



**בנק ישראל**

הפיקוח על הבנקים  
יחידת ההסדרה (בנק-לקוח)

ג' תשרי, תשע"ג

19 ספטמבר, 2012

חוזר מס' ח-06 - 2346

לכבוד  
**התאגידים הבנקאיים**  
**והברות כרטיסי האשראי**

**הנדון: שינוי תדירות של משלוח דפי הפירוט ללקוח שכרטיסו בוטל או נחסם**

(הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 470)

**מבוא**

1. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת לענייני בנקאות ובאישור הנגיד, תיקנתי את הוראת ניהול בנקאי תקין 470 כמפורט להלן:

**התיקון להוראה**

2. אחרי סעיף 12.(1).ה), לאחר המילים "ביחס לתקופה אליה מתייחס הפטור" יתווסף סעיף קטן 2 ובו יקבע כי:

"(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 לשלושה חודשים".

**דברי הסבר**

מטרת התיקון היא למנוע את הפקתם ושליחתם הבלתי נחוצה של דפי פירוט עסקאות, בכרטיסים שבוטלו או נחסמו לשימוש, לאחר הביטול או החסימה ועד לסיום חיוב כל העסקאות שנעשו בכרטיס. במקרים שכאלה, יעילותם של דפי הפירוט החודשיים קטנה, המשך שליחתם עשוי להוות טרדה ללקוח ואילו עלות הפקתם ניכרת. זאת ועוד, במקרים שכאלו מקבל הלקוח ממילא את המידע המפורט אודות העסקאות והתשלומים שנותרו לחיוב בכרטיסו, במועד ביטול הכרטיס או חסימתו. משכך, תוקנה ההוראה כך שבהתייחס לכרטיסים שבוטלו או נחסמו לשימוש, אשר לגביהם ממשיך המנפיק לחייב את הלקוח בגין עסקאות שנעשו טרם הביטול או החסימה, לא יידרש המנפיק להמשיך ולשלוח את דפי הפירוט בקשר עם עסקאות אלו בכל חודש. במקרים אלו, נדרש המנפיק לשלוח ללקוח את דף פירוט העסקאות בסמוך לאחר מועד החיוב הראשון והאחרון שלאחר ביצוע הביטול או החסימה. בכל מקרה, נדרש המנפיק להמשיך ולשלוח ללקוח את דף פירוט העסקאות לכל הפחות אחת לשלושה חודשים.

**תחילה**

3. תחילת התיקונים להוראה, לפי חוזר זה, היא ביום פרסומה.

**עדכון הקובץ**

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

**להכניס עמוד**

470-1-7 [6] (9/12)

**להוציא עמוד**

470-1-6 [5] (12/11)

בכבוד רב,

דוד זקן

המפקח על הבנקים

## כרטיסי חיוב

### מבוא

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

### הגדרות

2. "חברת כרטיסי אשראי" - שהיא תאגיד עזר, כאמור בסעיף 11(ב) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ;

כהגדרתם בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 ;

{
 

- "כרטיס חיוב"
- "כרטיס תשלום"
- "נכס"
- "לקוח"

כמשמעותם בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 ;

{
 

- "מנפיק"
- "ספק"

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, לא יפיק מנפיק כרטיס חיוב על שם לקוח, 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 ירוכזו התייעוד 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.

#### 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.

#### חיובים 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 החיובים, 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 וייצוין, 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. מנפיק המאפשר ללקוחותיו צבירת נקודות/כוכבים בגין עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי חיוב, יגלה מראש ללקוחותיו את סכום הנקודות באמצעות כרטיסי החיוב הנדרש לצבירת נקודה/כוכב (היינו, מספר הנקודות/כוכבים שייזקפו לזכות הלקוח בגין עסקאות מסוג וסכום מסוים, להלן - אופן הצבירה). המנפיק יודיע ללקוח בכתב חודשיים מראש על כל שינוי לרעת הלקוח באופן הצבירה.
14. מנפיק אינו רשאי להתנות מימוש של נקודות/כוכבים או המרתם להטבות בתנאי כלשהו, למעט לעניין התקופה שניתן לממשם, אם נקבעה מראש, ובקיטום של כרטיס חיוב תקין ובר תוקף, במועד המימוש בלבד.  
 לעניין זה, "מועד המימוש" - מועד ביצוע ההזמנה של נכס או מועד הבקשה להסבת ההטבות למועדון לקוחות אחר.
15. מנפיק לא יתיר ללקוחותיו רכישת נכסים תמורת נקודות/כוכבים שיצטברו לזכותם בעתיד. כאשר התברר כי ללקוח חסרות נקודות/כוכבים, רשאי המנפיק לפעול לפי אחת החלופות שלהלן:  
 (א) לחייב את הלקוח במחיר העסקה המלא, מבלי לחייבו בנקודות/כוכבים;  
 (ב) לחייב את הלקוח בסכום שהועבר בפועל ישירות לספק, בגין העסקה הספציפית, ובנקודות/כוכבים שעמדו לרשות הלקוח;  
 (ג) לוותר על הנקודות/הכוכבים החסרות/החסרים ללקוח.

#### המרת עסקאות במט"ח לשקלים

16. המרת עסקאות שנסלקו במט"ח לשקלים, תעשה על פי סכום החיוב של הסולק הבינלאומי בגין העסקה, לפי השער של מטבע החיוב, או על פי סכום העסקה במטבע המקורי בו בוצעה לפי השער של מטבע העסקה, סמוך ככל הניתן למועד הסליקה ובלבד ששערים אלו ומנגנון ההמרה יהיו עקביים וגלויים. אם בחר המנפיק להשתמש בשער המרה שאינו השער היציג,

עליו להעמידו לרשות הלקוחות לפחות שנה לאחר (לדוגמא: באתר האינטרנט של המנפיק).

**נספח**

**הוראות ניהול בנקאי תקין שחלות על חברות כרטיסי אשראי<sup>1</sup>**

- 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 תאגידים בנקאיים (332) ;
- י. ניהול סיכונים\* (339) ;
- יא. בטל ;
- יב. מעילות של עובדים ונושאי משרה\* (351) ;
- יג. ביטוח בנקאי\* (352) ;
- יד. הוצאת מסמכים ממשרדי התאגידים הבנקאיים\* (356) ;
- טו. ניהול טכנולוגיית המידע (357) ;
- טז. קשרי תאגידים 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 התאגידים 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 11(ב) להוראה 432) ;
- כח. מדידה והלימות הון (הוראות 201-211).

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

<sup>1</sup> יש שהמונח לקוח בהוראה מסויימת יתייחס גם לספקים, שהם למעשה לקוחותיהם של חברות כרטיסי אשראי.



\* \* \*

			<u>עדכונים</u>
תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
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
19/9/12	עדכון	6	2346