



ירושלים, י"ב בטבת, תש"ף

09 בינואר, 2020

חוזר מס' ח-06-2601

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: "כרטיסי חיוב" ו-"סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב"

(הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 470 ו-472)

מבוא

1. בנק ישראל רואה חשיבות גבוהה בקידום הטמעת טכנולוגיית EMV בישראל, לא רק לצורך צמצום הונאות בתשלום בכרטיסי חיוב ובמשיכת מזומנים ב-ATM, אלא גם לשם עידוד התחרות והכנסת שחקנים נוספים וכן הרחבת מגוון אמצעי התשלום וקידום החדשנות בתחום אמצעי התשלום.
2. למרות פעולות שננקטו על ידי בנק ישראל בפועל מספר העסקאות החכמות שנעשות בישראל הינו זניח, כאשר ישראל נמצאת בפיגור משמעותי ביישום התקן בהשוואה לשאר העולם.
3. בהוראות תוקנו היבטים שונים שקשורים להנפקת הכרטיס וסליקת העסקאות שישיעו בהאצת הטמעת הטכנולוגיה בקרב בתי עסק ויתרמו לצמצום ההונאות ולעידוד התחרות.
4. לאור האמור, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי הבנקאות ובאישור הנגיד, תיקנתי את ההוראות.

התיקונים להוראה "כרטיסי חיוב" מס' 470

5. סעיף 22(א) להוראה קובע, כי כל כרטיסי החיוב שיונפקו יהיו כרטיסים חכמים- כרטיסים בתקן EMV ויאפשרו ביצוע עסקאות ללא מגע (contactless), למעט: א) כרטיסי בנק למשיכת מזומן בלבד, ב) כרטיסים נטענים, ג) כרטיסים ייעודיים לתשלומים בין בתי עסק (B2B) ו- ד) כרטיסים המאפשרים רכישה בבתי עסק ספציפיים בלבד (SPC).

דברי הסבר

כדי לעודד את השימוש והאימוץ של תקן EMV וכדי לשפר את חוויית הלקוח, בחוזר זה נקבעה תקופת מעבר שתאפשר החדרה מדורגת של כרטיסים התומכים בביצוע עסקאות ללא מגע (contactless). בשל התחשבות בעלויות ההנפקה הגבוהות של כרטיסים חכמים הדרישה אינה תקפה לכרטיסים שהורגו.

6. סעיף 24 - לאור גידול בהונאות במכשירים למשיכת מזומנים הנובעים מהעובדה שהמכשירים האלו אינם תומכים בתקן החכם ומאפשרים משיכה בכרטיסים מזויפים, אנו מבהירים את כוונת ההוראה שהייתה מלכתחילה- חל איסור על תאגיד בנקאי לחבר למערכתיו מכשירים למשיכת מזומנים שאינם תומכים בפועל בתקן EMV, בין אם מדובר במכשיר של תאגיד בנקאי ובין אם של חוץ-בנקאי.

התיקונים להוראה "סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב" מס' 472

7. לסעיף 2 "הגדרות" התווספו המונחים "תקן EMV" ו"פרט אימות"

8. סעיף 14 א' התווסף להוראה.

הסעיף קובע כי עסקאות בכרטיסי חיוב יבוצעו בטכנולוגיית EMV. כאשר העסקה נעשית בנוכחות כרטיס חכם נדרש גם פרט אימות מוגבר, אלא אם המנפיק או הסולק קבעו אחרת.

דברי הסבר

סולק לא יאפשר לבית עסק לבצע עסקה שאינה בטכנולוגיית EMV. כאשר העסקה מבוצעת באמצעות כרטיס חכם, סולק לא יאפשר לבית העסק לבצע עסקה שאינה עסקה חכמה. עסקה חכמה מצריכה שימוש בתקן EMV וכן הקשת קוד סודי. בעסקאות contactless הוסכם במסגרת וועדת כרטיסי חיוב על סכום שמתחתיו אין צורך בהקשת קוד סודי. במקרים חריגים בהם בכרטיס חכם לא מתאפשר ביצוע עסקה חכמה, למנפיק ניתנת האפשרות, בהתאם למדיניות ניהול הסיכונים שלו לבצע את עסקת EMV עם פס מגנטי (Fall back).

