

## העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח

### מ ב ו א

1. בסגירת חשבון של לקוח או בהעברת פעילותו מהחשבון (להלן- החשבון) 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.

### מידע ללקוח

3. (א) בנק ימסור בכתב ללקוח, המבקש מידע לשם בחינת האפשרות או הכדאיות של העברת פעילותו מהחשבון או סגירתו, או המבקש להעביר את פעילותו מהחשבון או לסגרו (להלן – מועד הפניה), טופס מיוחד, או אגד טפסים, שיכלול התייחסות לנושאים הבאים:
  - (1) אשראי -

פירוט ההלוואות שניתנו ללקוח, תוך ציון: סכום ההלוואה המקורי, היתרה לסילוק לפי מרכיביה השונים (קרן, הצמדה, ריבית), מועד מתן ההלוואה, מועד התשלום הראשון בגין ההלוואה, המועד הצפוי לתשלום האחרון בגין ההלוואה, שיטת פירעון ההלוואה (שפיצר, קרן שווה, בלון, וכיו"ב), בסיס ההצמדה, מדד במונחי הבסיס האחרון שקבעה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, שער הבסיס, סוג ריבית (קבועה, משתנה), בהלוואות בריבית קבועה – שיעור הריבית המתואמת, בהלוואות בריבית משתנה – הבסיס לקביעת הריבית ושיעורו המתואם בעת בקשת הלקוח כאמור, שיעור התוספת או ההפחתה מהבסיס לקביעת הריבית, תדירות שינוי הריבית, מועד שינוי הריבית הקרוב, סכום עמלות הפירעון המוקדם הנכונות לעת בקשת הלקוח כאמור, מספרי ההלוואות, וכן הביטחונות המשמשים להבטחת ההלוואות.

פירוט מסגרת האשראי של הלקוח, תוך ציון: גובה המסגרת, היתרה המנוצלת, שיעורי הריבית על מסגרת האשראי, שיעור הריבית על חריגה מהמסגרת, סכום החריגה מהמסגרת ככל שקיים, מועד הסיום שנקבע לה.

(2) פיקדונות -

פירוט הפיקדונות של הלקוח, לרבות מספר הפיקדון, סוג הפיקדון, מועד המשיכה הקרוב, היתרה למועד המשיכה הקרוב, יתרה לשבירה מיידית, ככל שיש אפשרות לשבירה כאמור, תשלום מיוחד בגין שבירה מיידית, ככל שישנו, עובדת היותו של הפיקדון בטוחה לאשראי כלשהו, הכל תוך הבחנה בין פיקדונות במטבע ישראלי ופיקדונות במטבע חוץ.

