



ירושלים, ט"ו טבת, תשע"ט

23 דצמבר, 2018

חוזר מס' ח-06-2583

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב

(הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 472)

מבוא

1. בשנים האחרונות אנו עדים לתופעה בה לקוחות, ובפרט קשישים, נופלים קורבן למעשי הונאה, הטעיה, והשפעה בלתי הוגנת של בתי עסק בעלויות של אלפי שקלים. הכספים, אשר נגבים מלקוחות אלו, מועברים לבתי העסק באמצעות חברות סליקה, אשר אינן צד לעסקת היסוד ומשמשות כצינור להעברת הכספים בלבד.
2. בשל החשש לפגיעה בלקוחות, חברות הסליקה מחליטות לעיתים לסרב לתת לבתי עסק אלה שירותי סליקה, ובתגובה לכך לעיתים הן נתבעות על ידי אותם בתי עסק ונאלצות להתמודד עם הנושא בערכאות משפטיות.
3. לאור חומרת התופעה האמורה, הנגרמת על ידי בתי עסק שאינם פועלים בהתאם לחוקי הגנת הצרכן, ובמטרה לחזק את יכולת חברות הסליקה לסרב לתת שירותים לבתי עסק אלה ובכך להגן על הלקוחות, ולאור העובדה שהונאת בית עסק חושפת את הסולק לסיכונים שונים, עלה הצורך לקבוע כי סירוב סולק לתת שירותי סליקה, לבית עסק שקיים חשש ממשי כי יש בפעילותו הונאת לקוחות, הטעיה לקוחות, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליהם, או לבצע עבורו פעולה מסוימת, ייחשב סירוב סביר, בין השאר, לעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.
4. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, קבעתי הוראה זו. במקביל, הרשות לסחר הוגן עושה מאמצים להילחם בתופעה זו באמצעים העומדים לרשותה.
5. ההוראה, כאמור, תספק הגנה גדולה יותר אם וכאשר יחוקק חוק שיאפשר לסולקים גם להעביר דיווח לרשות לסחר הוגן שתפרסם רשימה של בתי עסק שיש להפסיק לסלוק אותם, ובמקביל הרשות תעביר דיווחים על חברות שפועלות בחוסר הוגנות כלפי לקוחות.

התיקונים להוראה

6. לאחר סעיף 7(ג) יבוא:

- (ד) (1) בנסיבות בהן התעורר אצל סולק חשש ממשי כי בפעילותו של בית עסק יש משום הונאת לקוחות, הטעיה לקוחות, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליהם, רשאי הוא לסרב לתת לבית העסק שירותי סליקה או לבצע עבורו פעולה מסוימת, והסירוב ייחשב כסירוב סביר בין השאר לעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.
- (2) החליט סולק שלא לתת לבית עסק שירותי סליקה או שלא לבצע עבורו פעולה מסוימת, ישלח על כך הודעה לבית העסק בסמוך לכך, ככל שלא קיימת מניעה לכך.

(ה) מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק (ד), יכול שיראו, בין היתר, בכל אחד מהתבחינים הבאים כמבסס חשש ממשי:

(1) שיעור גבוה של חיובים חוזרים (chargebacks) ביחס למחזור בית העסק או ביחס לכמות העסקאות במהלך תקופה. בהקשר זה יילקח בחשבון גיל הלקוחות, ככל שמידע זה נמצא בידי הסולק.

(2) שיעור גבוה של תלונות לקוחות כנגד בית העסק, שעל פי ניסיונו של הסולק עלולות להעיד על הונאה, הטעיה, או השפעה בלתי הוגנת. בהקשר זה יילקח בחשבון גיל הלקוחות, ככל שמידע זה נמצא בידי הסולק.

(3) דפוס פעולה של מספר רב של ניסיונות חוזרים לחייב את אותו כרטיס חיוב בסכומים קבועים או משתנים ביחס לעסקה מסוימת.

(4) דפוס פעולה של ניסיונות לחייב כרטיסים של לקוחות שנפטרו.

(ו) סולק יקבע מדיניות ונהלים ליישום האמור בסעיפים קטנים (ד)-(ה).