מתוך התחשבות בבתי העסק במורכבות הטכנולוגית ובצורך בחינוך שוק במעבר לשיטת תשלום חדשה בחוזר זה נקבעה הטמעה מדורגת בהתאם לגודל בית העסק ומחזור העסקאות שלו בכרטיס אשראי וכן מאפיינים אחרים.

תחילה

9. מועד תחילת התיקונים להוראה ביום פרסום חוזר זה באתר האינטרנט של בנק ישראל; ואולם:

9.1. התיקון לסעיף 22 בהוראה 470 – יכנס לתוקף בתאריך 31 במרץ 2020.

9.2. התיקון לסעיף 14 א' בהוראה 472 יכנס לתוקף –

9.2.1. ביום 30 בנובמבר 2020 לעניין סליקת עסקאות:

9.2.1.1. לגבי בית עסק פיזי שמחזור הסליקה שלו בשנת 2019 לעסקאות

בכרטיס נוכח הינו 100 מיליון ש"ח ויותר ולמעט:

9.2.1.1.1. תחנות דלק;

9.2.1.1.2. בתי עסק שמחזור הסליקה שלהם בכרטיס לא נוכח עולה

על 75% מסך מחזור הסליקה;

9.2.1.2. לגבי בית עסק ובלבד שבמועד זה, מותקן אצלו מסוף EMV התומך גם

בתוכנה ומוסמך לכך.

9.2.1.3. לגבי בית עסק שמתחיל לפעול לראשונה בכרטיסי חיוב.

9.2.2. ביום 31 ביולי 2021, לגבי בתי עסק שאינם מנויים בסעיף 9.2.3.

9.2.3. ביום 31 ביולי 2022, לגבי בתי עסק שהיקף הפעילות שלהם בעסקאות בכרטיס

לא נוכח בשנת 2019 מהווה 90% או יותר מהמחזור בכרטיסי חיוב ובתחנות דלק.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד

(01/20) [15] 470-1-10

(01/20) [3] 472-1-7

להוציא עמוד

(11/18) [14] 470-1-10

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

בכבוד רב,

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

כרטיסי חיוב

מבוא

1. חברות כרטיסי אשראי הפועלות היום הינן תאגידי עזר של התאגידים הבנקאיים כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן חוק הבנקאות (רישוי)). הוראה זו מסדירה את פעילותן של חברות כרטיסי אשראי ושל תאגידים בנקאיים לעניין תפעול מערך כרטיסי החיוב.

הגדרות

2. "בנק"
"זכאויות"
"חברת כרטיסי אשראי"
"חוק להגברת התחרות"
"כרטיס חיוב"
"כרטיס תשלום"
"נכס"
"לקוח"
"כרטיס חיוב מיידי"
"עסקה מתמשכת"
"כרטיס נטען"
"עסקת חיוב מיידי"
"מתפעל הנפקה"
"מנפיק"
"ספק"
"מנפיק בנקאי"
"סולק"
- כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ;
זכויות להטבות שמציע מנפיק ללקוחותיו בגין שימוש בכרטיס חיוב או החזקתו ;
שהיא תאגיד עזר, כאמור בסעיף 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי) ;
החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשמ"ז-2017 ;
כהגדרתם בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 (להלן – חוק כרטיסי חיוב) ;
כרטיס בנק כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, שחיוב באמצעותו הוא מיידי ;
עסקה בין לקוח לבין ספק שהספק דיווח למנפיק לגביה, בעת עשייתה, כי התשלום בעבורה נגבה באמצעות הרשאה לחיוב חשבון בכרטיס חיוב ;
כרטיס תשלום כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, 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 ;
עסקה בכרטיס חיוב מיידי או בכרטיס נטען, ולמעט תשלום בגין משיכת מזומנים באמצעות מכשירים אוטומטיים למשיכת מזומן ;
חברת כרטיסי חיוב, כהגדרתה בסעיף 6 לחוק להגברת התחרות, העוסקת בתפעול הנפקה, כהגדרתו בסעיף 1 לחוק זה ;
כמשמעותם בחוק כרטיסי חיוב ;
מנפיק שהינו בנק ;
כהגדרתו בסעיף 36ט. לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

הוראות ניהול בנקאי תקין החלות על חברות כרטיסי אשראי

3. הנספח להוראה כולל רשימה של כל הוראות ניהול בנקאי תקין החלות על חברות כרטיסי אשראי.

