

סגירת חשבון סילוקים

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

2. תחולה;

הוראה זו תחול על חברת דואר ישראל בע"מ ("חברת הדואר" או "החברה") בנותנה את השירותים הכספיים לפי הוראות פרק 11 לחוק הדואר ("בנק הדואר").

3. הגדרות;

בהוראה זו-

3.1 "בעל חשבון" - כמוגדר בתקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים) תשע"א-2011.

3.2 "הרישיון" - הרישיון הכללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים.

3.3 "הרשאה לחיוב חשבון" - הרשאה שנותן בעל חשבון בבנק הדואר לחייב את חשבונו בגין תשלומים שונים, מכוח חיוב שמציג המוטב ועל-פי כתב הרשאה שעליה חתם בעל החשבון כגון: בזק, חברת חשמל, רשות השידור וכו'.

3.4 "התקנות" - תקנות בנק הדואר (שירותים בבנק הדואר), תשל"ה - 1974.

3.5 "חשבון סילוקים" - חשבון סילוקים המתנהל בבנק הדואר.

3.6 "פנקס שקים" - כמשמעותו בסעיף 73 לפקודת השטרות.

3.7 "שירותים כספיים" או "שירותים" - שירותים כספיים כמפורט בסעיף 88 לחוק הדואר.

4. רקע;

מעת לעת נדרש בנק הדואר לבצע הליך של סגירת חשבון סילוקים. הליך זה, יכול שיהיה ביוזמת בעל חשבון ויכול שיהיה ביוזמת בנק הדואר, בכפוף להוראות החוק, התקנות והרישיון.

הוראה זאת באה להסדיר את מכלול התהליכים השונים הכרוכים בביצוע הליך סגירת חשבון בתחומים הבאים:

4.1 מתן מידע שלם ומלא לכול בעל חשבון המעוניין לסגור את חשבון הסילוקים שלו בבנק הדואר.

סגירת חשבון סילוקים

4.2. ביצוע כל הפעולות הנדרשות בעת סגירת חשבון סילוקים.

4.3. קביעת נהלי עבודה בתחום סגירת חשבון סילוקים.

4.4. קיום תהליכי בקרה ופיקוח בעת סגירת חשבון סילוקים.

5. עיגון נהלי עבודה;

5.1. בנק הדואר יקבע נהלי עבודה בכול הנוגע לסגירת חשבון, תוך הגדרת אופן

הטיפול בנושאים הבאים:

5.1.1. הסדרת קבלת פניה ראשונית מאת בעל החשבון המבקש לסגור את חשבון.

5.1.2. הסדרת פרטי המידע הרלבנטי אשר יש למסור לבעל החשבון המבקש לסגור את חשבון, לרבות גילוי בדבר הגבלת אחריותו של בנק הדואר לנזק שנגרם לבעל חשבון כתוצאה מהליך סגירת החשבון.

5.1.3. הסדרת התהליכים והפעולות אשר יש לבצע כאשר בעל חשבון מבקש לסגור את חשבון.

5.1.4. עיגון קריטריונים לסגירת חשבון בהתאם לתקנות.

5.1.5. פעולות וצעדים שעל בנק הדואר לנקוט, כאשר בנק הדואר מחליט על סגירת חשבון סילוקים.

6. תהליכי העבודה שיש לקבוע בתחום;

6.1. בנק הדואר יספק מידע חיוני בכתב, לבעל חשבון הרוצה לסגור את חשבון,

המידע יהיה ערוך בהתאם לפורמט אחיד שיקבע. בפורמט זה תיכלל התייחסות, בין היתר, לנושאים הבאים:

6.1.1. יתרת החשבון העדכנית.

6.1.2. פירוט הזיכויים והחייבים שבוצעו בחשבון, ושלא נשלחה בגינם תמצית עד למועד הפניה לסגירת החשבון.

6.1.3. פירוט החייבים הנעשים בחשבון באמצעות הרשאות לחיוב חשבון שבתוקף למועד הבקשה, לרבות פירטי המוטב.

6.1.4. פירוט החייבים הנעשים בחשבון באמצעות הוראות קבע שבתוקף למועד הבקשה, לרבות פירטי המוטב.

