

חשבונות סילוקים לא פעילים

1. בהתאם לסמכותי לפי סעיף 88ד(א) לחוק הדואר, התשמ"ו-1986 ("החוק" או "חוק הדואר"), אני קובע הוראות אלה:

תחולה;

2. הוראה זו תחול על חברת דואר ישראל בע"מ ("חברת הדואר" או "החברה") בנותנה את השירותים הכספיים לפי הוראות פרק ו'1 לחוק הדואר ("בנק הדואר").

הגדרות;

<p>החברה בנותנה את השירותים הכספיים לפי הוראות סעיף 88א(א) לחוק הדואר;</p>	-	<p>"בנק הדואר"</p>
<p>חברת דואר ישראל בע"מ;</p>	-	<p>"חברת הדואר" או "החברה"</p>
<p>חוק הדואר, התשמ"ו 1986</p>	-	<p>"חוק הדואר" או "החוק"</p>
<p>תקנות בנק הדואר (שירותים בבנק הדואר), התשל"ה-1974;</p>	-	<p>"תקנות"</p>
<p>בתקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), תשע"א-2011</p>	-	<p>"תקנות התשלומים"</p>
<p>הרישיון הכללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים;</p>	-	<p>"הרישיון"</p>
<p>חברת בנק הדואר בע"מ;</p>	-	<p>"החברה הבת"</p>
<p>כל מי שמקבל מבנק הדואר שירותים כספיים;</p>	-	<p>"לקוח"</p>
<p>כל חשבון שמתנהל בחברה הבת עבור לקוח;</p>	-	<p>"חשבון סילוקים"</p>

מבוא;

3. בנק הדואר מעניק ללקוחותיו שירותים כספיים מגוונים.
4. לצורך מתן השירותים הכספיים, מנהל בנק הדואר עבור לקוחותיו מספר רב של חשבונות סילוקים.
5. חשבונות הסילוקים נחלקים לשתי קבוצות: חשבונות סילוקים עבור לקוחות פרטיים וחשבונות סילוקים עבור לקוחות עסקיים, כהגדרתם בתקנות התשלומים.
6. חשבונות הסילוקים נחלקים לשתי קבוצות בהתאם לתדירות ביצוע הפעולות בהם ידי הלקוחות: חשבונות סילוקים פעילים וחשבונות סילוקים לא פעילים.
7. חשבון סילוקים לא פעיל מוגדר בתקנות התשלומים כלהלן: "חשבון סילוקים התנהל בחברה הבת שלא בוצעה בו פעולה במשך 180 יום ברציפות, למעט חיוב או זיכוי שנעשה על ידי החברה, בעבור תשלום בעד שירות כספי".
8. פרטיהם של חלק מלקוחות בנק הדואר שמנהלים בבנק הדואר חשבונות סילוקים אינם מעודכנים בבנק הדואר (כגון מען, מספר טלפון וכדומה) וזאת בין היתר עקב שינויים שחלים. עובדה זו מקשה על בנק הדואר את איתורם של בעלי חשבונות הסילוקים.
9. לעיתים חלים שינויים שמובילים לניתוק הקשר הרציף הצפוי בין בנק הדואר לבין לקוחותיו בעלי חשבונות סילוקים, כמו למשל במקרים בהם עוזב הלקוח את הארץ לזמן בלתי מוגבל או שהוא נפטר או שהוא מרצה עונש מאסר ממושך וכדומה.
10. כפועל יוצא מן האמור לעיל, בחלק מחשבונות הסילוקים שמתנהלים בבנק הדואר, אין פעילות ואף אין סימנים לכך שהלקוח מודע לעצם קיומו של חשבון הסילוקים בבנק הדואר, או לחלופין, שהלקוח החליט להפסיק ולנהל את חשבון הסילוקים בבנק הדואר מבלי למסור לבנק הדואר הודעה כאמור.
11. לאור האמור לעיל ולאור הניסיון הנצבר, אני מתקין הוראה זו כמפורט להלן:

עיקרי ההוראה;

מטרת ההוראה:

12. הוראה זו באה להסדיר את אופן הטיפול של בנק הדואר בחשבונות סילוקים לא פעילים במטרה להבטיח את פעילותו וניהולו התקין של בנק הדואר, ואת השמירה על עניינם של לקוחותיו.

הטיפול בחשבונות סילוקים לא פעילים:

בנוסף לאמור בכל דין;

13. בנק הדואר יעגן וייקבע נהלים וכללים מחייבים לאיתור סימנים שיש בהם כדי להעיד על כך שחשבון סילוקים פעיל הופך להיות לא פעיל ואת אופן הטיפול בו. הנוהל יקיף את מכלול ההיבטים הקשורים לחשבונות סילוקים המועמדים להיות לא פעילים, לרבות קביעת מדרג סמכות ואחריות, אופן התייעוד והדיווח, טיוב נתונים, משלוח אישורי יתרה ודפי מידע, ניהול הסיכונים הנוגעים לחשבונות הללו, וכן קביעת מנגנוני מעקב, בקרה, ניטור ופיקוח אחר תהליכי העבודה לרבות:

13.1 קביעת מדרגים של סוגי חשבונות לא פעילים לפי משך הזמן בו לא בוצעה פעולה בחשבון (6 חודשים, 12 חודשים, 18 חודשים, 24 חודשים וכדומה).

