

## שאלות ותשובות - מעבר מהיר ומקוון מבנק לבנק

### מידע כללי

1. מהו השירות החדש המתבסס על מערכת מקוונת למעבר בין בנקים?  
שירות זה מאפשר ללקוח להעביר את הפעילות הפיננסית שלו בין בנקים, באופן מקוון וללא עלות. ניתן לבצע זאת על ידי הגשת בקשת העברה בבנק שבו הלקוח מעוניין לרכז את הפעילות הפיננסית שלו, ללא צורך להגיע לסניף.  
**באתר הבנק (לשונית מידע והגדרות- ניווד בין הבנקים).**  
אם לקוח מעוניין יש אפשרות להגיש את הבקשה גם בסניף. תהליך העברת הפעילות מבוצע באופן מקוון במסרים שנשלחים בין הבנקים.
2. מהם העקרונות המרכזיים העומדים בבסיס המעבר בין בנקים, באמצעות המערכת המקוונת?
  - תהליך העברת פעילות פיננסית בין בנקים יהיה מהיר, מקוון, נוח, אמין, מאובטח וללא עלות.
  - ככלל, תהליך המעבר יושלם בתום 7 ימי עסקים מיום הגשת בקשת מעבר תקינה.
  - יופעל מנגנון "עקוב אחריי" ( = ניתוב) – חיובים, זיכויים, והפקדת שיקים, שיגיעו לחשבון הישן, לאחר המעבר, ינותבו אוטומטית לחשבון החדש במשך שנתיים מיום המעבר..
  - ללקוח תהיה כתובת אחת לטיפול בכל תהליך המעבר - הבנק אליו מועברת הפעילות (גם במקרה של בעיות בתהליך העברת הפעילות).
  - מועד תחילת המעבר באמצעות המערכת המקוונת – 22 בספטמבר 2021.
3. האם ניתן יהיה לבצע פעולות בחשבון הישן במהלך תהליך הניוד?
  - יחולו מגבלות נקודתיות על החשבון החל מהימים השני לתהליך (שינויים מנהליים, הזמנת כרטיסים ופנקסי שיקים וכו')
  - המגבלה המרכזית היא חסימת כרטיסי האשראי של הלקוח בבנק הישן החל מהיום השני לניוד.
  - החל מסוף יום העסקים ביום השישי של הניוד תהיה מגבלה על כל פעילות פיננסית (העברות, משיכות, הפקדות וכו') של הלקוח בחשבון הישן.

### מידע על תהליך העברת הפעילות

4. איך מגישים את הבקשה להעברת הפעילות?  
על מנת להעביר את הפעילות מבנק אחד לבנק אחר, יש לוודא כי בבנק אליו מעוניינים לעבור קיים חשבון פעיל. לאחר מכן, יש להיכנס לאתר האינטרנט של הבנק אליו מעוניינים להעביר את הפעילות ולהגיש בקשה בהתאם.
5. אילו חשבונות ניתן יהיה להעביר באמצעות המערכת המקוונת?  
מרבית מחשבונות העו"ש (עובר ושב) למשקי הבית יהיו ניתנים לניוד.
6. אילו חשבונות לא ניתן יהיה להעביר באמצעות המערכת המקוונת?  
חשבונות תאגיד או חשבונות שקיימת לגביהם מורכבות / מניעה משפטית, כגון: חשבונות מעוקלים, חשבונות נאמנות חשבונות המנוהלים על ידי אפוטרופוס וכיוצ"ב.

**7. האם הרכב הבעלים בחשבון החדש חייב להיות זהה לזהות הבעלים בחשבון הישן?**  
ניתן יהיה להעביר פעילות מחשבון אחד לחשבון אחר, במקרים הבאים:  
כאשר יש זהות מוחלטת בין בעלי החשבון  $\leq$  (יחיד לאותו יחיד; שותפים לאותם שותפים);  
כאשר מתווספים בעלים לחשבון  $\leq$  (יחיד לשותפים שהוא אחד מהם; שותפים לאותם שותפים ועוד נוספים). במקרה זה נדרשת הסכמה של הבעלים הנוספים לתהליך.  
לא ניתן יהיה לנייד בין חשבונות כאשר יש גריעת בעלים.

