

ב' ניסן תש"ע

17 מרץ 2010

חוזר מס' ח-2265

לכבוד  
התאגידים הבנקאיים  
וחברות כרטיסי האשראי

**הנדון: העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח**

**מבוא**

הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 432 נועדה בעיקר להקל את יכולת המעבר של לקוחות בין הבנקים, וזאת על מנת לאפשר את הגברת התחרות במערכת הבנקאית. בעת המעבר מבנק לבנק הלקוח נדרש, על פי רוב, להחליף את כרטיס החיוב שברשותו לכרטיס חיוב חדש. משכך יש חשיבות ליכולת העברה פשוטה של הפעילות השוטפת בכרטיס החיוב הישן לכרטיס החיוב החדש. הפעילות השוטפת בכרטיס, מלבד עצם השימוש הרגיל בו, כוללת גם הרשאות לחיוב החשבון באמצעות הכרטיס, שנתן הלקוח לספקים שונים.

על מנת שהספקים שלטובתם הוקמו ההרשאות בכרטיס הישן ימשיכו לחייב באופן שוטף את כרטיס החיוב החדש של הלקוח, נדרשת הסדרת מערכת היחסים בין המנפיק המעביר, המנפיק החדש והספקים. הסדרה זו קיימת גם היום, אולם עולה הצורך לשפרה ולהפכה לנוחה יותר, שכן כיום הנטל הוא על הלקוח לפנות לכל ספק ולהעביר את ההרשאות לכרטיס החדש.

מטרת התיקון היא ליצור מנגנון העברת חיובים יעיל ככל הניתן, על בסיס התשתיות הטכנולוגיות הקיימות היום בממשק שבין חברות כרטיסי האשראי והספקים, ובינן לבין עצמן. הנטל להעברת הפעילות בעסקאות מתמשכות בכרטיסי חיוב הועבר מהלקוח אל המנפיק המעביר, אשר יפעל להעברת הפעילות כאמור אל מול הספקים, תוך שימוש בתשתיות אלו.

בהתאם לכך ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת לענייני בנקאות תיקנתי את הוראת ניהול בנקאי תקין 432 כמפורט להלן:

**התיקונים להוראה:**

1. בסעיף 3(א)(9)א, ברישא של הסעיף יבוא: "המספר המלא של כרטיס החיוב הישן של הלקוח ו".

#### דברי הסבר

בהתאם לסעיף 11(ב)2 להוראה, בעת העברת פעילות בעסקאות מתמשכות של הלקוח מכרטיס חיוב אחד לאחר, נדרש המנפיק החדש למסור למנפיק המעביר בין היתר את מספר כרטיס החיוב הישן של הלקוח. בכדי להקל על קבלת מספר כרטיס החיוב הישן אצל המנפיק החדש כאמור, ומאחר שטופסי המידע משמשים לצורך העברת הפעילות של הלקוח, הוסף גם מספר כרטיס החיוב הישן למידע הנמסר ללקוח במסגרת דפי המידע הניתנים לו מכוח סעיף זה.

2. האמור בסעיף 11(ב) יימחק, ובמקומו יבוא:

"11(ב)

(1) המנפיק החדש יחתיים את הלקוח על בקשה להעברת פעילות הלקוח בעסקאות מתמשכות מכרטיס החיוב הישן לכרטיס החיוב החדש, ולמסירת המידע שבפסקה (2) למנפיק המעביר ולספקים. המנפיק החדש יעביר בקשה זו למנפיק המעביר על פי דרישתו;

(2) מנפיק כרטיס החיוב החדש ימסור למנפיק המעביר את הפרטים הבאים:

(א) המספר המלא של כרטיס החיוב החדש שהנפיק ללקוח;

(ב) תוקף הכרטיס החדש;

(ג) מספר זהות הלקוח;

(ד) המספר המלא של כרטיס החיוב הישן של הלקוח.

(3) המנפיק המעביר ימסור לכל הספקים שעמם קשור הלקוח בעסקה מתמשכת, את הפרטים הבאים, על מנת שאלה ימשיכו לחייב באופן שוטף את כרטיס החיוב החדש של הלקוח:

(א) הפרטים האמורים בפסקה (ב)2 לעיל;

(ב) הודעה בדבר ביטול כרטיס החיוב על ידי הלקוח אצל המנפיק המעביר, והנפקת כרטיס החיוב החדש על ידי המנפיק החדש.

(4) נודע למנפיק המעביר כי ספק המצוי ברשימת הספקים כאמור סירב לפעול לחיוב כרטיסו החדש של הלקוח או ממשיך לחייב את כרטיסו הישן, יודיע על כך המנפיק המעביר ללקוח בכתב.

