

הפיקוח על הבנקים – אגף בנק לקוח

ל' סיון תש"ף | 22.06.2020

בל-20-1254

לידי המנכ"ל ויו"ר הדירקטוריון

לכבוד הבנקים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: מכתב הבהרה בנוגע למשלוח הודעות בדבר פירוט עסקאות בכרטיסי**אשראי בתקשורת**

בשנים האחרונות אנו עדים לשימוש ההולך וגובר של הציבור הישראלי באמצעים טכנולוגיים בתחום הבנקאות ובתחומים פיננסיים נוספים, ובתוך כך, מעבר לקבלת הודעות בערוצים דיגיטליים, וזאת כחלק ממגמה עולמית רחבה. אנו ערים לכך שקיימים לקוחות המעוניינים להמשיך ולקבל את הודעותיהם בדואר פיזי מסיבות מגוונות, בהן, בין היתר, אי שימוש באמצעים דיגיטליים מתקדמים, קושי להסתגל לשימוש באמצעים אלה וכיו"ב. עם זאת, חלק נכבד מהלקוחות הם בעלי אוריינות דיגיטלית, והם עושים שימוש תדיר בערוצים דיגיטליים במגוון תחומי החיים. לקוחות אלו לא מעוניינים יותר לקבל את הודעותיהם בדואר פיזי, הן כיוון שקבלת מידע שוטף והודעות באמצעים דיגיטליים היא אפקטיבית ונוחה יותר עבורם והן כחלק ממגמה עולמית של צמצום השימוש בנייר ושיפור איכות הסביבה.

במטרה להבטיח כי ישמר האיזון בין עידוד המעבר לאמצעים דיגיטליים ובין הגנה על לקוחות אשר אינם מעוניינים בכך, וכצעד משלים לעמדת משרד המשפטים מיום 27 במאי 2020 בנושא "תקנה 4(ג) לתקנות כרטיסי חיוב לעניין אופן מסירת פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי" המצ"ב (להלן – "עמדת משרד המשפטים"), ברצוני להבהיר כדלקמן:

1. סעיף 5 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת" (להלן – "ההוראה") קובע כי תאגיד בנקאי רשאי לספק ללקוח שירות משלוח הודעות בערוצי תקשורת, חלף משלוח ההודעות באמצעות הדואר או באמצעות מסירתן בסניף, בהתקיים התנאים המפורטים בסעיף: האחד – הלקוח ביקש להצטרף לשירות, השני – התאגיד הבנקאי עומד בדרישות הוראות ניהול בנקאי תקין הנוגעות לאבטחת מידע ולבנקאות בתקשורת.
2. סעיף 31(ב) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים) (להלן – "הכללים") קובע כי "אם ביקש הלקוח לקבל מהתאגיד הבנקאי הודעות או דפי חשבון באמצעי אלקטרוני שקבע המפקח, לא יהיה התאגיד הבנקאי חייב להודיע או לשלוח דף חשבון לאותו לקוח נוסף על משלוח ההודעות ודפי החשבון באמצעי האלקטרוני כאמור."
3. עמדתנו היא כי לעניין אופן משלוח הודעות בדבר פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי (להלן – "פירוט העסקאות"), ניתן לקיים את התנאי הראשון הקבוע בסעיף 5 להוראה, לפיו הלקוח ביקש להצטרף לשירות משלוח הודעות בערוצי תקשורת, ואת האמור בסעיף 31(ב) לכללים, בהתקיים התנאים המצטברים המפורטים בעמדת משרד המשפטים. תנאים אלו מבטיחים כי רק לקוח המעדיף לתקשר עם התאגיד הבנקאי באמצעים דיגיטליים ובחר בכך באופן מודע יקבל את פירוט העסקאות שלו באמצעים דיגיטליים, חלף קבלתם בדואר.