(ז) בסעיף זה "הטעיה" ו-"השפעה בלתי הוגנת" – כהגדרתה וכמשמעותה בסעיפים 2 ו-3, בהתאמה, לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

דברי הסבר

נקבע כי סולק רשאי לסרב לתת לבית עסק שירותי סליקה או לסרב לבצע עבורו פעולה מסוימת, כאשר מתעורר אצלו חשש ממשי שבפעילות בית העסק יש משום הונאת לקוחות, הטעייתם, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליהם. החליט סולק כאמור, נדרש הוא לשלוח על כך הודעה לבית העסק בסמוך לכך, ככל שלא קיימת מניעה (כגון בשל מניעה חוקית או חוסר אפשרות ליצור קשר עם בית העסק). דוגמאות של תבחינים המפורטים בסעיף גובשו בהתבסס על הניסיון של חברות כרטיסי האשראי, ועל ההנחיות של הארגונים הבינלאומיים. כך למשל, מהווים מסמכי הארגונים הבינלאומיים אינדיקטור לתבחין הראשון, שיעור גבוה של חיובים חוזרים. ניסיונם של חברות כרטיסי האשראי מלמד כי התבחין השלישי, דפוס פעולה של מספר רב של ניסיונות לחייב את אותו כרטיס ביחס לעסקה מסוימת, אינו סביר ועלול להעלות את החשד שאין ממש מאחורי העסקה. הסולקים רשאים לקבוע תבחינים נוספים המבססים חשש ממשי. הסולקים יקבעו מדיניות ונהלים ליישום האמור.

תחילה

7. תחילתו של תיקון זה עד שלושה חודשים מיום פרסומו.

עדכון הקובץ

8. מצ"ב דפי עדכון לקובץ הוראת ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

להכניס עמוד

472-1-7 [2] (12/18)

להוציא עמוד

472-1-7 [1] (5/16)

בכבוד רב,


ד"ר חדוזה בר

המפקחת על הבנקים

סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב

מבוא

1. הוראה זו מסדירה את פעילותם של תאגידי המספקים שירותי סליקת עסקאות בכרטיסי חיוב.

תחולה

2. (א) הוראה זו תחול על כל סולק ותאגיד בנקאי העוסק בסליקה. המפקח רשאי לקבוע הוראות

מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגידי מסוימים או לפטור במקרים חריגים, תאגיד מסוים מהוראות מסוימות, והכל אם שוכנע כי הנסיבות מצדיקות זאת.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), סעיף 5(א) בהוראה זו לא יחול על סולק שהוא תאגיד בנקאי.

הגדרות

3. "הון עצמי"

הון עצמי רוברד 1, כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין 202.

"החזר חיוב" -

זיכוי מחזיק הכרטיס וחיוב בית העסק על פי אחת העילות הקבועות בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986.

"יתרת חייבים" -

סיכון אשראי שאינו בערבות בנקים, על בסיס מאוחד, כמשמעו בביאור 13 בנושא "סיכון אשראי, חייבים בגין פעילות בכרטיסי אשראי והפרשה להפסדי אשראי" בדוח כספי שנתי של חברות כרטיסי אשראי (הוראת הדיווח לציבור מס' 675).

"כספים בסליקה" -

כספים ממנפיק או מחברה או מארגון בינלאומי לכרטיסי אשראי, שהתקבלו אצל הסולק עבור בית עסק לצורך השלמת פעולת התשלום וטרם הועברו לבית העסק.

"כרטיס חיוב" -

כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986 למעט לוחית או חפץ אחר לשימוש חוזר המיועדים רק למשיכת כסף באמצעות מכשירי בנק ממוכנים.

"כרטיס חיוב מיידי" -

כרטיס בנק כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986, שחיוב באמצעותו הוא מיידי.

"כרטיס חכם" -

כרטיס התומך בתקן EMV.

"כרטיס נטען" -

כרטיס תשלום כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986, שחיוב באמצעותו הוא מיידי ולרבות לוחית או חפץ אחר לשימוש חוזר, המיועדים לביצוע תשלומים ולרכישת נכס מאת ספק, שניתן לצבור בהם ערך כספי בדרך של טעינה מראש, ובלבד שהחיוב באמצעותו הוא מיידי.

"לקוח"/"בית עסק" -

בית עסק שהתקשר עם הסולק בהסכם לסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב.

"מנפיק" -

כהגדרתו בסעיף 36ט בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, לרבות מנפיק הפועל מחוץ לישראל.

- "סולק" - כהגדרתו בסעיף 36ט בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981, לרבות תאגיד בנקאי העוסק בסליקה.
- "סליקה" - סליקה של עסקאות בכרטיס חיוב, כהגדרתה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981.
- "עסקת חיוב מיידי" - עסקה בכרטיס חיוב מיידי או בכרטיס נטען, ולמעט תשלום בגין משיכת מזומנים באמצעות מכשירי בנק ממוכנים.