- (3) זיכויים בחשבון - פירוט הגופים שהעבירו בשנה שקדמה למועד פניית הלקוח זיכויים לחשבון, ככל שזהותם ידועה לבנק, מועדם וסכומם של כל אחד משלושת הזיכויים האחרונים שהועברו על ידי כל גוף כאמור, וכן קוד המוסד.
- (4) חיובים על פי הרשאה – פירוט ההרשאות לחיוב החשבון שבתוקף במועד הפניה. הפירוט יכלול את שם המוטב, קוד המוסד, סכום החיוב האחרון ומועדו.
- (5) הוראות קבע - פירוט הוראות הקבע שבתוקף במועד הפניה. הפירוט יכלול את סכום החיוב, מספר החשבון המזוכה ושם בעל החשבון המזוכה, ככל שידוע לבנק.
- (6) נכסים והתחייבויות אחרים - פירוט כל הנכסים או ההתחייבויות האחרים הקיימים בחשבון או הקשורים אליו (כגון: ניירות ערך, ערבויות בנקאיות, קופות גמל וקרנות השתלמות, וכן התחייבויות המבטיחות חיובים של צד שלישי כלפי הבנק, עיקולים הקיימים בחשבון וכיו"ב).
- (7) ייפוי כוח - פירוט המורשים לפעול בחשבון על פי ייפוי כוח.
- (8) עמלות - פירוט כל העמלות שנגבו מראש, לגביהן יזוכה הלקוח בהחזר יחסי, ופירוט כל העמלות שהחשבון עתיד להתחייב בהן, ככל שהן ידועות לבנק במועד הפניה.
- (9) כרטיסי אשראי שהנפיק הבנק - הבנק יפנה את הלקוח להפקת מידע באמצעי אלקטרוני זמין לשם קבלת הנתונים שלהלן; ככל שאין אמצעי אלקטרוני זמין כאמור, יקבל הבנק, באמצעות פניה בשם הלקוח, לחברת כרטיסי האשראי, את הנתונים שלהלן, וימסרם ללקוח:
- א. מסגרת האשראי בכרטיס;
- ב. פירוט העסקאות המתמשכות, כהגדרתן בסעיף 11 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470 (כרטיסי חיוב), לרבות שם הספק, תאריך החיוב הראשון וסכום החיוב האחרון;
- ג. פירוט החיובים העתידיים בגין עסקאות שנעשו בכרטיס עד מועד הפניה, ככל שהם ידועים לבנק, תוך הבחנה בין עסקאות קרדיט, עסקאות בתשלום נדחה ועסקאות רגילות, לרבות שם הספק, מספר החיובים העתידיים בכל עסקה, סכומם ומועדם. לגבי עסקאות קרדיט יפרט הבנק את עמלת הפירעון המוקדם שיידרש הלקוח לשלם במידה שירצה לפרוע את התשלומים באופן מיידי;
- ד. פירוט ההטבות שצבר הלקוח בגין השימוש בכרטיס;
- ה. אשראי ומסגרת האשראי של הלקוח, על פי האמור בפסקה (1) לעיל.

(10) הבהרות לגבי תהליך סגירת החשבון -

פירוט התנאים לסגירת החשבון, כאמור בסעיף 5 להלן או התנאים להעברת הפעילות השוטפת בלבד, כאמור בסעיף 6 להלן.

(ב) המידע האמור בסעיף קטן (א) יימסר ללקוח לא יאוחר מ-4 ימי עסקים מיום בקשתו, במסירה אישית בסניף או באמצעות משלוח המידע בדואר בפקסימיליה, או באמצעי תקשורת אחר, לפי בקשת הלקוח, אם הוא זמין לבנק.

### קבלת הוראות מהלקוח

4. (א) מיד לאחר מסירת הפירוט כאמור בסעיף 3 לעיל, יבקש הבנק מהלקוח הוראות מפורשות באשר לפעולות שעליו לנקוט בכל הנוגע לנכסים ולהתחייבויות המצויים בחשבון, ויחתים את הלקוח על כל המסמכים הדרושים לביצוע ההוראות. הבנק יציע ללקוח למסור לו פרטי חשבון אחר שלו בכל בנק, על מנת שיוכל לזכות חשבון זה, ביתרות זכות שנוצרו בחשבון כאמור בסעיף 6 להלן, ללא פניה נוספת ללקוח. הבנק יציע ללקוח לחתום על הסכם למתן הוראות באמצעות הטלפון והפקסימיליה, אשר יאפשר לו, במידת הצורך, למסור הוראות הנוגעות לפעולות כלשהן שיידרשו להעברת פעילותו או לסגירת החשבון.

(ב) ביקש הלקוח שלא למסור את הוראותיו באשר לפעולות שיש לנקוט בנוגע לנכסיו או התחייבויותיו בחשבון, כולן או חלקן, במועד זה, יחתים אותו הבנק על הצהרה לגבי כל אחת מהפעולות, כי אינו מעוניין למסור את הוראותיו במועד זה כאמור.