13.2 הגדרת חשבון סילוקים פעיל המועמד להיות חשבון סילוקים לא פעיל, בהתאם למדרגים שנקבעו בסעיף 13.1 לעיל.

13.3 מיפוי הוראות שמתקבלות מאת או ביוזמת בעל חשבון סילוקים ושיש בהם כדי לתת סימן מובהק שאותו בעל חשבון סילוקים מודע לקיומו של החשבון.

13.4 קביעת מספר הימים המרבי שבמידה ובעל חשבון הסילוקים לא יזם פעולה בחשבון הסילוקים יחל בנק הדואר את הטיפול באותו חשבון בכדי לוודא שהוא פעיל או לא פעיל, בשים לב לאופי החשבון, ליתרה שעומדת לזכות חשבון הסילוקים ולמועד האחרון בו בוצעה פעולה בחשבון ביוזמת בעל חשבון הסילוקים.

13.5 תדירות הפעולות לאיתור חשבונות סילוקים המועמדים להיות חשבונות סילוקים לא פעילים והדיווח לגביהם.

- 13.6 אילו פעולות יש לנקוט על מנת לבחון האם חשבון סילוקים הוא פעיל או מועד להיות לא פעיל.
- 13.7 קביעת הצעדים שבנק הדואר ינקוט בכדי לאתר בעלי חשבונות סילוקים המועמדים להיות לא פעילים, כגון ניסיון לטיוב נתונים, איתור כתובת עדכנית, מספר טלפון, בדיקה מול מרשם האוכלוסין, בדיקה באינטרנט, או כל דרך אחרת לאיתור בעל החשבון.
- 13.8 קביעת מספר הימים שבהם חשבון סילוקים שסווג כמועמד להיות לא פעיל עובר לסטטוס של חשבון סילוקים לא פעיל.
- 13.9 קביעת אופן זיהוי בעלי חשבונות המועמדים להיות לא פעילים וקבלת סימנים מובהקים לכך שהם מודעים לקיומו של חשבון הסילוקים. קביעת ההליך שבו חשבון סילוקים המועמד להיות לא פעיל חוזר להיות חשבון פעיל.
- 13.10 קביעת ההליך שבו חשבון המועמד להיות לא פעיל עובר לסטטוס חשבון לא פעיל או פעיל, בהתאם.
14. בנק הדואר יעגן ויקבע נהלים וכללים מחייבים לאיתור חשבונות סילוקים שמקיימים את הגדרת חשבון לא פעיל, לפי המדרגים השונים שיקבעו כאמור בסעיף 13 לעיל, לרבות איתור סימנים שיש בהם כדי להעיד על כך שחשבון סילוקים עונה להגדרת חשבון לא פעיל או שהוא מסווג בספרי החברה הבת כחשבון לא פעיל ואופן הטיפול בו, הנוהל יקיף את מכלול ההיבטים הקשורים לחשבונות סילוקים לא פעילים, קביעת מדרג סמכות, אחריות, טיוב נתונים ומשלוח אישורי יתרה ודפי מידע, ניהול הסיכונים הכרוכים בחשבונות לא פעילים, אופן התיעוד והדיווח, וכן קביעת מנגנוני מעקב בקרה, ניטור ופיקוח, לרבות:
- 14.1 הגדרת חשבון לא פעיל, לפי קבוצות שונות בהתאם למשך הזמן בו החשבון לא פעיל.
- 14.2 איתור ההוראות האחרונות שהתקבלו מאת או ביוזמת בעל חשבון סילוקים ושיש בהם כדי לתת סימן מובהק שאותו בעל חשבון סילוקים היה מודע בעת מתן ההוראה לקיומו של החשבון.