(5) על אף האמור לעיל, לא יפעל מנפיק כרטיס החיוב החדש כאמור בסעיף זה אם ביקש זאת הלקוח במפורש.

(6) הוראות סעיף זה יחולו גם על העברת פעילות בעסקאות מתמשכות בכרטיס חיוב שאינה אגב מעבר מבנק לבנק.

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.

דברי הסבר

**סעיף (ב)1-** ראשיתו של תהליך העברת הפעילות הוא בבקשת הלקוח מהמנפיק החדש להנפיק עבורו כרטיס חיוב חדש, אשר יחליף את כרטיסו הקיים. כמפורט בסעיפים (ב)2 ו-(ב)3, המנפיק החדש מניע את תהליך העברת ההרשאות, ומשכך עליו להחתים את הלקוח על טופס בקשה להעברת הפעילות. טופס זה יהווה את התשתית ההסכמית הנדרשת להעברת הפעילות. מכיוון שהעברת הפעילות בפועל נעשית על ידי המנפיק המעביר, יקבל המנפיק החדש את הסכמתו של הלקוח להעברת הטופס למנפיק המעביר, ככל שתעלה דרישה שכזו. מובהר כי התהליך בעיקרו הוא מיכוני ואינו דורש העברת טפסים כאלו ואחרים. עם זאת, במקרים שבהם יתעורר הצורך, מסיבה כלשהי, בהעברת הטופס עצמו, הרי שחשוב שתהיה למנפיק החדש היכולת לעשות זאת.

**סעיף (ב)2-** המנפיק החדש ישדר למנפיק המעביר את מספר כרטיס החיוב החדש של הלקוח ואת תוקפו. בנוסף ימסור המנפיק החדש את מספר הזהות של הלקוח ואת מספר כרטיסו הישן, ממנו ביקש הלקוח להעביר את הפעילות, וזאת על מנת שהמנפיק המעביר יוכל לוודא את זהות הלקוח ולפעול כבקשתו. מספר כרטיס החיוב הישן נוסף למידע הנמסר ללקוח בכתב, כאמור בסעיף 3(א) להוראה זו.

**סעיף (ב)3-** מאחר שהמנפיק המעביר הוא בעל היכולת לזיהוי הספקים על פי מספרי הספק הייחודים שהוא נתן להם, הוטל עליו למסור את פרטי כרטיס החיוב החדש של הלקוח לספקים אלו. לאחר קבלת פרטי הכרטיס החדש כאמור יוכלו הספקים להמשיך ולחייב את הלקוח באמצעות הכרטיס. בנוסף נדרש המנפיק המעביר למסור לספקים הודעה בדבר ביטול כרטיס החיוב הישן של הלקוח, ככל שבוטל הכרטיס.

**סעיף (ב)4-** העברת הפעילות בכרטיס החיוב נעשית כאמור על ידי המנפיק המעביר. עם זאת כשל בהעברת הפעילות מכרטיס החיוב הישן לחדש עלול להזיק ללקוח, אשר לא בהכרח יודע על היווצרותו. לפיכך יש חשיבות לכך שהלקוח יקבל מידע אודות סירוב ספק לחיוב כרטיסו החדש, על מנת שיפעל ישירות אל מול הספק להעברת ההרשאה. בהתאם, הוטל על המנפיק המעביר ליידע את הלקוח אודות הכשל בהעברת הפעילות כאשר הדבר נודע לו, למשל כאשר הספק ממשיך לחייב את כרטיסו הישן של הלקוח.

**סעיף (ב)5-** בהתאם להסדר המתואר לעיל קיימת חובה על המנפיק לבצע את העברת הפעילות עבור הלקוח. על המנפיק החדש לקבל את הסכמתו המפורשת של הלקוח שלא לעשות כן.

**סעיף (ב)6-** התיקון יוצר את התשתית הטכנולוגית והמשפטית להעברת פעילות בעסקאות מתמשכות בין כרטיסי חיוב. בכדי ליצור אחידות בתהליך העברת הפעילות בכרטיסי חיוב נקבע כי הסעיף יחול בשינויים המחויבים בכל העברת פעילות בכרטיסי חיוב, לרבות בעת העברת פעילות בכרטיס שאינו מונפק על ידי בנק ובעת העברת פעילות שאינה אגב סגירת חשבון.

בנוסף, ההגדרה בסעיף הותאמה לתיקון מספר 4 לחוק כרטיסי חיוב התשמ"ו-1986, שהוסיף את סעיף 10ב שעניינו הפסקת תשלום באמצעות הרשאה לחיוב חשבון בכרטיס חיוב.

תחילתה של הוראה זו ביום 01/09/2010.

בכבוד רב,  
  
רוני חזקיהו  
המפקח על הבנקים