4. לעניין התנאי השלישי המפורט בעמדת משרד המשפטים, אשר עוסק בחובת הגילוי הנאות, יובהר כי על הגילוי בדבר המעבר למשלוח פירוט העסקאות באמצעי דיגיטלי והפסקת המשלוח באמצעות נייר בדואר, להינתן בהודעה ייעודית ברורה ונפרדת מהודעות אחרות.
5. התאגיד הבנקאי יאפשר ללקוח בכל עת לפנות אליו בדרך פשוטה בבקשה לשוב ולקבל את פירוט העסקאות בדואר.
6. אין באמור כדי לגרוע מחובות אחרות על פי דין החלות לעניין מסירת פירוט העסקאות ללקוחות.

בברכה,



עודדה פרץ

סגנית המפקח על הבנקים

העתק: יאיר אבידן, המפקח על הבנקים

טידה שמיר, היועצת המשפטית

מדינת ישראל

משרד המשפטים

לשכת המשנה ליועץ המשפטי לממשלה
(משפט אזרחי)

ירושלים: ד' סיון, תש"פ

27 מאי, 2020

לכבוד:
חברות כרטיסי האשראי
שלום רב,

הנדון: תקנה 4(ג) לתקנות כרטיסי חיוב לעניין אופן מסירת פירוט עסקאות בכרטיסי אשראי

לאור פניה שהתקבלה במשרדנו בעניין שבנדון, אבקש להבהיר, על דעת המשנה ליועץ המשפטי לממשלה (משפט אזרחי), כדלקמן:

1. תקנה 4 לתקנות כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986 (להלן – התקנות), קובעת את חובת מנפיק כרטיס אשראי למסור ללקוח פעם בחודש הודעה ובה פירוט עסקאות שבוצעו בכרטיס. תכלית התקנה היא לאפשר ללקוח לעקוב אחר העסקאות שביצע באמצעות כרטיס האשראי, וזאת על מנת להבטיח כי אינו מחויב בגין עסקה שלא ביצע, כי החיוב נעשה בהתאם לתנאי העסקה, וכי לא נעשה כל שימוש לרעה בכרטיס החיוב. בנוסף, הדיווח החודשי המרוכז מאפשר ללקוח לעקוב אחר הוצאותיו באופן פשוט.

2. תקנה 4(ג) עוסקת באופן מסירת פירוט העסקאות החודשי וקובעת כי "הפירוט יימסר ללקוח באמצעי מקובל שיוצע לו על ידי המנפיק, על פי בחירתו של הלקוח". לאור העובדה שהמידע אודות פירוט העסקאות מהווה תשתית הכרחית למימוש זכויותיו של הלקוח לפי חוק כרטיסי חיוב התשמ"ו - 1986, נקבע כי הלקוח הוא זה שיבחר את אופן מסירת המידע, מבין אמצעים מקובלים שיוצעו לו על ידי המנפיק, ובכך יובטח כי המידע יתקבל אצל הלקוח באופן שמעודד את השימוש בו.

3. במסגרת הפניה שהתקבלה במשרדנו, נשאלנו האם במקרה שבו לקוח נוהג לקבל את פירוט העסקאות החודשי באמצעות הדואר, והמנפיק מעוניין למסור את הפירוט באמצעי דיגיטלי חלף המסירה באמצעות הדואר, רשאי המנפיק לבצע את השינוי באופן המסירה ביוזמתו, בדרך של יידוע הלקוח מראש אודות השינוי, וכן מתן אפשרות ללקוח להודיע על רצונו לשוב ולקבל את הפירוט בדואר (מנגנון opt out).

4. לאחר שבחנו את הפניה, יחד עם בנק ישראל, אנו סבורים כי המנגנון שתואר אינו הולם את לשון ותכליות תקנה 4(ג) לתקנות. כאמור, התקנה מבוססת על בחירה מודעת של הלקוח לעניין אופן מסירת הפירוט, ואילו המנגנון המוצע המבוסס על שינוי ברירת המחדל ללא הסכמת הלקוח, גם אם ניתנת לו אפשרות לבטל את השינוי בדיעבד, אינו מקיים דרישה זו. ודוק, לטעמנו, ככלל, מנגנון של opt out בהקשר שבנדון, אינו מאפשר בחירה אמיתית מצדו של הלקוח כמצוות התקנות.

