

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)2 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 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.
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 חדלות פירעון" - הליך אשר מתנהל מכוח פקודת פשיטת הרגל [נוסח חדש], תש"ס-1980, או מכוח חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח - 2018, ותקנותיהם על שלביהם השונים;
- "חשבון" - 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 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 כדין.
- "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 פתיחת חשבון ביתרת זכות, או את ניהולו בהתאם לסעיף 11(א)(1) ו-11(ב) 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.
- א6. 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. שירותי תשלום -
- (א) תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר, ובכלל זאת לא יתנה תנאים בלתי סבירים, לבקשת לקוח לעשות שימוש בשירותי התשלום הבאים:
- (1) ביצוע תשלומים בדרך של חיובים על פי הרשאה.
- (2) כרטיס בנק, כהגדרתו בסעיף 11ב לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, שחיוב חשבון הלקוח בתאגיד הבנקאי בו הוא חיוב מידי.
- (3) כרטיס בנק, כהגדרתו בסעיף 11ב לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, למשיכת מזומנים.
- (4) כרטיס חיוב מהסוג שנקבע בסעיפים קטנים (2) או (3) לעיל המאפשר ביצוע פעולות בסכום מוגבל לתקופה. התאגיד הבנקאי יבנה מדרגות אחידות להגבלת הסכומים ולהגבלת התקופה.

(5) ביצוע פעולות בערוצי 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.

בסעיף קטן 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".

(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 בקרות 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 בקרות 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 לעשות שימוש בשירותי התשלום המפורטים בס"ק (א), כולם או חלקם, 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. מועד ההודעה יהיה כקבוע בסעיף 6(ב) לחוק שירותי תשלום, התע"ט-2019.

12. גישה למידע

(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.

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	עדכון	2	2558
28/11/18	עדכון	3	2575
26/03/23	עדכון	4	2745