



המפקח על הבנקים

[לתוכן העניינים](#)

יחסי בנק - לקוח

חקיקה והוראות

עדכון אחרון: יולי 2007

©

המפקח על הבנקים

ת"ד 780 ירושלים 91007

מס' קטלוגי 3064504002/0

לתוכן העניינים

מבוא

הסדרת הפעילות הבנקאית בישראל בכלל, ובכל הנוגע ליחסים שבין הבנק ללקוח בפרט, מושתתת בעיקרה על שני ענפים עיקריים בחוק:

- (א) החקיקה המיוחדת לענף הבנקאות, כדוגמת פקודת הבנקאות, 1941, חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 וההוראות שהותקנו על פיהם;
- (ב) הדין הכללי, כדוגמת דיני החוזים ודיני השטרות.

היקפה, מורכבותה והתפתחותה המהירה של הפעילות הבנקאית יוצרים צורך בהסדרה שוטפת באותם נושאים שהחקיקה הקיימת - הראשית והמשנית - אינה מסדירה במלואם וזאת באמצעות פרסום הנחיות משלימות לבנקים מטעם המפקח על הבנקים במסגרת "הוראות ניהול בנקאי תקין".

ביולי 1997, פרסמנו חוברת בנושא הסדרת היחסים שבין הבנק ללקוח, שכללה את החקיקה המיוחדת ואת הוראות המפקח על הבנקים בתחום זה. לאור השינויים הרבים שחלו מאז בחקיקה ובחקיקת המשנה וכתוצאה מההתפתחות שחלה בפעילות הבנקאית, מתפרסמת בזה מהדורה מעודכנת של החוברת.

מהדורה זו מעודכנת ליום פרסומה. במקביל לפרסום המהדורה המודפסת, מתפרסמת מהדורה מקוונת באתר האינטרנט של בנק ישראל (<http://www.bankisrael.gov.il>) שתעדכן בהתאם לשינויים בחוקים ובהוראות השונים.

הנוסח בחוברת אינו נוסח רשמי. הנוסח המחייב, כמובן, הוא נוסח הדין, או הנוסח המקורי של ההוראות כפי שפורסמו.

שאלות בקשר לחוברת ניתן להפנות בכתב ליחידת ההסדרה בפקוח על הבנקים, לפקס שמספרו 02 - 655 2430.

יואב להמן

המפקח על הבנקים

ירושלים, שבת התשס"ד
פברואר 2004

תוכן העניינים

חלק א' - כללי

1.1	חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981
1.16	כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992
1.40	חישוב עלות אפקטיבית - הבהרה
1.41	הוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (דרכי חישוב ריבית), התשנ"א-1990
1.44	כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (פרסומת המכוונת לקטינים), התשנ"ה-1995

חלק ב' - ניהול חשבונות

2.1	הוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (מועד זיכוי וחיוב בשיקים), התשנ"ב-1992
2.4	הוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (מועד זיכוי וחיוב בשיקים), התשנ"ב-1992 - פרשנות
2.5	יום עסקים בתאגידים בנקאיים (402)
2.8	מניעת הלבנת הון, זיהוי לקוחות וניהול רישומים (411)
2.17	פנקסי שיקים (431)
2.18	העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח (432)
2.24	רישום שגוי בחשבון הלקוח (433)
2.26	תיקון וביטול רישומים על-ידי חברות כרטיסי אשראי (471)
2.28	הוראות טלפוניות (435)
2.29	נהלים בנושא עמלות (415)
2.32	פעילות תאגיד בנקאי במערכת סגורה (417)
2.37	חשבונות קטינים (416)
2.40	חשבונות משותפים - סעיף "היוותרות בחיים" (434)
2.42	חיוב לקוחות בשכר טרחה של עורך דין (409)
2.43	המצאת מידע לחייבים (חוזר המפקח)
2.44	חיובים על פי הרשאה (439)
2.51	קצין ציות (308)
2.58	אחזור מידע על ידי לקוחות (441)
2.60	סירוב בלתי סביר לפתיחת חשבון (חוזר המפקח)

חלק ג' - כרטיסי חיוב

3.1	חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986
3.10	תקנות כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986

חלק ד' – הלוואות וערבויות

4.1 [נהלים לניהול הלוואות \(452\)](#)

4.2 [נהלים למתן הלוואות לדיור \(451\)](#)

4.23 [צו הבנקאות \(עמלות פירעון מוקדם\), התשס"ב-2002](#)

4.28 [חוק הבנקאות \(עמלת פרעון מוקדם\) \(הוראת שעה\), התשנ"ג-1993](#)

4.30 [נוסחה לחישוב עמלת פרעון מוקדם](#)

4.32 [עמלת פרעון מוקדם של הלוואה שלא לדיור \(454\)](#)

4.39 [ערבויות צד שלישי לטובת תאגיד בנקאי \(453\)](#)

4.42 [העמדת אשראי לרכישת נכסים פיננסיים \(455\)](#)

חלק ה' - השקעות ופקדונות

5.1 [כללי הבנקאות \(שירות ללקוח\) \(ייעוץ להשקעות\) התשמ"ו-1986](#)

5.5 [השקעות של לקוחות בנכסים פיננסיים באמצעות מנהלי תיקים \(462\)](#)

5.12 [השקעה על חשבון לקוח ללא הסכמתו המפורשת \(407\)](#)

5.13 [צו הבנקאות \(פקדונות ללא תנועה\), התש"ס-2000](#)

5.17 [השקעת פקדונות ללא תנועה - דברי הסבר](#)

5.20 [קיזוז כנגד תוכניות חסכון \(438\)](#)

חלק ו' - שיקים ללא כיסוי

6.1 [שיקים ללא כיסוי - דברי הסבר](#)

6.4 [חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981](#)

6.12 [תקנות שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981](#)

6.18 [תקנות שיקים ללא כיסוי \(סדרי דין\), התשמ"ב-1981](#)

6.24 [כללי שיקים ללא כיסוי, התשנ"ב-1992](#)

המספר בסוגריים הוא מספרה של הוראת ניהול בנקאי תקין, כפי שפורסמה על ידי המפקח על הבנקים.