



ירושלים, ח' בתמוז, תשע"ד

06 ביולי, 2014

חוזר מס' ח-06 - 2424

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: הטבות לא בנקאיות ללקוחות

(הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 403, 470)

מבוא

1. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי הבנקאות ובאישור הנגיד, קבעתי הוראה זו.
2. לאור המגוון הרב הקיים כיום בתחום ההטבות המוצעות ללקוחות ע"י התאגידים הבנקאיים, קיים צורך בקביעת כללים ברורים ואחידים אשר יאפשרו ללקוחות להשוות בין השירותים והמוצרים הבנקאיים המוצעים להם, תוך אפשרות להבחין בין ערך ההטבות שאינן בנקאיות ובין ערך השירותים הבנקאיים, ובמטרה לסייע להגביר את התחרות במערכת הבנקאית על מחירי השירותים הבנקאיים.

עיקרי ההוראה

3. שם ההוראה עודכן ל"הטבות לא בנקאיות ללקוחות".
4. סעיף 2 להוראה קובע הגדרות למושגים העיקריים המופיעים בהוראה, ובין היתר מבחין בין הטבה בנקאית והטבה לא בנקאית.
5. סעיף 3 להוראה קובע כללים המגבילים מתן הטבות לא בנקאיות ללקוחות התאגידים הבנקאיים.
 - 5.1. בהתאם לס"ק (ב)-(ג), ההוראה מתירה לתאגיד הבנקאי:
 - א. מתן הטבות לא בנקאיות, אגב הגשת בקשה להנפקת כרטיס חיוב, החזקתו והשימוש בו.
 - ב. תשלום כסף אגב פתיחת חשבון עובר ושב בלבד.
 - ג. מתן חפץ קטן ערך ללקוח:
 1. שפותח חשבון עובר ושב או שמגיש בקשה לקבלת שירותי סליקה.
 2. אגב השימוש השוטף בשירותים האמורים לעיל, בהתרחש אירוע מסוים (כגון חג, יום הולדת, תחילת שנה).

מטרת הסעיף היא לאפשר מתן הטבה סמלית, למטרות שיווק התאגיד הבנקאי, כגון: עט, יומן, לוח שנה.

ד. מתן הנחות או פטורים מתשלום עבור פרסום הטבה לא בנקאית, לבתי עסק המקבלים מהתאגיד הבנקאי שירותי סליקה.

ה. מתן הטבות לא בנקאיות הקשורות קשר ישיר להסברה פיננסית (כגון כנסים, ימי עיון, והרצאות). הכוונה לפעילות הדרכה והפצת מידע, שמטרתה שיפור התנהלות פיננסית. כל פעילות אחרת של מתן הטבות לא בנקאיות לא תתאפשר.

5.2. סעיף 3(ד) להוראה קובע כי תאגיד בנקאי המעניק הטבה לא בנקאית, לא יתנה אותה בהתקשרות עם התאגיד הבנקאי למשך תקופת זמן כלשהי, בדרישה להשבת ההטבה הלא בנקאית שניתנה, או בהסכמת הלקוח לקבל דבר פרסומת ממנו.

דברי הסבר

מטרת סעיף זה היא למנוע כבילה של לקוחות לתאגיד בנקאי כתוצאה מקבלת הטבה לא בנקאית. הקשר בין הלקוחות לבין התאגידים הבנקאיים צריך להיות מבוסס על השירותים הבנקאיים שהם מקבלים, ועל שביעות רצונם משירותים אלו. בהתאם לכך, יש לאפשר ללקוח להעביר את פעילותו מתאגיד בנקאי אחד למשנהו, כדי לשפר התנאים הבנקאיים המוצעים לו, ללא חסם שנוצר כתוצאה מהטבה לא בנקאית שניתנה לו.

5.3. סעיף 3(ה) להוראה מתייחס לכרטיסי חיוב הכוללים אשראי מתגלגל, כמוגדר בסעיף.

דברי הסבר

מטרת סעיף זה היא להבטיח שלקוחות יבחרו בשירות של אשראי מתגלגל מתוך עניין בשירות עצמו, ולא בשל הטבות לא בנקאיות שיוצעו להם כחלק מתהליך שיווק המוצר. לכן נקבע, כי תאגיד בנקאי לא יתנה מתן הטבות ללקוחותיו בהעמדה בפועל או בשימוש בשירות זה. לעניין זה יובהר כי 'העמדה בפועל' משמעה קביעת סכום החיוב החודשי הקבוע.

5.4. סעיף 3(ו) להוראה עוסק בחובת גילוי נאות ללקוח, מצד התאגידים הבנקאיים, במסגרת פרסום הטבות לא בנקאיות.

הסעיף קובע, כי במסגרת פרסומיו יציג התאגיד הבנקאי באופן ברור מידע מהותי, בקשר עם ההטבה הלא בנקאית. בחר התאגיד הבנקאי להציג את מחיר המוצר או השירות המוצע ללקוח לאחר ההטבה הלא בנקאית, יציג גם את מחירו לפני ההטבה הלא בנקאית, כפי שמסר לו הספק.