**8. אילו פעילויות פיננסיות ינוידו אוטומטית כמקשה אחת?**

- ✓ יתרות זכות וחובה בשקלים (לעניין יתרות חובה, בכפוף להסכמת הבנק החדש).
- ✓ יתרות זכות וחובה במטבע חוץ (ההעברה תבצע במט"ח כאשר החשבון בבנק החדש הוא חשבון מט"ח ובתנאי שהבנק החדש מנהל יתרות באותו המטבע).
- ✓ הרשאות לחיוב חשבון עובר ושב.
- ✓ הוראות קבע.
- ✓ שיקים שניתנו מפנקסים שהונפקו על ידי הבנק הישן ואשר יוצגו לאחר מועד המעבר – יוצגו ישירות לחשבון החדש.
- ✓ שיקים שהופקדו למשמרת עם תאריך פירעון עתידי.
- ✓ ניירות ערך (ישראליים וזרים) הניתנים להעברה.
- ✓ הרשאות לחיוב בכרטיס חיוב חוץ בנקאי.
- ✓ הרשאות לחיוב בכרטיס חיוב בנקאי.

**9. אילו פעולות לא ינוידו אוטומטית?**

- ✓ הלוואות ואשראי (לרבות הלוואות לדיור).
- ✓ פיקדונות ותוכניות חיסכון.
- ✓ ניירות ערך שאינם ניתנים להעברה.
- ✓ כספות ומוצרים פיננסיים המשועבדים לטובת הבנק להבטחת אשראי.

לגבי מוצרים שאינם מתניידים אוטומטית, על הלקוח ועל הבנק הישן להגיע להסכמות לעניין אופן ההתנהלות וההתחשבות לאחר מועד המעבר.

**10. האם ניתן להעביר רק חלק מהפעילות הפיננסית שמתנהלת בחשבון?**  
שירות הניוד המקוון נועד לסייע ללקוח להעביר את מכלול פעילותו לבנק חדש, בצורה פשוטה וללא עלות, לא ניתן להעביר רק חלק מהפעילות הפיננסית בחשבון מבין הפעילויות המפורטות לעיל. כך לדוגמה לא ניתן להעביר רק יתרות זכות, ללא שיקים, או רק הרשאות לחיוב חשבון ללא ניירות ערך הניתנים להעברה.

**11. תוך כמה זמן החשבון יועבר מהבנק הישן לבנק החדש?**  
ככלל, הניוד יתבצע תוך 7 ימי עסקים מיום הגשת בקשה תקינה לניוד.  
באפשרותך לבחור מועד מאוחר מ- 7 ימי עסקים להשלמת תהליך הניוד, ובתנאי שהעברת הפעילות תתבצע עד 30 ימי עסקים מיום הגשת בקשה תקינה.  
בחירה של מועד מאוחר יותר יכולה להתבצע, למשל, על מנת לוודא כי עד להשלמת התהליך התקבל אמצעי תשלום חלופי, כמו כרטיס אשראי מהבנק החדש.

**12. האם לאחר הגשת בקשה למעבר חשבון באמצעות המערכת המקוונת הלקוח יכול לבקש לבטל את הבקשה?**  
כן, הלקוח יכול לבטל את הבקשה לניוד עד לסוף היום ה-6 של תהליך ההעברה.

13. מה עליי לעשות במידה ואיני מעוניין להעביר לבנק החדש את כל הפעילות הפיננסית שלי אלא רק פעילות פיננסית מסוימת בלבד הניתנת לניוד?  
במקרה זה לא ניתן להגיש בקשה למערכת המקוונת ויש לפנות לבנק ממנו אתה מעוניין להעביר את הפעילות המסוימת ולבקש להעביר אותה. במקרה זה אופן הגשת הבקשה ולוחות הזמנים לביצועה יהיו בהתאם לסוג הפעילות המועברת.