הנפקת כרטיס חיוב

4. למעט בעת חידוש או החלפת כרטיס קיים, מנפיק לא יכניס כרטיס חיוב על שם לקוח לתוקף, אלא לאחר שקיבל מהלקוח בקשה מתועדת. לעניין זה, בקשה חתומה על ידי הלקוח, תיעוד שיחה בכתב, תיעוד מוקלט של שיחה בה הלקוח מבקש הנפקת כרטיס או בקשה באמצעות מענה קולי אינטראקטיבי (IVR) ו/או אינטרנט, יחשבו לתיעוד.

5. חברת כרטיסי אשראי רשאית להנפיק כרטיס חיוב בישראל, ולהחתים לקוחות על הרשאה לחיוב חשבון בדרך של משלוח החוזה ללקוח וקבלתו חתום על ידי הלקוח או בדרך של החתמת לקוחות על החוזה בפני נציג החברה במקומות שונים (להלן – סניפים זמניים), לפי בחירת חברת כרטיסי אשראי, ובלבד שיתקיימו התנאים הבאים:

- (א) בחוזה כרטיס החיוב תעוגן זכותו של הלקוח לבטל את החוזה, ללא כל עמלה, תוך 30 ימים מיום שקיבל את הכרטיס, ובלבד שלא נעשה כל שימוש בכרטיס;
- (ב) ימסרו ללקוח פרטי ההתקשרות עם החברה לצורך בירורים. בירורים הנוגעים להנפקת הכרטיס יתועדו במרוכז;
- (ג) אישור הבקשה להנפקת כרטיס חיוב, למעט כרטיס תשלום, יעשה במרכז;
- (ד) סניף זמני ימוקם במתחם ייעודי עם שילוט מתאים של החברה. הפעילות עם הלקוחות תתנהל רק בתחום הסניף הזמני.

מסירת כרטיס חיוב

6. מנפיק יקבע בנהליו אמצעי זהירות בכדי לוודא שהכרטיס אכן הגיע ללקוח.

דיוור ופרסום

7. חברת כרטיסי אשראי רשאית לצרף למשלוח ההודעה בדבר פירוט חודשי על העסקאות שבוצעו בכרטיס החיוב (להלן - דף הפירוט החודשי), חוברת פרסומות המציעה ללקוחותיה רכישה נכסים מספקים המפרסמים בחוברת (להלן - חוברת הפרסומות).

8. הכנסות חברת כרטיסי אשראי ממכירת שטחי פרסום בחוברת הפרסומות לא יעלו על העלות התפעולית בגין משלוח דף הפירוט החודשי ללקוחות (לא כולל עלות הפקת דף הפירוט החודשי), והוצאות הפקת חוברת הפרסומות המצורפת לאותו משלוח.

שיווק נכסים

9. (א) מלבד הפצת חוברת הפרסומות, לחברת כרטיסי אשראי לא תהיה מעורבות בהליך המכירה והשיווק של הנכסים (קבלת הזמנות, הפצת הנכסים, בעלות על הנכסים וכו') המוצעים בחוברת הפרסומות.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל, הניהול, הדיוור וההפצה של הנכסים הניתנים ללקוחות תמורת זכאויות, אפשר שיעשו על ידי חברת כרטיסי האשראי.

פנייה בעקבות שינוי מהותי במצב כלכלי

9א. פנה בנק ללקוח בעניין כרטיס חיוב, בעקבות שינוי מהותי שחל במצבו הכלכלי של הלקוח, בהתאם לסעיף 9(א)(2)(ב)(1) לחוק להגברת התחרות, יתעד הבנק במערכתיו את פנייתו ללקוח, באופן הניתן לאחזור. התייעוד יכלול את מועד הפנייה ואת הנימוקים המפורטים לפניה. התאגיד הבנקאי יקבע בנהליו מהם סוגי השינויים המהותיים במצבו הכלכלי של לקוח המחייבים פנייה אליו, ואת אופן התייעוד.