5. עם זאת, מאחר שאנו סבורים כי יש תועלת במעבר לקבלת מידע באמצעים דיגיטליים ללקוחות בעלי אוריינות דיגיטלית מתאימה, ומבקשים לסייע לשוק במעבר זה, נציין כי לטעמנו ניתן לחרוג מהאמירה לעיל ולקיים את תקנה 4(ג) לתקנות, כך שמנפיק רשאי למסור ללקוח את פירוט העסקאות החודשי באמצעי דיגיטלי חלף המשלוח בדואר, בהתקיים התנאים המצטברים הבאים –

א. הלקוח נתן הסכמה מפורשת לקבל, לכל הפחות, מידע אישי באמצעים דיגיטליים;

ב. בידי המנפיק אינדקציות ברורות לכך שהלקוח אכן נוהג באופן שוטף ועקבי לקבל ולפתוח את פירוט העסקאות החודשי המתקבל אצלו באמצעים דיגיטליים;

ג. ניתן ללקוח גילוי נאות בדואר או בדרך אפקטיבית אחרת בדבר המעבר למשלוח פירוט העסקאות החודשי באמצעי דיגיטלי מסוים והפסקת המשלוח באמצעות נייר בדואר; בהקשר זה, נציין כי לטעמנו הודעה בדבר השינוי באמצעות ההודעות השוטפות אותם נוהגים מנפיקים לשלב בפירוט העסקאות החודשי לא בהכרח תיחשב גילוי נאות לעניין זה.

6. כאמור לעיל, תנאים אלו חלים ביחס ללקוח שהמנפיק נוהג לשלוח לו את דפי הפירוט החודשיים בדואר, וכעת המנפיק מבקש לשלוח לו את דפי הפירוט באמצעי דיגיטלי ולהפסיק לשלוח אותם בנייר בדואר. ביחס ללקוח חדש שנתן הסכמתו לקבל את הפירוט החודשי באמצעי דיגיטלי כבר במועד הנפקת הכרטיס, וכי החל מהמועד ההצטרפות האמור, נשלחו דפי פירוט החשבון באמצעי דיגיטלי, אין צורך בעמידה בשלושת התנאים הנ"ל.

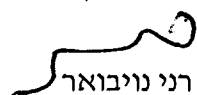
7. עוד יצוין כי יש לאפשר ללקוחות, חדשים וותיקים כאחד, בכל עת לפנות למנפיק בבקשה לקבל את דפי הפירוט בדואר, כרצונם, ובהתאם ללשון התקנה.

8. למען הסר ספק, נבהיר כי עמדה זו מתייחסת לפרשנות תקנה 4(ג) לתקנות אשר עוסקת בפירוט העסקאות החודשי, ואינה מתייחסת לחובות החלות על המנפיק לעניין מסירת

הודעות בנושאים אחרים או להוראות דין רלוונטיות אחרות החלות על הנושא, לרבות הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 420 ומס' 367.

9. נציין כי בכוונתנו לקיים בחינה של התקנות ושל ההסדר הרצוי לעניין אופן מסירת פירוט העסקאות החודשי ללקוח, צופה פני עתיד, וזאת לקראת כניסתו לתוקף של חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019.

בברכה,



רני נויבאר

ראשת אשכול (משפט אזרחי)

העתק

מר ארז קמיניץ, המשנה ליועץ המשפטי לממשלה (משפט אזרחי)

מר דניאל אחיאשילי, סגן המפקח על הבנקים

גבי עודדה פרץ, סגן המפקח על הבנקים

גבי חן פליישר, הלשכה המשפטית, בנק ישראל

גבי לירון מאוטנר, הלשכה המשפטית, בנק ישראל

גבי ליאת שטרק, ממונה, יעוץ וחקיקה