- 14.3 קביעת גיל החשבון הלא פעיל (מספר הימים שחלפו ממועד הפעולה היזומה האחרונה שבעל חשבון הסילוקים יזם ועד ליום הגיול).
- 14.4 סיווג החשבונות הלא פעילים לפי קבוצות בהתאם ליתרת הזכות שקיימת בחשבון.
- 14.5 קביעת דרג מדווח ותדירות דיווח לעניין הטיפול בחשבונות לא פעילים.
- 14.6 קביעת הצעדים שבנק הדואר ינקוט בכדי לאתר בעלי חשבונות סילוקים פעילים, כגון ניסיון לטיוב נתונים, איתור כתובת עדכנית, מספר טלפון, בדיקה מול מרשם האוכלוסין או כל דרך אחרת לאיתור בעל החשבון.
- 14.7 קביעת אופן זיהוי ואימות פרטי הזיהוי של בעלי חשבונות לא פעילים שאותרו.
- 14.8 קביעת הצעדים שיש לנקוט בכדי להעביר חשבון מסטטוס לא פעיל לסטטוס פעיל, בעקבות פעולה יזומה של בעל החשבון ובשים לב לתקופה שבה עמד החשבון כלא פעיל ובשים לב ליתרה העומדת לזכות החשבון.
- 14.9 קביעת הצעדים שיש לנקוט בכדי להעביר חשבון מסטטוס לא פעיל לסטטוס פעיל, בעקבות פעולות שננקטו ע"י הבנק לאיתור בעל החשבון לרבות טיוב נתונים ובשים לב לתקופה שבה עמד החשבון לא פעיל וליתרה העומדת לזכות החשבון.
- 14.10 קביעת אופן הטיפול בחשבונות לא פעילים, שלא עלה בידי בנק הדואר לאתר את בעליהם או לאתר את מורשה החתימה או מי שמורשה לנהוג בהם מנהג בעלים על פי כל דין, לרבות דיווח לאפוטרופוס הכללי בהתאם להוראות החוק האפוטרופוס הכללי, התשל"ח-1978.
- 14.11 קביעת מנגנוני בקרה פנימית לשמירה על חשבונות סילוקים לא פעילים.
- 14.12 קביעת רמת הסיכון בחשבונות לא פעילים ונקיטת צעדים בהתאם לרבות קביעת בקרות מיוחדות וספציפיות.

14.13 קביעת מתכונת הדיווח של דפי המידע ואישורי היתרה השנתיים שנשלחים לבעלי חשבונות לא פעילים.

14.14 קביעת דרכי ואמצעי טיוב הנתונים אודות בעלי חשבונות סילוקים לא פעילים.

סגירת חשבון סילוקים:

15. סעיף 35 לתקנות קובע כי :

"(א) חשבון סילוקים וחשבון חסכון ייסגרו לפי בקשת בעל החשבון.

(ב) המנהל רשאי לסגור -

(1) חשבון סילוקים שלא היתה בו תנועה במשך שלוש שנים;

(2) בהסכמת המנהל הכללי של משרד התקשורת - חשבון סילוקים או חשבון

חסכון, אם בעל החשבון נהג בו שלא בהתאם להוראות תקנות אלה או

שלא בהתאם להוראות המנהל או שלא בהתאם לכל חוק.

(ג) עם סגירת החשבון תשולם היתרה לבעל החשבון, אולם לבעל חשבון חסכון

תשולם היתרה לאחר שהחזיר את פנקסו."

16. על בנק הדואר לקבוע נהלים וכללים לשם סגירת חשבונות סילוקים ללא פעילות,

בכפוף לסעיף 35 לתקנות. לשם כך, על בנק הדואר לקבוע הוראות לניהול חשבון

סילוקים כמתחייב מסעיף 35(ב)(2) לתקנות ולהביאם באופן ברור לידיעת הלקוח.

17. לצורך סגירת חשבונות סילוקים כאמור בסעיף 16 לעיל, על בנק הדואר לפעול באופן

יזום לטיוב נתוני ופרטי בעלי חשבונות הסילוקים בבנק הדואר.

פיקוח, מעקב ובקרה:

18. על בנק הדואר לקבוע ולהגדיר מנגנוני בקרה פנימית מיוחדים, מנגנוני מעקב, פיקוח

וניטור של פעולות בחשבונות סילוקים לא פעילים.

19. על בנק הדואר להגדיר את רמת הסיכון בכל קטגוריה של חשבונות לא פעילים

ולנקוט צעדים להידוק הבקרות הפנימיות והמעקב אחר חשבונות אלו.

20. על בנק הדואר לקבוע את מתכונת משלוח אישורי היתרה השנתיים ודפי המידע

ללקוחות בעלי חשבונות סילוקים לא פעילים, כך שהלקוח יהיה מודע לקיומו של

החשבון ולקיומה של יתרה בחשבון.

21. על בנק הדואר לבדוק ולהשוות אחת לתקופה, כפי שתקבע הנהלת בנק הדואר, אך לא פחות משלושה חודשים, בין קיומם של לקוחות בעלי חשבונות סילוקים בבנק הדואר לבין קובץ נפטרים ממרשם האוכלוסין בהתבסס על מידע רלבנטי מרשם האוכלוסין.
22. על בנק הדואר לדווח לאפוטרופוס הכללי על חשבונות לא פעילים כנדרש בחוק האפוטרופוס הכללי, תשל"ח-1978.

תחילה;

23. תחילת הוראה זו ביום 01 במאי 2014, א' אייר תשע"ד.