סגירת חשבון סילוקים

- 6.1.5.** פירוט כרטיסי החיוב המקושרים לחשבון בבנק הדואר.
- 6.1.6.** הבהרות והנחיות לגבי תהליך סגירת החשבון.
- 6.1.7.** פירוט העמלות שבעל החשבון יחויב בהן כתוצאה מהליך סגירת החשבון, ככול שידוע לבנק הדואר בעת קבלת הבקשה לסגירת החשבון.
- 6.1.8.** הנחיות לגבי הסכומים אותם יש להשאיר בחשבון על מנת לכסות חיובים וחובות עתידיים.
- 6.1.9.** הנחיות לגבי איסור שימוש בפנקסי שיקים ובכרטיסי חיוב שברשות בעל החשבון, לאחר סגירתו.
- 6.2.** בנק הדואר יקבל מסמך סגירת חשבון מבעל חשבון (להלן: "**מסמך סגירת חשבון**"). מסמך סגירת חשבון יכלול, בין השאר וככול שניתן, מידע ונתונים כדלקמן:
- 6.2.1.** פרטי הזיהוי של בעל החשבון: שם, תעודת זהות, פרטי החשבון המיועד לסגירה, וחתימת הלקוח.
- 6.2.2.** הודעה כי בעל החשבון מעונין לסגור את חשבון הסילוקים שלו בבנק הדואר וכי הוא מודע לכך שהחל מסיום תהליך סגירת החשבון, בנק הדואר לא יכבד כל דרישת חיוב או תשלום, וכן בעל החשבון לא יוכל עוד לבצע פעולות בחשבון שנסגר ולא יורשה למשוך שיקים מהחשבון.
- 6.2.3.** בנק הדואר יפרסם מסמך סגירת חשבון מובנה באתר האינטרנט של בנק הדואר.
- 6.2.4.** בנק הדואר יאפשר שליחת מסמך סגירת חשבון באמצעות אתר האינטרנט של בנק הדואר, וכן באמצעות הדפסתו ושליחתו בפקס/דוא"ל.
- 6.3.** הודיע בעל החשבון על רצונו לסגור את חשבונו, יפעל בנק הדואר באופן הבא:
- 6.3.1.** שקים - בנק הדואר יבקש מבעל החשבון להשמיד או להחזיר לבנק הדואר את השקים שברשותו, שלא נעשה בהם שימוש. לגבי שיקים שטרם הוצגו - יעמיד בנק הדואר את בעל החשבון על הצורך לפנות לנפרעים בשיקים על-מנת לקבל מהם את השיקים האמורים. כן תובהר לבעל החשבון משמעות הצגת שיקים לחשבון סגור, לרבות לעניין חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א 1981.

סגירת חשבון סילוקים

- 6.3.2.** בנק הדואר יודיע ללקוח כי עליו לפעול לביטול כל הוראות הקבע והוראות החיוב בחשבון.
- 6.3.3.** כרטיס חיוב המקושר לחשבון - בנק הדואר יבקש מבעל החשבון להשמיד או להחזיר לבנק הדואר את כרטיס החיוב המקושר לחשבון שברשותו.
- 6.3.4.** יתרת כספים בחשבון - בנק הדואר יערוך התחשבות סופית לכיסוי כל החיובים העתידיים בחשבון והעלויות שנצברו, לרבות עמלות לסגירת החשבון, עד למועד סגירת חשבון הסילוקים. במידה ותותר יתרת זכות בחשבון, בנק הדואר יעביר את היתרה לזכותו של בעל החשבון.
- 6.3.5.** בנק הדואר יודא כיסוי כל התחייבויות בעל החשבון כלפי בנק הדואר.
- 6.3.6.** בנק הדואר ימנע מלסגור חשבון עד להסדרת ההתחייבויות לצד שלישי, שבנק הדואר קיבל על עצמו בגין בעל החשבון.
- 6.3.7.** מועד סגירת החשבון - התקיימו כול התנאים לסגירת חשבון הסילוקים - בנק הדואר יסגור את חשבון הסילוקים תוך 14 ימים מהמועד בו התקיימו כול התנאים לסגירת החשבון.
- 6.4.** על פי התקנות, בנק הדואר רשאי לסגור חשבון בעל חשבון אם בעל החשבון נהג בו שלא בהתאם לנהלי בנק הדואר או שלא בהתאם לדין. בנק הדואר יקבע קריטריונים לסגירת חשבון ביוזמתו בכפוף לקבוע בתקנות.
- 6.5.** בהמשך לקבוע בסעיף 6.4, בנק הדואר יקבע מקרים ויעגן נהלים לסגירת חשבונות שלא ביוזמת הלקוח במקרים בהם לא מתקיימת פעילות תקינה של בעל החשבון שאינה בהתאם לנהלים או בהתאם לכול דין.
- 6.6.** לאחר ביצוע הפעולות האמורות יודיע בנק הדואר לבעל החשבון על סגירת חשבון, וזאת באמצעות מתן הודעה מוקדמת על כך לבעל החשבון לפחות 7 ימי עסקים מראש. במקרים מיוחדים ובנסיבות שיקבעו, רשאי בנק הדואר אף לסגור חשבון של בעל חשבון ללא הודעה מוקדמת. לעניין זה, בעל החשבון יתבקש להחזיר לבנק את השיקים ואת כרטיסי החיוב שברשותו.
- 6.7.** לאחר ביצוע הפעולות האמורות על בנק הדואר לדווח על סגירת חשבון בעל החשבון במערכתיו השונות, לרבות לעניין סליקת השיקים.

סגירת חשבון סילוקים

7. קביעת תחומי אחריות

7.1. בנק הדואר יקבע גורם אחראי לקיום האמור בהוראה זו.

8. תחילה;

תחילתה של הוראה זו ביום 01 במאי 2014, א' באייר תשע"ד.

9. עדכונים;

9.1. נובמבר 2015.

9.2. פברואר 2016.