הסעיף נועד להתמודד עם מקרים של מבצעים בהם מוצג ללקוח מחיר המוצר או השירות במבצע, ולא מוצג שווי ההטבה הגלום במבצע. כך לדוגמא, הצגה של שיעור הנחה או שווי כספי של הנחה או תיאור סוג המבצע (כגון 1+1) הינה מספקת לצורך עמידה בדרישות ההוראה. לעומת זאת, הצגה של מבצע לפיו ניתן לרכוש מוצר במחיר 100 ₪ מבלי שמוצג מחירו לפני ההנחה, או הצגת מבצע מסוג 3 ב-100 מבלי שמוצג מחיר הפריט הבודד, אינם עומדים בדרישות ההוראה.

בנוסף, יפרסם התאגיד הבנקאי באתר האינטרנט שלו את פרטי ההטבה הלא בנקאית.

5.5. סעיף 3(ז) מתייחס לגילוי ללקוח הנדרש ממנפיק המאפשר צבירת זכאויות להטבות לא בנקאיות. סעיף זה, אשר הופיע כסעיף 13 בהוראת ניהול בנקאי תקין 470, הועבר להוראה דנן. הסעיף מתייחס הן לצבירת זכאויות מסוג נקודות או כוכבים, והן לצבירת זכאויות בכל דרך אחרת. לא חל שינוי בדרישה לגלות מראש ללקוח את אופן הצבירה, וכן בדרישה להודיע ללקוח בכתב חודשיים מראש על כל שינוי לרעתו באופן הצבירה.

6. סעיף 4 להוראה מחיל את האמור בהוראה על הטבות לא בנקאיות המוענקות על ידי התאגיד הבנקאי ללקוח, במישרין או בעקיפין, באמצעות צד שלישי, או על חשבונו של צד שלישי, או באמצעות התקשרות של התאגיד הבנקאי עם גורמים עסקיים אחרים.

7. סעיפים 13-15 בהוראת ניהול בנקאי תקין 470 שכותרתם "נקודות/כוכבים" בוטלו.

8. בנספח להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 470, בנושא "כרטיסי חיוב", נוסף סעיף: "הטבות לא בנקאיות ללקוחות (403)".

תחילה

9. תחילתה של הוראה זו ביום 01.01.2015. הסכמים ספציפיים עם לקוחות התאגידים הבנקאיים, שנוצרו טרם כניסת התיקון לתוקף ואשר כוללים הטבות לא בנקאיות המותנות בתנאים כלשהם, יישארו בתוקף עד לתאריך שנקבע בהם.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד

403-1-3 [5] (7/14)

470-1-6 [9] (7/14)

להוציא עמוד

403-1-2 [4] (12/97)

470-1-7 [גרסאות שונות]

בכבוד רב,

דוד זקן

המפקח על הבנקים

הטבות לא בנקאיות ללקוחות

מבוא

1. על מנת שניתן יהיה להשוות במידה סבירה בין מחירי שירותים ומוצרים בנקאיים, וכדי להקל על הלקוח להבחין בין הטבות בנקאיות ובין הטבות לא בנקאיות, ינהגו התאגידים הבנקאיים כאמור בהוראה זו.

הגדרות

2. **"הטבה בנקאית"** – הטבה שמעצם טיבה נלווית לשירות או מוצר בנקאי כגון תוספת בריבית, הפחתה או פטור מתשלום ריבית או עמלות, הפחתה או ויתור על החזר הוצאות עבור צד ג', או שינוי תנאי תשלום.

"הטבה לא בנקאית" – הטבה בעין או בזכות, שאינה הטבה בנקאית, לרבות בקשר לשירות או למוצר, הניתן כמתנה או על ידי זיכוי מראש או בדיעבד, באמצעות שובר, הנחה, הלוואה המתבטלת בהדרגה, או בכל דרך אחרת, וכן תשלום כסף באמצעות זיכוי חשבון הלקוח או כרטיס חיוב של הלקוח.

"לקוח" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות לקוח) התשמ"א-1981, לרבות אדם הבוחן אפשרות או כדאיות של התקשרות עם התאגיד הבנקאי.

"דבר פרסומת" – מסר המופץ באופן מסחרי על-ידי התאגיד הבנקאי או מטעמו, שמטרתו לעודד, באופן ישיר או עקיף, רכישת מוצר או שירות, לרבות למטרת שימור לקוחות קיימים.

"תאגיד בנקאי" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות לקוח), התשמ"א – 1981.