פנייה לשם הפחתת מסגרת אשראי

9ב. פנה בנק ללקוח לשם הפחתת מסגרת אשראי בכרטיס חיוב, בהתאם לסעיף 9(א)(2)(ב)(3) לחוק להגברת התחרות, תעשה הפנייה בכתב בדרך המקובלת בין הצדדים למשלוח הודעות. הפנייה תעשה זמן סביר מראש, מבלי לגרוע מהאמור בכל דין. בפנייתו יציין הבנק את גובה מסגרת האשראי הקיימת בכרטיס החיוב, את גובה מסגרת האשראי החדשה בכרטיס החיוב, את מועד השינוי הצפוי, וכי הפחתה זו נעשית בהתאם לדרישות הקבועות בחוק האמור. הבנק יקבע בנהליו את התהליכים הקשורים בפנייה ללקוח.

סיום חוזה כרטיס חיוב

10. מנפיק יתעד הודעת לקוח על סיום חוזה כרטיס חיוב; לאחר השלמת הפעולות הנדרשות לסיום חוזה כרטיס החיוב, ישלח על כך המנפיק הודעה בכתב ללקוח. ההודעה ללקוח יכולה להימסר גם בדף הפירוט החודשי.

חייבים וזיכויים של כרטיס חיוב שבוטל

11. (א) מנפיק לא יחייב חשבון לקוח בגין עסקאות שבוצעו לאחר סיום חוזה כרטיס החיוב, כאמור בסעיף 4 לחוק כרטיסי חיוב. עם זאת, לענין שימוש לרעה בכרטיס חיוב יפעל המנפיק כאמור בסעיפים 5 ו-6 לחוק כרטיסי חיוב.

(ב) בעסקה מתמשכת, לאחר סיום חוזה כרטיס החיוב:

(1) המנפיק ישלח ללקוח הודעה בכתב בדבר סיום חוזה כרטיס החיוב ויציין, את משך התקופה שבה ימשיך לכבד את החייבים, ככל שהחליט על תקופה כזאת. תקופה זו לא תעלה על שלושה חודשים מיום סיום החוזה, אלא אם הורה הלקוח על תקופה קצרה יותר (להלן – תקופת המעבר). בהודעה יצוין כי על הלקוח להעביר את החייבים לכרטיס חיוב אחר או לכל אמצעי תשלום אחר.

(2) המנפיק ישלח לספק או לסולק, לפי העניין, הודעה בכתב בדבר סיום החוזה ויציין, את המועד בו יפסיק לחייב את הלקוח בגין עסקה זו. היו המנפיק והסולק תאגידיים נפרדים, ישלח הסולק לספק הודעה כאמור, לאחר שקיבלה מהמנפיק.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב)(1) לעיל, אם במשך תקופת המעבר, ביקש הלקוח להנפיק לו כרטיס חדש או אם יש ללקוח כרטיס אחר, רשאי המנפיק להעביר, בעבור הלקוח, את החייבים לכרטיס החדש או האחר.

פירוט חשבון

12. (1) מנפיק יציג ללקוח מידע אודות חיובי הלקוח בעסקאות שנעשו באמצעות כרטיס חיוב, כפי שמופיע בדף הפירוט החודשי, וכן יציג מידע עדכני ככל הניתן, כפי שנמסר לו על ידי בתי העסק באותו מועד, באמצעות ערוצי התקשורת אותם הוא מעמיד לרשות לקוחותיו, ולכל הפחות באתר האינטרנט שלו ובאפליקציה בסלולר, ככל שאלו מוצעים על ידו. המנפיק יציג, לכל הפחות, את פרטי המידע הבאים :

- (א) שם המנפיק.
- (ב) שם מתפעל ההנפקה.
- (ג) שם הלקוח אשר לשימושו הונפק כרטיס החיוב;
- (ד) ארבע ספרות אחרונות של המספר המוטבע על הכרטיס או שם הכרטיס, כפי שהוסכם מול הלקוח;
- (ה) סכום כולל בו חויב הלקוח במועד החיוב האחרון;
- (ו) סכום כולל לחיוב הלקוח במועד החיוב הבא;
- (ז) מועד החיוב הבא;
- (ח) התאריך האחרון בו עודכן המידע המוצג;
- (ט) מסגרת האשראי בפועל והמנוצלת ושיעור הריבית הנומינלי הנגבה בגין ניצול מסגרת זו;
- (י) פירוט כל חיוב של הלקוח בגין עסקה המתבצעת בכרטיס החיוב, ולכל הפחות:

- (1) סכום העסקה;
- (2) תאריך ביצוע העסקה;
- (3) בעסקה עם תשלום נדחה יפורטו גם, לכל הפחות, הפרטים הבאים: סכום נוכחי לתשלום; מספר התשלום הנוכחי מתוך סך התשלומים; מועדי תשלום או השיטה לקביעתם.
- (4) בעסקה מתמשכת יינתן חיווי לגבי סוג העסקה.
- (5) שם הספק המוצג ללקוחות, כפי שדווח למנפיק על ידי הסולק.
- (6) האם הוצג הכרטיס במעמד ביצוע העסקה, כפי שדווח למנפיק על ידי הסולק, אלא אם מדובר בעסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 11, שהמנפיק דיווח ללקוח לגביה, בדף הפירוט החודשי, כי מדובר בעסקה שכזו.
- לעניין זה "הצגת כרטיס": קריאת נתוני הכרטיס במסוף המצוי בבית העסק של הספק או בכל אמצעי ייעודי אחר המשמש את הספק לקריאת כרטיסים.
- (יא) בעסקאות המתבצעות במטבע חוץ, לרבות רכישת נכסים, משיכת מטבע חוץ במזומן וכן ביטול עסקאות, יפורטו גם פרטים הבאים, נוסף על הפרטים לפי סעיף קטן (ט):

- (1) סכום העסקה במטבע המקורי;
- (2) סוג המטבע בו בוצעה העסקה המקורית;
- (3) תאריך המרת העסקה למטבע בו חויב הלקוח;

- (4) שער החליפין בו בוצעה ההמרה (כולל סוג שער החליפין והפניה לנתונים היסטוריים); אם ההמרה נעשתה על פי הסכום שנגבה מהמנפיק על ידי הסולק הבינלאומי (בסוג מטבע שונה מסוג המטבע בו בוצעה העסקה המקורית), יתן המנפיק גילוי גם לסכום ולסוג המטבע שבו חויב על ידי הסולק הבינלאומי.
- (5) הסכום הכולל בו חויב הלקוח בגין העסקה (כולל מטבע החיוב);
- (6) סכום העמלות שנגבה מהלקוח על ידי המנפיק, על פי רכיבו.
- (יב) בעסקות תשלומים הצמודות למטבע חוץ - שער החליפין הבסיסי ושער החליפין בו בוצע החיוב. בעסקאות קרדיט הצמודות למדד - מדד בסיס והמדד הידוע בו בוצע החיוב השוטף.
- (יג) מנפיק המאפשר ללקוחותיו צבירת זכאויות, יפרט את החיובים שבוצעו אגב מימוש זכאויות ואת היתרות העומדות לרשות הלקוח לאחר ביצוע החיובים (יתרת פתיחה, תוספות, גריעות תוך פירוט תאריך ומהות העסקה ויתרת סגירה).
- (יד) בכרטיסים בהם ניתן לקבל פטור מעמלות מסוימות בהתאם להיקף הפעילות בהם (סכום ו/או מספר פעולות בחודש), יפרט מנפיק הכרטיס, בתדירות שאינה נמוכה מאחת לשלושה חודשים, את מספר הפעולות ו/או את סכום הרכישות שבוצעו באמצעות הכרטיס בפועל, לעומת מספר הפעולות ו/או סכום הרכישות הנדרשים לקבלת הפטור, ביחס לתקופה אליה מתייחס הפטור.
- (2) על אף האמור בסעיף קטן (1) לעיל, במידה וכרטיס הלקוח בוטל או נחסם, והמנפיק המשיך לחייב את חשבון הלקוח בגין עסקאות שבוצעו בכרטיס טרם הביטול או החסימה, רשאי המנפיק לשלוח ללקוח פירוט לגבי עסקאות אלה, בסמוך לאחר מועד החיוב הראשון והאחרון שלאחר הביטול או החסימה בלבד, ולכל הפחות אחת לכל שלושה חודשים. המנפיק נדרש להמשיך ולהציג את הפירוט בערוצי התקשורת, לכל הפחות למשך שלושה חודשים ממועד החיוב האחרון.