### סגירת חשבון עובר ושב לפי בקשת לקוח

5. (א) הבנק רשאי להתנות סגירת חשבון עובר ושב בביצוע הפעולות הבאות:

- (1) החזרת כרטיסי המידע וכן כרטיסי החיוב שהבנק הנפיק ללקוח ופירעון כל ההתחייבויות בגינם;
- (2) ביטול כל הוראות הקבע שנתן הלקוח לבנק;
- (3) ביטול כל ההרשאות שנתן הלקוח למוטבים לחייב את חשבונו לפי הסדרי "חיובים על פי הרשאה". בוטלו הרשאות שלא באמצעות הבנק או הבנק הנעבר, רשאי הבנק לדרוש מהלקוח העתק מהודעות הביטול;
- (4) הסדרת ההתחייבויות לצד שלישי, שהבנק קיבל על עצמו בגין חשבון הלקוח;
- (5) החזרת טופסי השיקים שטרם נמשכו על ידי הלקוח. לגבי שיקים שנמשכו וטרם הוצגו – הבנק יעמיד את הלקוח על הצורך לפנות לנפרעים בשיקים על מנת לקבל מהם את השיקים האמורים תמורת תשלום באופן אחר. כן תובהר ללקוח משמעות הצגת שיקים לחשבון סגור, לרבות לעניין חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981;
- (6) כיסוי כל התחייבויות הלקוח כלפי הבנק;
- (7) משיכת כל יתרות הזכות של הלקוח;
- (8) חתימת הלקוח על הרשאה לחיוב חשבון כאמור בסעיף 7.

- (ב) לגבי חיובים שטרם נרשמו בחשבון, יציין הבנק בטופס הסגירה את המועד בו הם ייזקפו בחשבון; המועד יהיה לא מאוחר מסוף החודש שבו סיים הלקוח את הפעולות המנויות בסעיף קטן (א) (1)-(8). אולם, אם אלו הסתיימו במהלך חמשת ימי העסקים שקדמו לסוף החודש, רשאי הבנק לזקוף את החיובים עד סוף החודש לאחר מכן.
- (ג) 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.

### העברת הפעילות השוטפת

6. הודיע הלקוח על העברת הפעילות השוטפת מהחשבון, תוך הותרה בחשבון של נכסים או התחייבויות שטרם הגיע מועד פירעונם, יפסיק הבנק לגבות מחשבון העובר ושב דמי ניהול 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 הנעבר בהתאם להוראה שקיבל מהלקוח, כאמור בסעיף 4 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 החזרתו, למעט חיובים בגין עסקה מתמשכת.
- (ד) שיקים -  
 משך לקוח, המבקש לסגור חשבון או להעביר את הפעילות השוטפת מהחשבון, שיקים אשר טרם הוצגו, יציע לו הבנק להפקיד את הסכום הכולל של השיקים שנמשכו כאמור בפיקדון נושא ריבית. פיקדון זה ישמש את הבנק לפירעון השיקים כאמור, לאחר שיוצגו לו.
- (ה) היתרה המופקדת בהתאם לאמור בסעיפים קטנים (ג) ו- (ד) לעיל, תישא ריבית, לכל הפחות, כנהוג בפיקדונות יומיים בבנק.
- (ו) נותרה, לאחר פירעון כל החיובים, יתרה בחשבון, תועבר היתרה על ידי הבנק ישירות לחשבון הנעבר ללא עמלה, והחשבון ייסגר.
- (ז) הבנק רשאי להתנות את פעולתו על פי סעיף זה בכך שהלקוח יפעל כאמור בסעיף 5(א)(1) – 5(א)(3) ו- 5(א)(5).
- (ח) על חשבון כאמור בסעיף זה יחולו הוראות סעיף 10, למעט לעניין הנובע מסעיפים קטנים (א) עד (ד) לעיל.
- (ט) על אף האמור בסעיף זה, הבנק יהא רשאי לגבות דמי ניהול מהחשבון בכל חודש בו הוצגו לו שיקים של הלקוח כאמור בסעיף קטן (ד) לעיל.