הגבלת הטבות ללקוחות

3. (א) תאגיד בנקאי אינו רשאי ליתן הטבה לא בנקאית ללקוח אגב פתיחה וניהול של חשבון עובר ושב או אגב מתן שירותים בנקאיים אחרים, ובכלל זה הפקדת פיקדון, העמדה או ניצול של אשראי, פתיחת תיק השקעות וניהולו, ייעוץ להשקעות או ייעוץ פנסיוני, סליקה וניכיון.

(ב) למרות האמור בס"ק (א) תאגיד בנקאי רשאי ליתן:

(1) תשלום כסף, אגב פתיחת חשבון עובר ושב בלבד.

(2) חפץ קטן ערך הניתן לצורכי שיווק התאגיד הבנקאי:

א. אגב פתיחת חשבון עובר ושב, או אגב הגשת בקשה לקבלת שירותי סליקה.

ב. אגב ניהול חשבון עובר ושב, או שימוש בשירותי סליקה, בהתרחש אירוע.

- מסוים (כגון חג, יום הולדת, תחילת שנה) בלבד.
- (3) הנחות או פטורים למקבלי שירותי סליקה מתשלום עבור פרסום הטבות לא בנקאיות המוצעות ללקוחות התאגיד הבנקאי.
- (4) הטבות לא בנקאיות הקשורות קשר ישיר להסברה פיננסית.
- (ג) תאגיד בנקאי רשאי ליתן הטבה לא בנקאית ללקוח אגב הגשת בקשה להנפקת כרטיס חיוב, החזקתו והשימוש בו.
- (ד) במתן הטבה לא בנקאית בהתאם לס"ק (ב) ו-(ג), לא יותנו התנאים הבאים, כולם או מקצתם :
- (1) התקשרות עם התאגיד הבנקאי למשך תקופת זמן כלשהי.
- (2) דרישה להשבת הטבה לא בנקאית, לרבות שוויה, כולו או מקצתו.
- (3) הסכמת הלקוח לקבל דבר פרסומת מהתאגיד הבנקאי.

אשראי מתגלגל

- (ה) מבלי לגרוע מהאמור בס"ק (א)-(ד) להוראה, תאגיד בנקאי לא יתנה מתן הטבות לא בנקאיות בהעמדה בפועל של שירותי אשראי מתגלגל, או בשימוש בשירות האמור.
- לעניין סעיף זה, "אשראי מתגלגל" - שירות אשראי בו הוגדר מראש חיוב חודשי קבוע (בסכום או בשיעור). היה סך החיובים בחודש מסוים גבוה מהסכום שהוגדר, נגבה ההפרש, בתוספת ריבית, במועד מאוחר יותר.

גילוי ללקוח

- (ו) הציע התאגיד הבנקאי ללקוח הטבה לא בנקאית, באמצעות דבר פרסומת, יכלול התאגיד הבנקאי בפרסומו מידע מהותי בקשר עם ההטבה הלא בנקאית. בחר להציג את מחיר המוצר או השירות המוצע ללקוח לאחר ההטבה הלא בנקאית, יציג גם את מחירו לפני ההטבה הלא בנקאית, כפי שמסר לו הספק, וכל זאת ככל שישנו. בנוסף, יפרסם התאגיד הבנקאי באתר האינטרנט שלו את פרטי ההטבה הלא בנקאית.

צבירת זכאויות להטבות לא בנקאיות

- (ז) מנפיק המאפשר ללקוחותיו צבירת זכאויות להטבות לא בנקאיות בגין עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי חיוב, יגלה מראש ללקוחותיו את סכום העסקאות וסוגי העסקאות הנדרשים לצבירת הזכאויות (להלן – אופן הצבירה). המנפיק יודיע ללקוח בכתב חודשיים מראש על כל שינוי לרעת הלקוח באופן הצבירה.

4. האמור בהוראה זו יחול גם אם העניק התאגיד הבנקאי ללקוח הטבה לא בנקאית, במישרין או בעקיפין, על ידי צד שלישי, או על חשבונו של צד שלישי, או באמצעות התקשרות של התאגיד הבנקאי עם גורמים עסקיים אחרים.

איסור הגרלות

5. לא יערוך תאגיד בנקאי הגרלה בין לקוחותיו ולא יצרף את לקוחותיו להגרלה הנערכת על ידי גורם אחר.

* * *

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
6/8/78	עדכון (קובץ דינים והוראות)		769
13/3/81	עדכון-שינוי סכומים		907
5/1/82	עדכון-שינוי סכומים		965
11/5/82	עדכון-שינוי סכומים		993
19/4/83	עדכון-שינוי סכומים		1077
31/12/85	עדכון-שינוי סכומים		1232
8/91	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	1	-----
18/7/93	עדכון	2	1656
12/95	גרסה מחדשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	3	-----
31/12/97	עדכון	4	1903
06/07/14	עדכון	5	2424

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 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 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, גרועות 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. 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 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 חברות 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) ;
- 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 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
04/08/13	עדכון	7	2395
09/09/13	עדכון	8	2398
06/07/14	עדכון	9	2424