14. אם הגשתי בקשה למעבר חשבון באמצעות המערכת המקוונת, האם הבנק אליו ביקשתי לעבור יכול לסרב לבקשה?

הבנק יכול לסרב לבקשת הניוד רק במקרים הבאים:

- קיימת יתרת חוב בחשבון הישן שהבנק החדש לא מוכן לקבל.
- קיימת יתרת זכות בחשבון הישן שלא עומדת במגבלות הבנק החדש.
- טרם חלפו 3 חודשים ממועד ביצוע ניוד קודם.
- הלקוח החל תהליך סגירת חשבון בבנק הישן.
- אי עמידה בכללי הנגיד מסיבה אחרת.

15. האם יש הגבלה לכמות בקשות המעבר של הלקוח באמצעות המערכת המקוונת?  
אין מגבלה על מספר הבקשות שיכול להגיש הלקוח, אך חייבת לחלוף תקופה מינימאלית של 3 חודשים בין ביצוע בקשת העברה אחת לאחרת. כמו כן, הלקוח לא יכול להגיש בקשה במקרה בו קיימת בקשת העברה אחרת באמצע תהליך.

16. האם כתוצאה מהמעבר תהיה פגיעה בימי ערך של פעילויות פיננסיות שלי?  
פעולה פיננסית תנותב ותבוצע במסגרת הזמנים הנהוגה לביצוע אותה פעולה פיננסית, לרבות לעניין חישוב ימי הערך ללקוח ושמירה על סופיות התשלום עבור הלקוח.

17. במידה וקיימת בעיה במהלך תהליך המעבר, למי עליי לפנות?  
הבנק החדש ישמש כתובת לכל פניות הלקוח המתנייד. עם זאת, גם הבנק הישן מחויב לתת מענה לפניות הנוגעות לפעילות שנותרה אצלו.

18. האם המידע שהבנקים יעבירו במסגרת הליך הניוד עלול לפגוע בפרטיות הלקוח?  
כל מידע שיעבור בין הבנקים מתבצע בכפוף לדיני הפרטיות.

## הפעילות בחשבון הבנק הישן שלי

19. מה קורה לתנאים שהיו לי בבנק הישן עד למועד המעבר בפועל?  
הלקוח זכאי שההטבות וההנחות בבנק הישן ישמרו לו לפחות למשך 3 חודשים ממועד הגשת הבקשה אלא אם נקבע אחרת בהסכם בינו לבין הבנק, כך שגם אם התחרטתי וביטלתי את הניוד, לא תהיה פגיעה בהטבות ובהנחות שניתנו לי.

20. הגשתי בקשה להעברת חשבון, האם מותר לבנק ממנו ביקשתי לעבור לנסות לשכנע אותי להישאר אצלו?

כן ובלבד שניסיונות שימור אלו יעשו מבלי שיופעלו על הלקוח לחצים לקבלת החלטה כאמור. על הבנק הישן להבהיר ללקוח כבר בתחילת הפנייה כי מטרת הפנייה היא לנסות לשמרו כלקוח בבנק זה.

21. האם במהלך 7 ימי העסקים של המעבר אני אוכל להמשיך לפעול בחשבון הישן שלי כרגיל?

- מהיום השני, לא ניתן לשנות את בעלי החשבון וליזום פעולות חדשות בחשבון הנושאות אופי מתמשך שיש בהן כדי לחייב את החשבון החל מיום המעבר. בין היתר, פעולות

בנושאי הרשאות לחיוב חשבון, הלוואות, שיקים וכיוצ"ב. כמו כן, לא ניתן להמשיך ולבצע שימוש בכרטיס חיוב בנקאי.