הוראות ניהול בנקאי תקין החלות על סולקים

4. כל הוראות ניהול בנקאי תקין המפורטות בנספח א' חלות על סולק, בשינויים המתחייבים הנובעים מסוג ואופי פעילותו.

דרישות הון

5. חישוב דרישות הון עצמי מזערי עבור סולק יהיה כמפורט להלן :

- (א) סולק שיתרת חייבים בדוח כספי שנתי אחרון שלו אינה עולה על 2 מיליארדי ₪ דרישת ההון העצמי תיקבע כשיעור ממחזור סליקת עסקאות חודשי ממוצע בשנה הקלנדרית הקודמת (להלן – "המחזור"), ותהווה סכימה של המכפלות הבאות :
- 4.0% מהיקף המחזור עד 25 מיליון ₪ ;
 - 2.5% מהיקף המחזור שבין 25 מיליון ₪ לבין 50 מיליון ₪ ;
 - 1% מהיקף המחזור שבין 50 מיליון ₪ לבין 500 מיליון ₪ ;
 - 0.5% מהיקף המחזור שבין 500 מיליון ₪ לבין 1,250 מיליון ₪ ;
 - 0.25% מהיקף המחזור מעל 1,250 מיליון ₪.
- (ב) סולק שיתרת חייבים בדוח כספי שנתי אחרון שלו עולה על 2 מיליארדי ₪ - דרישת ההון העצמי תחושב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין מס' 201-211 (מדידה והלימות הון). על אף האמור בסעיף 40 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 201, יחס הון עצמי רובד 1 לא יפחת מ-8% ויחס ההון הכולל לא יפחת מ-11.5%.
- (ג) על אף האמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב) :
- (1) ההון העצמי המזערי של סולק לא יפחת ממיליון ₪.
 - (2) למפקח על הבנקים סמכות לקבוע לסולק מסוים דרישת הון גבוהה יותר, בהתחשב בפרופיל הסיכון ואיכות ניהול הסיכונים שלו.

הגנה על כספים בסליקה

6. סולק, שדרישות ההון שלו מחושבות על פי סעיף 5(א) לעיל, יימנע מעירוב כספים בסליקה עם כספים של כל אדם או גוף אחר. הכספים בסליקה יונהלו באופן הבא :
- (א) הכספים בסליקה יוחזקו בחשבון נאמנות נפרד לטובת בתי העסק, בתאגיד בנקאי בישראל. הכספים בסליקה יוחזקו כפיקדון בנקאי או יושקעו בנכסים בעלי משקל סיכון של 0% בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 203.

- (ב) הסולק ידווח למפקח על הבנקים על פרטי חשבון הנאמנות בהם יוחזקו הכספים בסליקה, אחת לשנה או בעת כל שינוי בחשבון זה. חשבון הנאמנות לא ישמש לפעילות אחרת כלשהי של הסולק, שאינה הבטחת הכספים בסליקה.
- (ג) ההסכמים שעורך הסולק עם הצדדים השונים יכללו התייחסות לכך שהכספים יועברו אל הסולק או ישולמו על ידו באמצעות חשבון הנאמנות נפרד, תוך הגדרה של קבוצת הנהנים בו.

