



הודעה לעיתונות:

## **הקלת המעבר מבנק לבנק:**

### **בנק ישראל מפרסם היום את הכללים שיאפשרו ללקוחות לעבור בין בנקים באופן מקוון ובקלות תוך 7 ימי עסקים**

בנק ישראל רואה חשיבות רבה בקידום התחרות במערכת הבנקאית ונקט בצעדים רבים לשם כך, ביניהם הקלת יכולת המעבר של הלקוחות מבנק לבנק. אבן דרך משמעותית בקידום התחרות הושגה היום, בפרסום כללי נגיד בנק ישראל, בהסכמת שר האוצר, ובפרסום הוראות הביצוע של המפקחת על הבנקים למערכת הבנקאית (הוראות ניהול בנקאי תקין). פרסום זה מהווה יישום של החקיקה וקידום התשתית הרגולטורית למעבר מקוון בין בנקים.

**המפקחת על הבנקים, ד"ר חדזה בר:** "אנו ערים לכך שלקוחות רבים חוששים לעבור בנק, ושאלה שכן עוברים חווים תהליך ארוך ולא ידידותי. מסיבה זו, ולנוכח ההתקדמות הטכנולוגית, קידמנו יחד עם משרד האוצר, את פרויקט מעבר מבנק לבנק באופן מקוון. לקוחות שיהיו מעוניינים בכך יוכלו לעבור בין בנקים בקלות ובמהירות, תוך שהם פונים לבנק החדש בלבד וזה מבצע עבורם את כל הנדרש תוך 7 ימים. מדובר בפרויקט מורכב טכנולוגית למערכת הבנקאית ולכן הוא יעלה לאוויר בשנת 2021, על-פי הכללים שאנו מפרסמים היום. פרויקט זה יחזק את כוח המיקוח של הלקוחות אל מול הבנק שלהם, גם אם הם בוחרים להישאר בו".

#### **עיקרי המהלך:**

כיום, לקוחות המבקשים להעביר את הפעילות הבנקאית שלהם לבנק אחר נתקלים לעתים בקשיים בעת השלמת הליך המעבר והתהליך נמשך זמן רב. נוכח קשיים אלו, ומתוך רצון להקל על הלקוחות ככל שניתן בעת הליך המעבר, מקדם בנק ישראל יחד עם משרד האוצר את רפורמת מעבר מקוון בין בנקים. מדובר בפרויקט טכנולוגי מורכב ובעל עלות גבוהה למערכת הבנקאית.

עם השלמת הפרויקט, במהלך שנת 2021, יוכלו לקוחות הבנקים לעבור בין הבנקים באופן מקוון ונוח, כאשר הליך המעבר יהיה ללא עלות עבור הלקוח ויושלם בתוך כשבעה ימי עסקים. רפורמה זו, תפשט את הליך המעבר בין הבנקים, תגביר את התחרות במערכת הבנקאית ותעודד חדשנות ויעילות בבנקים, לטובת הלקוחות.

#### **אילו חשבונות ניתן לנייד?**

בהתאם לכללי הנגיד שפורסמו היום, ניתן יהיה לנייד בין בנקים בצורה מקוונת כ- 80% מחשבונות עובר ושב. החשבונות אשר לא יהיו ניתנים לנייד בצורה אוטומטית הם חשבונות שקיימת לגביהם מורכבות או מניעה משפטית (כגון חשבונות נאמנות, חשבונות נפטרים, חשבונות אפטרופוסות וכדומה). במקרים אלו העברת הפעילות בין הבנקים תהיה בהתאם לתהליכים שהיו קיימים עד כה.

כמו כן, ייתכנו מקרים בהם לא ניתן יהיה לבצע את הניוד, בשל פעילות מסוימת שקיימת בחשבון הישן. כך למשל, לא ניתן יהיה להשלים את הניוד אם ללקוח ישנה יתרת חוב בחשבון שהוא מעוניין להעביר ואותו חוב אינו מגובה בביטחונות מספקים או שלא הושגה לגביו הסכמה עם הבנק באשר לאופן המשך פירעונו.

#### **סוגי הפעילויות הפיננסיות שינוידו באופן אוטומטי:**

- ✓ יתרות זכות בשקלים ובמט"ח
- ✓ יתרות חוב בשקלים ובמט"ח
- ✓ הרשאות לחיוב חשבון עובר ושב
- ✓ הוראות קבע (למעט חריגים)
- ✓ שיקים
- ✓ ניירות ערך שניתנים להעברה
- ✓ חיובים בכרטיס חיוב בנקאי
- ✓ חיובים בכרטיס חיוב חוץ בנקאי

#### **ההנחיות שניתנו לבנקים:**

בנוסף להגדרת החשבונות והפעילויות שינוידו, נקבעו ופורסמו היום גם הוראות ביצוע שעל הבנקים ליישם במסגרת הטיפול בבקשת לקוח להעביר את פעילותו לבנק אחר. בין היתר, נקבעו הוראות לעניין הגילוי הנאות שיינתן ללקוח לאורך התהליך וההסכמות שהוא נדרש לספק, השלבים השונים של התהליך, הכללים לשמירת הרציפות בפעילות הפיננסית של הלקוח והוראות לתקופת הניתוב. כל זאת, במטרה לאפשר תהליך קל, ברור, הגון ופשוט ללקוח.

#### **זכויות הלקוח במהלך תהליך הניוד:**

- ✓ הלקוח יכול לקבוע את יום המעבר של הפעילות בחשבון
- ✓ הלקוח יכול לבטל את הבקשה להעברת הפעילות (עד יום לפני יום המעבר בפועל)
- ✓ הלקוח זכאי שההטבות וההנחות בבנק הישן ישמרו לו לפחות למשך 3 חודשים ממועד הבקשה (במידה והניוד מתעכב או מתבטל) או עד למועד המעבר בפועל במידה והוא מוקדם יותר.
- ✓ פעולות שימור מצד הבנק הישן, ככל שיהיו, יתבצעו באופן הגון וללא לחצים
- ✓ הלקוח רשאי להעביר מספר חשבונות לחשבון אחד
- ✓ הלקוח יכול להגיש כמה בקשות שירצה ללא מגבלה, למעט אם קיימת בקשה בתהליך באותו הזמן או שטרם עברו 3 חודשים מהניוד הקודם
- ✓ הבנק החדש ישמש ככתובת לכל פניות הלקוח אודות התהליך
- ✓ גם הבנק הישן מחויב לתת מענה לפניות הלקוח הנוגעות לפעילות שנותרה אצלו
- ✓ כל מידע שיעבור יהיה כפוף לדיני הפרטיות.