12.א. הצגת מידע על עסקאות בכרטיס חיוב באתר הבנק

- (1) בנק יאפשר ללקוח להגיש בקשה באמצעות מנפיק, להצגת המידע אודות עסקאותיו בכרטיס חיוב שהונפק על ידי אותו מנפיק, באופן המפורט בסעיף קטן (2)(א) להלן, אשר התשלום בעדן נעשה בדרך של חיוב חשבון עובר ושב של הלקוח בבנק (להלן - כרטיס חיוב חיצוני). על הבנק להציג ללקוח את המידע בחלוף 14 ימי עסקים לכל היותר, ממועד הגשת בקשת הלקוח לבנק, כפי שהועברה אליו באמצעות המנפיק. במקרה של חידוש חוזה לשימוש בכרטיס חיוב חיצוני ועדכון תוקף כרטיס החיוב האמור, לא תידרש בקשת חידוש של הלקוח להצגת המידע על ידי הבנק.
- (2) אופן הצגת המידע על ידי הבנק:
- (א) בנק יציג, בחשבון הלקוח, בערוצי התקשורת המוצעים על ידו לצורך זה ולכל הפחות באתר הבנק ובאפליקציה, במיקום הרלבנטי לעניין פעילות הלקוח בכרטיס חיוב, את המידע האמור בסעיף 12(א)-(ז), וכן יציג קישור מאובטח המפנה לאתר המנפיק או לאתר מתפעל ההנפקה, הכולל את המידע אודות עסקאותיו בכרטיס החיוב, כאמור בסעיף 12(1), כאשר הגישה אל המידע האמור לא תצריך הזדהות נוספת על ידי הלקוח.

(ב) הבנק יציג בפורמט זה את המידע האמור בס"ק (א) לגבי כל כרטיסי החיוב, ובכלל זה אלו המונפקים על ידו, וכן יעדכנו בתדירות בה הוא מקבל את המידע מהמנפיק, ובאופן זה לעדכון מידע זה אודות כרטיסי החיוב שהונפקו על ידו.
(ג) חובת הבנק להצגת המידע האמור, כפופה להעברת המידע הרלבנטי והקישור באופן תקין לבנק על ידי המנפיק או על ידי מתפעל ההנפקה.

נקודות/נוכבים

13. בטל.

14. בטל.

15. בטל.

המרת עסקאות במט"ח לשקלים

16. בטל.

כרטיס חיוב מיידי וכרטיס נטען

17. העברת הכספים בעסקאות חיוב מיידי תתבצע כלהלן:

(א) בעסקאות המתבצעות בכרטיס חיוב מיידי, יחייב מנפיק את הלקוח בערך יום שידור העסקה.

(ב) בעסקאות חיוב מיידי, יעביר מנפיק את הכספים לסולק לכל היותר בתוך 2 ימי עסקים ממועד שידור העסקה.
(ג) בטל.

18. על גבי כרטיס חיוב מיידי וכרטיס נטען יוטבע, בעת הנפקתם או בעת חידושם, סימון המבדיל אותם מיתר כרטיסי החיוב.

19. דיווח על עסקאות המתבצעות בכרטיס חיוב מיידי יהיה כלהלן:

(א) מנפיק יציג כל עסקה, שבוצעה באמצעות כרטיס חיוב מיידי, בדף חשבון עובר ושב, בסמוך לאחר ביצועה, תוך סימון העסקה כפעולה שבוצעה בחיוב מיידי, וכן בציון תאריך ביצוע העסקה, שם הספק, בהתאם לסעיף 12(א), וסכום העסקה.

(ב) בכרטיס חיוב מיידי יגלה המנפיק ללקוח, בדף פירוט חודשי את העסקאות שבוצעו בכרטיס, וכן את המפורט בסעיף 12(1) להוראה.

20. סעיפים 7-9 לחוק כרטיסי חיוב יחולו על כרטיס חיוב מיידי.

שימוש בכרטיסי חיוב בתקן EMV

21. סעיפים 22-25 יחולו על תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), לרבות: תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי וכן סולק.