ניהול חשבונות בתי העסק

7. קושי בביצוע החזר חיוב, כתוצאה מחדלות פירעון או הונאה של בית עסק, חושף את הסולק לסיכונים שונים, לרבות סיכון אשראי, ולפיכך:
- (א) הסולק יקבע מדיניות למתן השירות ונהלים לאישור בתי עסק חדשים, וכן תהליכי סקירה שוטפים להערכת המצב הפיננסי והתפעולי של בתי העסק הנסלקים. תהליכי הסקירה יכללו התייחסות להיבטים כגון אירועי הונאה, רווחיות, היקף מכירות, רמת השירות של בית העסק, החזרי החיוב וכד'.
- (ב) הסולק יקיים מדיניות, מערכות ונהלים הולמים לניטור המגמות בהחזרי החיוב והיכולת של בית העסק לשלם את החזרי החיוב.
- (ג) הסולק ינקוט אמצעים הולמים, היכן שמצבו של בית העסק מעורר חשש מהיבט סיכון האשראי (לדוגמה, תמחור מחדש, דרישת בטחונות או ערבויות).
- (ד) (1) בנסיבות בהן התעורר אצל סולק חשש ממשי כי בפעילותו של בית עסק יש משום הונאה לקוחות, הטעיית לקוחות, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליהם, רשאי הוא לסרב לתת לבית העסק שירותי סליקה או לבצע עבורו פעולה מסוימת, והסירוב ייחשב כסירוב סביר בין השאר לעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.
- (2) החליט סולק שלא לתת לבית עסק שירותי סליקה או שלא לבצע עבורו פעולה מסוימת, ישלח על כך הודעה לבית העסק בסמוך לכך, ככל שלא קיימת מניעה לכך.
- (ה) מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק (ד), יכול שיראו, בין היתר, בכל אחד מהתבחינים הבאים כמבסס חשש ממשי:
- (1) שיעור גבוה של חיובים חוזרים (chargebacks) ביחס למחזור בית העסק או ביחס לכמות העסקאות במהלך תקופה. בהקשר זה יילקח בחשבון גיל הלקוחות, ככל שמידע זה נמצא בידי הסולק.
- (2) שיעור גבוה של תלונות לקוחות כנגד בית העסק, שעל פי ניסיונו של הסולק עלולות להעיד על הונאה, הטעייה, או השפעה בלתי הוגנת. בהקשר זה יילקח בחשבון גיל הלקוחות, ככל שמידע זה נמצא בידי הסולק.
- (3) דפוס פעולה של מספר רב של ניסיונות חוזרים לחייב את אותו כרטיס חיוב בסכומים קבועים או משתנים ביחס לעסקה מסוימת.
- (4) דפוס פעולה של ניסיונות לחייב כרטיסים של לקוחות שנפטרו.
- (ו) סולק יקבע מדיניות ונהלים ליישום האמור בסעיפים קטנים (ד)-(ה).
- (ז) בסעיף זה "הטעייה" "השפעה בלתי הוגנת" – כהגדרתה וכמשמעותה בסעיפים 2 ו-3, בהתאמה, לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

8. בהתקשרות בהסכמי סליקה צולבת, הסולק יתקשר במנגנון בוררות משותף לסולקים ומנפיקים בישראל לעניין החזרי החיוב.

יחסי סולק- בית עסק

9. סולק לא יתנה את מתן שירותי הסליקה בהתחייבות של בית העסק לקבלת שירותים אלו לתקופה מסוימת.

10. סולק לא יתנה את מתן שירותי הסליקה בקבלת ציוד הסליקה מאותו סולק.

11. סולק לא יתנה את חובתו לשלם לבית העסק, בגין עסקאות בכרטיסי חיוב, בקבלת הכספים ממנפיק.

12. מבלי לגרוע מהאמור לפי חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, במסגרת מסמכי ההתקשרות בין הסולק לבית עסק יפורטו כל התנאים המהותיים לגבי תוכנו, היקפו, תנאיו ומחירו של השירות, לרבות: מועדי זיכוי בית העסק; עסקאות אשר יש צורך באישורן מראש; הימנעות מזיכוי בית העסק בסכום העסקה או החזרי חיוב; תהליך ביטול עסקה; תנאים לחיוב בית העסק במקרה של הכחשת עסקה או בעת ביצוע עסקה במסמך חסר; עסקה בתשלום נדחה; האמצעים שעל בית העסק לנקוט כדי למנוע שימוש לרעה; מידע ודיווחים שיינתנו לבית העסק במסגרת שירות הסליקה; אופן ביצוע שינויים בהסכם וכל פרט נוסף שייקבע על ידי המפקח.

העברת כספים בעסקאות חיוב מיידי

13. בעסקאות חיוב מיידי, יעביר סולק לבית העסק את כספי העסקאות שבוצעו, לכל היותר בתוך 3 ימי עסקים ממועד שידור העסקה.

שימוש בתקן EMV

14. סולק יסלוק עסקאות שבוצעו באמצעות מסופים התומכים בתקן EMV ותקן אבטחה PCI, כמפורט להלן:

(א) הסולק חייב לאפשר סליקת עסקאות בתקן EMV לכל בית עסק שיבקש לעשות כן, ובלבד שברשות בית העסק מסוף בעל הסמכות חומרה ותוכנה מלאות לתקן EMV;

(ב) סולק יחבר מסוף, בין אם בעת צירוף בית עסק חדש בין אם בעת התקנת מסוף נוסף לבית עסק קיים, רק אם המסוף בעל הסמכות חומרה ותוכנה מלאות לתמיכה בתקן EMV, תומך בביצוע עסקאות ללא מגע (contactless), וכך בעל הסמכות רלוונטיות לתקן PCI.