- ביום המעבר, לא ניתן לבצע פעולות בחשבון הישן, לרבות משיכת מזומן.
- על אף האמור לעיל, הבנק הישן רשאי לאפשר ללקוח לבצע פעולות יזומות חדשות בחשבון, בתנאי שאלו נדרשות לצורך המשך הפעילות שנותרת בבנק הישן לאחר הניוד, והבנק המתחייב לאפשר המשך קיומן לאחר יום המעבר.

**22. אם עברתי מבנק אחד לבנק אחר, האם אני יכול לחזור בעתיד להשתמש במספר החשבון הישן שלי?**

עם השלמת המעבר של הלקוח בין הבנקים, ובמידה ולא נותרה כל פעילות בבנק הישן, החשבון ייסגר. במקרה בו תיוותר פעילות שאינה ניתנת להעברה ייסגר החשבון הישן לפעילויות חדשות מסוג הפעילות שהועברה. אם לקוח מעוניין לחזור לפעילות פיננסית שוטפת בבנק הקודם שלו, הבנק הקודם שלו יפתח לו חשבון חדש והוא יקבל מספר חשבון חדש.

## שירות "עקוב אחריי" ("ניתוב")

**23. מה ההבדל בין ניוד לניתוב?**

ניוד הוא השלב של העברת הפעילות הפיננסית של הלקוח מהחשבון בבנק הישן לחשבון בבנק החדש באמצעות המערכת המקוונת. שלב הניוד מושלם ביום המעבר בהתאם לכללי הנגיד.

ניתוב הוא שירות "עקוב אחריי" המאפשר העברה אוטומטית של הפעילות הפיננסית של הלקוח מהבנק הישן לבנק החדש, במשך שנתיים מיום המעבר.

ניתוב הפעילות מקנה ללקוח את הביטחון שכל חיוב או זיכוי שהוצגו בחשבונו הישן ינותבו אוטומטית לחשבונו החדש, כך שניתן לשמור על רציפות בניהול החשבון, ללא צורך ביצירת קשר עם הגורמים המחייבים את החשבון הישן (כגון חברת חשמל או חברת תקשורת) או מזכים אותו (כגון מעסיק המזכה את החשבון במשכורת או המוסד לביטוח לאומי המזכה אותו בקצבאות למיניהן) ועדכונם בפרטי החשבון החדש שלו במהלך תקופת הניתוב.

**24. אילו פעולות ינותבו מהחשבון הישן לחשבון החדש ("עקוב אחריי") במשך שנתיים?**

- ✓ זיכויים עתידיים בשקלים
- ✓ חיובים עתידיים בשקלים
- ✓ שיקים שיופקדו לטובת בעל החשבון שעבר בנק

**25. האם הניתוב כרוך בעלות?**

לא. אחד מעקרונות הבסיס הוא שהניוד והניתוב הם ללא עלות ללקוח.

**26. כמה זמן פעילות הניתוב ("עקוב אחריי") תימשך?**

פעילות הניתוב תימשך שנתיים מיום ביצוע הניוד.

**27. מדוע הניתוב ("עקוב אחריי") נמשך רק שנתיים ומה קורה בחלוף תקופה זו?**

מדובר בתקופת זמן ארוכה שנועדה להיערכות ולהקלה על המעבר של הלקוח בין בנקים, כאשר ישנה ציפייה שבמהלכה צדדים שלישיים שמזכים או מחייבים את החשבון באופן קבוע יעדכנו את פרטי החשבון החדש לחיוב או לזיכוי. תשומת ליבך לכך שבמהלך תקופת הניתוב תקבל דיווח חצי שנתי אודות הפעולות המנותבות לחשבונך, באמצעותו תוכל לדעת האם יש גורמים שטרם עדכנו את פרטי החשבון החדש לחיוב או לזיכוי.

**28. האם ניתן לבקש לעצור את פעולת הניתוב ("עקוב אחריי"), כך שיתרות זכות/חובה לא יעברו מהחשבון הישן לחשבון החדש?**

כך. לקוח יכול בכל שלב לבקש לעצור את ניתוב הזיכויים והחייבים מהחשבון הישן לחשבון החדש.