הנפקת כרטיסי חיוב

22. (א) מנפיק ינפיק כרטיס חיוב, התומך בתקן EMV ("כרטיס חכם") ומאפשר ביצוע פעולות

ללא מגע (contactless) למעט:

(1) כרטיס בנק למשיכת מזומנים;

(2) כרטיס נטען;

- (3) כרטיסים ייעודיים לתשלומים בין בתי עסק ;
(4) כרטיסים המאפשרים רכישה בבתי עסק ספציפיים.
(ב) על המנפיק ליישם פתרון תפעולי המאפשר קביעת קוד סודי אישי (PIN), הנדרש לביצוע עסקה בכרטיס חכם, על ידי הלקוח.

סליקת עסקאות בכרטיס חיוב

23. בטל.

מכשירים אוטומטיים למשיכת מזומן

24. תאגיד בנקאי לא יפעיל ולא יחבר למערכתיו מכשירים אוטומטיים למשיכת מזומן (ATM) אלא אם מכשירים אלו מבצעים את העסקאות בתקן EMV.

מנגנון הסטת אחריות (Liability Shift)

25. בטל.

העברת הכספים מהמנפיק הבנקאי למתפעל ההנפקה

26. התמורה בגין כל העסקאות שנעשו בכרטיס חיוב שמנפיק בנקאי הנפיק, תועבר מהמנפיק הבנקאי למתפעל ההנפקה, בהתאם למועד שנקבע או למועדים שנקבעו בהסכם הסליקה הצולבת, ללא תלות במועד החיוב של הלקוח וללא תלות בזוהות הסולק, שאליו מעביר מתפעל ההנפקה את התמורה.

הסכמי תפעול חדשים – הוראות מעבר

27. (א) הסכמי תפעול חדשים בין מנפיק בנקאי למתפעל הנפקה, שנחתמו עד ליום 31 בינואר 2022, יומצאו למפקח. לעניין זה חידוש הסכם קיים שנעשה בו שינוי מהותי, לדעת הבנק או מתפעל ההנפקה, ייחשב כהסכם חדש.
(ב) היה המנפיק הבנקאי בנק בעל היקף פעילות רחב, כהגדרתו בחוק להגברת התחרות, הסכם תפעול כאמור יהיה טעון את אישורו של המפקח.
(ג) לא נתן המפקח התייחסותו תוך 45 ימים מיום הגשת כל החומרים הנדרשים לעניין האמור בסעיף קטן (ב), יראו בכך את אישורו.

נספח

הוראות ניהול בנקאי תקין שחלות על חברות כרטיסי אשראי¹

- א. דירקטוריון (301)* ;
- ב. רואה החשבון המבקר של תאגיד בנקאי (302)* ;
- ג. תקשורת של רואה חשבון מבקר עם הגורמים המופקדים על בקרת העל בתאגיד הבנקאי (303)* ;
- ד. חשבונאי ראשי (305)* ;
- ה. קצין צוות (308) ;
- ו. בטל ;
- ז. עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים (312) ;
- ח. מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים (313) ;
- ט. רכישה עצמית על ידי תאגידי בנקאיים (332) ;
- י. ניהול סיכונים* (339) ;
- יא. בטל ;
- יב. מעילות של עובדים ונושאי משרה* (351) ;
- יג. ביטוח בנקאי* (352) ;
- יד. הוצאת מסמכים ממשרדי התאגידי הבנקאיים* (356) ;
- טו. ניהול טכנולוגיית המידע (357) ;
- טז. קשרי תאגידי בנקאיים עם מתווכים (359) ;
- יז. רוטציה וחופשה רציפה* (360) ;
- יח. הטבות לעובדים של לקוח* (404) ;
- יט. שירותים בנקאיים לעולים חדשים* (406) ;
- כ. חיוב לקוחות בשכר טרחה של עו"ד* (409) ;
- כא. התרמת לקוחות על ידי עובדי התאגידי הבנקאיים* (410) ;
- כב. מניעת הלבנת הון ומימון טרור וזיהוי לקוחות (411) ;
- כג. נהלים בנושא עמלות (415) ;
- כד. חשבונות קטינים (416) ;
- כה. עמלת פירעון מוקדם של הלוואה שלא לדוור* (454) ;
- כו. תיקון וביטול רישומים על ידי חברות כרטיסי אשראי (471) ;
- כז. העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח (סעיף 21 להוראה 432) ;
- כח. מדידה והלימות הון (הוראות 201-211) ;
- כט. מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים (הוראה 420) ;
- ל. הפחתה או תוספת בשיעורי הריבית (הוראה 421) ;
- לא. הטבות לא בנקאיות ללקוחות (הוראה 403).

