותי בתרבות הוגנת של התאגידיים הבנקאיים כלפי לקוחותיהם.
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"ס-1980, על שלביו השונים, לרבות מתן צו כינוס, הכרזה על פשיטת רגל ומתן צו הפטר או מכוח חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח – 2018, ותקנותיהם על שלביהם השונים;
 - "חשבון" – חשבון עובר ושב במטבע ישראלי ביתרת זכות לטובת לקוח חשבון ביתרת זכות וכן חשבון עובר ושב במטבע ישראלי ביתרת חובה שאינה חורגת ממסגרת האשראי המאושרת בחשבון;
 - "חשבון ביתרת זכות" – חשבון עובר ושב במטבע ישראלי ביתרת זכות לטובת לקוח;
 - "לקוח" – יחיד, כהגדרתו בצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידיים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001, שהוא תושב ישראל, המקבל או המבקש לקבל שירות מתאגיד בנקאי, שהוא אחד מאלה:
 - (1) תושב ישראל;
 - (2) עובד זר אשר מתגורר בישראל.

"עובד זר" - **כמשמעותו בחוק עובדים זרים, התשנ"א - 1991**
"תושב" - **כמשמעותו בחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965.**

סירוב בלתי סביר

5. (א) תאגיד בנקאי לא יסרב לפתוח חשבון **ביתרת זכות** 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 **או חדלות פירעון**, לרבות לקוח שהיה בעבר בהליך פשיטת רגל **או חדלות פירעון**.
- (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 **או חדלות פירעון**, וטרם הופטר מחובותיו, רשאי התאגיד הבנקאי להתנות **את** פתיחת החשבון **ביתרת זכות**, או את ניהולו בהתאם לסעיף 11(א)(1) ו-11(ב) **ולסעיף 12(ג)** להוראה זו, **בקיומו של צו שיפוטי מפורש או** 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 **ביתרת זכות** עבור אחר, מכוח דין, מינוי, או הסכם.

(ד) ביקש לקוח שהותיר בעבר חוב בתאגיד בנקאי, לפתוח חשבון **ביתרת זכות** 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 **ביתרת זכות**

6. תאגיד בנקאי, אשר אינו מוסר ללקוח את החלטתו בבקשה לפתיחת חשבון **ביתרת זכות** 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 **ביתרת זכות**;
- (ג) מועד הגשת הבקשה;
- (ד) פירוט המסמכים הנחוצים אשר נדרש הלקוח להמציא לצורך בחינת בקשתו לפתוח חשבון **ביתרת זכות**, ככל שהחלטה בבקשה תלויה בהמצאת מסמכים כלשהם.
- (ה) בוטל.

6א. על אף האמור בסעיף 6 לעיל, בנסיבות בהן ביקש לקוח לפתוח חשבון **ביתרת זכות** 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 **ביתרת זכות** של לקוח, או של הלקוח הספציפי, בהתאם להחלטת הבנק.

החלטה בבקשה לפתיחת חשבון **ביתרת זכות**

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 **ביתרת זכות** 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 **ביתרת זכות**, אין לכלול בדרישה להמצאת מסמכים לצורך בחינת בקשת לקוח לפתיחת חשבון **ביתרת זכות**, 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 **ביתרת זכות** 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 שירותי** תשלום –

(א) תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר, ובכלל זאת לא יתנה תנאים בלתי סבירים, לבקשת לקוח **לנהל את חשבונו באמצעי לעשות שימוש בשירותי** התשלום הבאים:

(1) ביצוע תשלומים בדרך של חיובים על פי הרשאה.

(2) כרטיס בנק, כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 בסעיף 11 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, שחיוב חשבון הלקוח בתאגיד הבנקאי בו הוא חיוב מידי.

(3) כרטיס בנק, כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 בסעיף 11 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, למשיכת מזומנים.

(4) אמצעי תשלום המאפשר ביצוע פעולות בסכום מוגבל לתקופה. התאגיד הבנקאי יבנה מדרגות אחידות להגבלת הסכומים ולהגבלת התקופה.

(5) ביצוע פעולות בערוצי בנקאות בתקשורת.

בסעיף זה -

"פעולות" – כהגדרתן בפרט 1(א)(3) ו-1(א)(12) בתוספת הראשונה לתעריפון המלא בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"א – 2008, ובלבד שהבנק מציע אותן ללקוחותיו.

"ערוצי בנקאות בתקשורת" – הערוצים המפורטים בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת". תאגיד בנקאי רשאי שלא לאפשר ללקוח מסוים לעשות שימוש בערוץ המוצע לכלל לקוחות התאגיד הבנקאי, ובלבד שניתנה לו חלופה הולמת לביצוע הפעולות מרחוק.

(ב) ביקש לקוח להנפיק שיקים שימשכו על החשבון, 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.

(ג) ככלל, סירוב לבקשת לקוח לפי ס"ק (א) בשל עצם השתייכות החשבון או הלקוח לסוג מסוים של חשבונות או של לקוחות, לא יחשב כסירוב סביר.

(ד) האמור בס"ק (ג) אינו מונע מהתאגיד הבנקאי קביעת מגבלות או בקורות הנדרשות בהתאם לנסיבות העניין, תוך הקצאת משאבים נדרשים על מנת לתת מענה מהיר ככל הניתן לבקשת הלקוח. בחר התאגיד הבנקאי שלא לפתח תשתית ליישום מגבלות או בקורות כאמור, וסירב לבקשת לקוח לפי ס"ק (א), לא יחשב הדבר כסירוב סביר, אלא אם הוכיח התאגיד הבנקאי שלא ניתן היה לפתח תשתית כאמור.

(ה) סירב תאגיד בנקאי לבקשת לקוח לנהל את חשבונו או לעשות שימוש בשירותי התשלום המפורטים בס"ק (א), ימסור ללקוח את החלטתו בכתב, תוך פירוט הנימוקים להחלטה זו, בכפוף לכל דין, בתוך 10 ימי עסקים ממועד הגשת הבקשה.

(ו) החליט תאגיד בנקאי להפסיק את מתן השירותים המנויים בס"ק (א), כולם או חלקם, יפרט בהודעתו ללקוח את הנימוקים להחלטתו.

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.

* * *

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'	עדכונים
26/05/14	הוראה מקורית	1	2423	
26/03/18	תיקון	2	2558	
28/11/18	תיקון	3	2575	
	<u>תיקון</u>	<u>4</u>		