### חיובים נוספים

7. (א) הוצגו לבנק, לאחר סגירת החשבון, חיובים בגין עסקאות שעשה הלקוח בכרטיס אשראי לפני החזרתו, והלקוח לא עשה הסדרים לגבי חיובים אלה כאמור בסעיף 5(א)(4), רשאי הבנק לגבות חיובים אלה באמצעות הרשאה לחיוב חשבון, אם הסכים לכך הלקוח.
- (ב) חויב החשבון בעמלות על פעולות כתוצאה מביצוע האמור בסעיף 6, ייגבו העמלות באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.
- לעניין סעיף זה – "הרשאה לחיוב חשבון" - הרשאה לחיוב חשבון הלקוח בבנק הנעבר, אשר המוטב בה הוא הבנק.

### מועד סגירת החשבון ומתן הודעה ללקוח

8. (א) עם השלמת ביצוען של הפעולות הנדרשות כאמור בסעיפים 5 ו-6(ו), ייסגר החשבון והודעה על כך תינתן ללקוח.
- (ב) ביום סגירת החשבון, כאמור, יפוג תוקף ההסכם לניהול החשבון והוא יסווג כ"חשבון סגור".

### סגירת החשבון לפי החלטת הבנק

9. (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 בסעיפים 3 ו-5(א) ורשאי הוא לדרוש את סיום הצעדים לא פחות מ-30 יום מתאריך משלוח ההודעה. סיים הלקוח להסדיר את הצעדים הנ"ל תוך 30 יום, כנדרש, ייסגר חשבוןו במועד זה ויחולו ההוראות המפורטות בסעיף 8.
- (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).

### הצגת חיובים על החשבון לאחר סגירתו

10. (א) מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 7 לעיל, חיובים וזיכויים שיוצגו לבנק לאחר סגירת החשבון, יוחזרו על ידי הבנק בציון "החשבון נסגר".
- (ב) הבנק ישלח הודעות ללקוח בקשר לחשבון שנסגר לפי המען האחרון הרשום בספרי הבנק.

### הבנק הנעבר

11. קיבל הבנק הנעבר בקשה להעברת פעילות של הלקוח לחשבון אצלו, יפעל כלהלן:

- (א) הרשאות לחיוב חשבון –
- (1) הבנק הנעבר יחתים את הלקוח על טפסים כדוגמת הטפסים בתוספת להוראה מספר 439 (חיובים על פי הרשאה);
- (2) הבנק הנעבר יעביר למוטב את הודעת הלקוח על שינוי בפרטי החשבון לחיוב.
- (ב) עסקאות מתמשכות בכרטיסי חיוב –
- מנפיק כרטיס החיוב החדש יודיע לכל בעלי העסק שעמם קשור הלקוח בעסקה מתמשכת על פרטי הכרטיס החדש לחיוב.
- (ג) הבנק הנעבר יחתים את הלקוח על טופס המיועד להעברת זיכויים של הלקוח לחשבון הנעבר.
- (ד) הבנק הנעבר יחתים את הלקוח, אם יבקש זאת הלקוח ואם מסכים לכך הבנק הנעבר, על ייפוי כוח, לפיו יוסמך הבנק הנעבר למסור לבנק המעביר הוראות לבצע פעולות להעברת פעילותו של הלקוח לבנק הנעבר, ובכלל זה קבלת המידע כאמור בסעיף 3 ומתן הוראות כאמור בסעיף 4. בייפוי הכוח יצוינו פרטי החשבון בבנק הנעבר.
- (ה) הסכים הבנק הנעבר לשמש כמיופה כוח של הלקוח להעברת פעילותו מהבנק המעביר, יקבל מהלקוח הוראות מפורשות ומתועדות באשר לכל הפעולות שיינקטו על ידו על פי ייפוי הכוח.

\* \* \*

**עדכונים**

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
3/4/87	חוזר מקורי		74/16
8/91	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	1	-----
24/11/92	עדכון	2	1612
12/7/93	עדכון	3	1654
12/95	גרסה מחודשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	4	-----
14/7/05	עדכון	5	2168