* הוראות שהוחלו על חברות כרטיסי אשראי עם כניסת הוראה זו לתוקף.

¹ יש שהמונח לקוח בהוראה מסוימת יתייחס גם לספקים, שהם למעשה לקוחותיהם של חברות כרטיסי אשראי.

* * *

עדכונים

<u>תאריך</u>	<u>פרטים</u>	<u>גרסה</u>	<u>חוזר 06</u> <u>מס'</u>
30/01/05	הוראה מקורית	1	2156
25/03/10	עדכון	2	2266
19/10/10	עדכון	3	2277
13/11/11	עדכון	4	2314
27/12/11	עדכון	5	2323
19/09/12	עדכון	6	2346
04/08/13	עדכון	7	2395
09/09/13	עדכון	8	2398
06/07/14	עדכון	9	2424
15/12/14	עדכון	10	2443
29/06/15	עדכון	11	2470
21/01/18	עדכון	12	2552
04/07/18	עדכון	13	2565
13/11/18	עדכון	14	2572
09/01/20	עדכון	15	2601

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

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

3. "הון עצמי"

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

"החזר חיוב" -

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).

"יתרת חייבים" -

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

"כספים בסליקה" -

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

"כרטיס חיוב" -

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

"כרטיס חיוב מיידי" -

כרטיס התומך בתקן EMV.

"כרטיס חכם" -

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. בית עסק שהתקשר עם הסולק בהסכם לסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב.

"לקוח"/"בית עסק" -

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

"מנפיק" -

כהגדרתו בסעיף 36ט בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, לרבות תאגיד בנקאי העוסק בסליקה.

"סולק" -

סליקה של עסקאות בכרטיס חיוב, כהגדרתה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.	"סליקה"
עסקה בכרטיס חיוב מיידית או בכרטיס נטען, ולמעט תשלום בגין משיכת מזומנים באמצעות מכשירי בנק ממוכנים.	"עסקת חיוב מיידית"
פרט ייחודי למשלם שנועד לאמת את זהותו ברמת ודאות גבוהה. תקן בין-לאומי לביצוע עסקאות בכרטיסי חיוב, לרבות תקן אשראית EMV וכן כל תקן עליו הודיע המפקח כתקן כאמור.	"פרט אימות מוגבר" "תקן EMV" -

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 להוראות 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 ינוהלו 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 הונאת לקוחות, הטעית 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" "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 מיידיות

13. בעסקאות חיוב מיידיות, 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 (contact less), וכן בעל הסמכות רלוונטיות לתקן PCI.

14 (א). סולק לא יסלוק עסקאות בכרטיסי חיוב אלא אם כן בוצעו בטכנולוגיית EMV; נעשתה עסקה בהצגת כרטיס חכם, לא יסלוק הסולק את העסקה אלא אם כן בוצעה בתקן EMV והלקוח השתמש בקוד סודי או בפרט אימות מוגבר אחר, למעט מקרים בהם המנפיק או הסולק קבעו שלא נדרש קוד סודי או פרט אימות מוגבר אחר כאמור.

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)* .

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)
- ה. בקרות ונהלים לגבי הגילוי ובקרה פנימית על דיווח כספי (הוראה 309);
- ו. ניהול סיכון אשראי (311)*;
- ז. מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים (313);
- ח. הערכה נאותה של סיכון אשראי ומדידה נאותה של חובות (314);
- ט. ניהול סיכון נזילות (342)*;
- י. הפחתה או תוספת בשיעורי הריבית (הוראה 421);
- יא. עמלת פירעון מוקדם של הלוואה שלא לדוור* (454);
- יב. 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
09/01/20	עדכון	3	2601