מנגנון הסטת אחריות (Liability Shift)

15. במקרה בו חויב כרטיס חכם בשל עסקאות או פעולות שבוצעו אגב שימוש לרעה, כהגדרתו בסעיף 5 לחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, שלא בתקן EMV, הסולק יהיה אחראי להשבת סכום החיוב למנפיק.

אספקת מסופים

16. סולק, יכול להפיץ או למכור או להשכיר ציוד קצה לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב (POS), לרבות מסופים אחודים ומכשירים להקשת קוד סודי לנקודות תשלום מבוססות מחשב (PinPad). הסכם ההתקשרות עם בית העסק לא יכלול תנאים העלולים לפגוע בניידות של בתי העסק בין הסולקים, בפרט:

(א) עלות הציוד תיקבע בנפרד ממחיר שירותי הסליקה ולא תותנה בהיקף הסליקה (בדרך של הטבה או תוספת תשלום לעומת המחיר שסוכם מראש);

(ב) מתן הציוד לא יותנה בהתחייבות של בית העסק לקבל את שירותי הסליקה מהסולק לתקופה מוגדרת מראש או בתשלום דמי יציאה או קנס בגין הפסקת ההתקשרות.

נספח א'

הוראות ניהול בנקאי תקין שחלות על סולק

- א. דירקטוריון (301)* ;
- ב. מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי (301A)* ;
- ג. רואה החשבון המבקר של תאגיד בנקאי (302)* ;
- ד. חשבונאי ראשי (305)* ;
- ה. פונקציית ביקורת פנימית (307)* ;
- ו. קצין ציות (308)* ;
- ז. טיפול בתלונות הציבור (308A)* ;
- ח. ניהול סיכונים (310) ;
- ט. עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים (312)* ;
- י. חלוקת דיבידנד (331)* ;
- יא. ניהול סיכונים תפעוליים (350) ;
- יב. מעילות של עובדים ונושאי משרה (351) ;
- יג. ניהול המשכיות עסקית (355) ;
- יד. הוצאת מסמכים ממשרדי התאגידים הבנקאיים (356) ;
- טו. ניהול טכנולוגיית המידע (357)* ;
- טז. רוטציה וחופשה רציפה (360) ;
- יז. ניהול הגנת הסייבר (361)* ;
- יח. הטבות ללקוחות (403) ;
- יט. חקירות משטרתיות (405) ;
- כ. מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות (411) ;
- כא. נהלים בנושא עמלות (415)* ;
- כב. פתיחת חשבונות באמצעות האינטרנט (418) ;
- כג. שמירת מסמכים (419) ;
- כד. מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים (הוראה 420)* .

* במהלך שנת 2016 ייבחנו הקלות והתאמות בהוראות לסולק שאינן תאגיד בנקאי.

הוראות ניהול בנקאי תקין נוספות שחלות על סולק שחל עליו סעיף 5(ב)

- א. מדידה והלימות הון (הוראות 201-211);
- ב. תקשורת של רואה חשבון מבקר עם הגורמים המופקדים על בקרת העל בתאגיד הבנקאי (303);
- ג. רואה החשבון והמידע הנלווה לדוחות כספיים (304);
- ד. רואה החשבון המבקר - עריכת ביקורת וסקירה בהתאם לתקנים מסוימים שנקבעו בארה"ב (304A)
- א. בקרות ונהלים לגבי הגילוי ובקרה פנימית על דיווח כספי (הוראה 309);
- ב. ניהול סיכון אשראי (311)*;
- ג. מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים (313);
- ד. הערכה נאותה של סיכון אשראי ומדידה נאותה של חובות (314);
- ה. ניהול סיכון נזילות (342)*;
- ו. הפחתה או תוספת בשיעורי הריבית (הוראה 421);
- ז. עמלת פירעון מוקדם של הלוואה שלא לדויר* (454);
- ח. תיקון וביטול רישומים על ידי חברות כרטיסי אשראי (471).
- * במהלך שנת 2016 ייבחנו הקלות והתאמות בהוראות לסולק שאינו תאגיד בנקאי.

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
01/05/2016	הוראה מקורית	1	2498
23/12/2018	עדכון	2	2583