

ההוראה בוטלה בתאריך 29/11/2023 על ידי חוזר 2764**אימות חשבונות של לקוחות****מבוא**

1. (א) בסעיפים 30 ו-31 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992 נקבעה החובה לשלוח דפי חשבון ללקוחות.
- (ב) ההוראות המפורטות להלן מתייחסות לנוהלי הביצוע של משלוח דפי החשבונות ללקוחות, כאמור, וזאת במסגרת הנהלים שהנהלת תאגיד בנקאי תבצע בקשר לאימות חשבונות של לקוחות, כחלק מהבקרה הפנימית.
- (ג) ההנהלה יכולה להטיל את תפקידי הפיקוח הישיר על ביצוע נהלים אלה על המבקר הפנימי או לבקש מרואה החשבון למלא חלק מתפקידים אלה, נוסף למוטל עליו מכוח תפקידו כמבקר החשבונות, כפי שייראה לה כמתאים.
- (ד) כאשר מדובר בנהלים אלה על דגימה, הכוונה היא לדגימה סטטיסטית.

משלוח דפי חשבונות - ביצוע

2. (א) דפי החשבונות יישלחו ממוקד מרכזי או אזורי ולא מהסניף בו מתנהל החשבון ולא בידי עובד הקשור בדרך כלשהי בניהול החשבון.
- (ב) המעטפות בהן יישלחו דפי החשבונות, ישאו את כתובתו של מוקד המשלוח, כמען לדואר חוזר. ייקבעו כללי בקרה פנימיים שיבטיחו שדואר חוזר יועבר להמשך הטיפול בדרך מבוקרת.
- (ג) לגבי אותם לקוחות, שביקשו בכתב במפורש שהודעות בנוגע לחשבונותיהם לא יישלחו אליהם בדואר, ייקבעו הסדרים מיוחדים הנתונים לבקרה, הקובעים הן את דרכי המסירה של דפי החשבון ללקוחות אלה והן את ניהול הרשימה של אותם לקוחות.
- (ד) לגבי חשבונות רדומים ופקדונות למשמרת בעלי אופי דומה, ייקבעו הסדרים מיוחדים בפיקוח המבקר הפנימי.

בקשות לאישורי יתרות מלקוחות

3. (א) הלקוחות יתבקשו לאשר את נכונות יתרות חשבונותיהם פעם בשנה על גבי טופס שיישלח אליהם על ידי התאגיד הבנקאי. הבקשות יופנו לבעלי החשבונות מכל הסוגים לפי מדגם מייצג, שיתבקשו לשלוח את אישוריהם למבקר הפנימי (רצוי לתיבת דואר מיוחדת).
- (ב) תאגיד בנקאי המאפשר ללקוחותיו לקבל תדפיסים מחשבונותיו באמצעות מסוף, יוכל לבקש מלקוחותיו, באמצעות הדפסה במסוף, לאשר את נכונות היתרות. אישור הלקוח יועבר למבקר הפנימי. לקוח שלא הוציא את העתק החשבון

- באמצעות המסוף תוך תקופה שתיקבע, תישלח אליו בקשת האישור כאמור בסעיף קטן (א).
- (ג) לגבי חשבונות מהסוגים המאוזכרים בסעיפים 2(ג) ו-1(ד) לעיל, יונהגו הסדרים מיוחדים גם לגבי בקשות לאישורי יתרות.
- (ד) התאגידים הבנקאיים יבקשו אישורים מלאים, שלא לפי מדגם סטטיסטי, במקרים הבאים :
- (1) כאשר החשבון מראה יתרה מעל לסכום מסויים, כפי שתיקבע על ידי הנהלת התאגיד הבנקאי ;
- (2) לגבי חשבון שנעשתה בו פעולה מעל לסכום מסויים, כפי שתיקבע על ידי הנהלת התאגיד הבנקאי.
- (ה) המבקר הפנימי יודא משלוח הבקשות לאישורים ויודא קבלת האישורים ובדיקתם.

* * *

<u>עדכונים</u>			
תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
26/7/88	חוזר מקורי		1372
8/91	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	1	-----
14/6/93	עדכון	2	1647
12/95	גרסה מחודשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	3	-----