

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.

שהיא תאגיד עזר, כאמור בסעיף 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי);	"חברת כרטיסי אשראי" "כרטיס חיוב" – "כרטיס תשלום" – "נכס" – "לקוח" –
כהגדרתם בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 (להלן – חוק כרטיסי חיוב);	"כרטיס חיוב מיידי"
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.	"כרטיס נטען"
עסקה בכרטיס חיוב מיידי או בכרטיס נטען, ולמעט תשלום בגין משיכת מזומנים באמצעות מכשירים אוטומטיים למשיכת מזומן.	"עסקת חיוב מיידי"
כמשמעותם בחוק כרטיסי חיוב;	{ "מנפיק" – "ספק" –
כהגדרתו בסעיף 36ט. לחוק הבנקאות רישוי.	"סולק"
זכויות שמציע מנפיק ללקוחותיו בגין שימוש בכרטיס חיוב או החזקתו.	"נקודות/כוכבים" –

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 כרטיסי חיוב בישראל, ולהחתים לקוחות על הרשאה לחיוב חשבון בדרך של משלוח החוזה בדואר ללקוח וקבלתו בדואר 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 החברה (מען, מספר טלפון ומספר פקס) (להלן – המרכז) לצורך בירורים. במרכז ירוכז התיעוד הנוגע להנפקת הכרטיס;
- (ג) אישור הבקשה להנפקת כרטיס חיוב, למעט כרטיס תשלום, יעשה במרכז;
- (ד) סניף זמני ימוקם בדלפק או בחדר 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 רכישת 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 נקודות/כוכבים בלבד או במתנה, 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 ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז – 2017 (להלן – החוק להגברת התחרות), יתעד הבנק במערכותיו את פנייתו ללקוח, באופן הניתן לאחזור. התייעוד יכלול את מועד הפנייה ואת הנימוקים המפורטים לפנייה. 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, לעניין 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 החיובים לכרטיס חיוב אחר או לכל אמצעי תשלום אחר.

(2) המנפיק ישלח לספק או לסולק, לפי העניין, הודעה בכתב בדבר סיום החוזה ויצוין, 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 החיובים לכרטיס החדש או האחר. לעניין סעיף זה, "עסקה מתמשכת" - עסקה בין לקוח לבין ספק שהספק דיווח למנפיק לגביה, בעת עשייתה, כי התשלום בעבורה נגבה באמצעות הרשאה לחיוב חשבון בכרטיס חיוב.

פירוט חשבון

12. (1) מנפיק יגלה ללקוח בדף הפירוט החודשי, גם את המידע הבא:

(א) שם הספק המוצג ללקוחות, כפי שדווח למנפיק על ידי הסולק, אלא אם קבע המפקח אחרת.

(ב) 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.

(ג) בעסקאות המתבצעות במטבע חוץ, לרבות רכישת נכסים, משיכת מטבע חוץ במזומן וכן ביטול עסקאות, כאמור:

(1) תאריך ביצוע העסקה;

(2) סכום העסקה המקורית;

(3) סוג המטבע בו בוצעה העסקה המקורית;

(4) תאריך המרת העסקה למטבע בו חויב הלקוח;

(5) 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.

(6) הסכום הכולל בו חויב הלקוח בגין העסקה (כולל מטבע החיוב);

(7) סכום העמלות שנגבה מהלקוח על ידי המנפיק, על פי רכיבו.

(ד) 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.

(ה) מנפיק המאפשר ללקוחותיו צבירת נקודות/כוכבים, יפרט בדף הפירוט החודשי את החיובים שבוצעו בנקודות/כוכבים ואת היתרות העומדות לרשות הלקוח לאחר ביצוע החיובים (יתרת פתיחה, תוספות, גריעות תוך פירוט תאריך ומהות העסקה ויתרת סגירה).

(ו) מסגרת האשראי ושיעור הריבית על מסגרת זו.

(ז) 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 דף פירוט לגבי עסקאות אלה, בסמוך לאחר מועד החיוב הראשון והאחרון שלאחר הביטול או החסימה בלבד, ולכל הפחות אחת לכל שלושה חודשים.

נקודות/כוכבים

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 מיידית יהיה כלהלן:
- (א) מנפיק יציג כל עסקה, שבוצעה באמצעות כרטיס חיוב מיידית, בדף חשבון עובר ושב, בסמוך לאחר ביצועה, תוך סימון העסקה כפעולה שבוצעה בחיוב מיידית, וכן בציון תאריך ביצוע העסקה, שם הספק, בהתאם לסעיף 12(1)(א), וסכום העסקה.
- (ב) בכרטיס חיוב מיידית 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 מיידית.

שימוש בכרטיסי חיוב בתקן EMV

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

הנפקת כרטיסי חיוב

22. (א) מנפיק, לא ינפיק כרטיס חיוב, למעט כרטיס בנק למשיכת מזומן בלבד, אלא כרטיס התומך בתקן EMV ("כרטיס חכם");
- (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 בעלי תמיכה פונקציונאלית מלאה לביצוע עסקאות בכרטיס חכם.

מנגנון הסטת אחריות (Liability Shift)

25. בטל.

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 ציות (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 התאגידיים הבנקאיים* (356) ;
- טו. ניהול טכנולוגיית המידע (357) ;
- טז. קשרי תאגידיים 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 התאגידיים 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 לדויר* (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