| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ‏‏ירושלים, כ"ח בחשון התש"ף  ‏בנובמבר, 2019 27 |
| --- | --- | --- |

**שאלות ותשובות בנושא תקן EMV בכרטיסי חיוב**

**במה עוזרת לנו השיטה החדשה?** ישראל עוברת לשיטת תשלומים מתקדמת הנהוגה בכל העולם, שישראלים רבים כבר התנסו בה בעת ששילמו בבתי עסק בחו"ל. שיטה זו תאפשר מגוון אמצעי תשלום מתקדמים בישראל (כולל תשלומים באמצעות טלפונים חכמים וגדג'טים נוספים), תאפשר תחרות גבוהה יותר בין הסולקים (מה שצפוי להוזיל את עלויות הסליקה לבתי העסק, שבתורם יגלגלו את ההוזלה לצרכנים). בנוסף, שיטה זו מתאפיינת ברמת אבטחה גבוהה יותר בביצוע עסקאות, באמצעות מנגנוני אבטחה/הצפנה מתקדמים למניעת זיוף, וגם בשל האפשרות לאמת את זהות מחזיק הכרטיס באמצעות הקשת קוד סודי בעת ביצוע עסקאות עם הכרטיס. לבית העסק היא מספקת הגנה מפני נזקים הנובעים מביצוע עסקאות בכרטיסי אשראי שזויפו או נגנבו. ביצוע עסקה חכמה מבטיח לבית העסק את התשלום בגינה.

**לצרכנים:**

* **אז מה בעצם השבב הזה שעל הכרטיס החכם עושה?** באמצעות השבב המנגנון מצפין כל עסקה בנפרד, בניגוד להצפנה קבועה בפס המגנטי. שיטה זו משפרת מאוד את אבטחת העסקאות וההגנה על הלקוחות.
* **איך אדע אם יש לי כרטיס חכם?** אם יש שבב מוזהב על הכרטיס- סימן שמדובר בכרטיס חכם. אם אין, במועד החידוש הבא הכרטיס יוחלף בכרטיס חכם, כך שבקרוב מאוד כלל הכרטיסים יהיו כרטיסים חכמים (למעט כרטיסים נטענים).
* **אם אין לי כרטיס חכם, האם אוכל לבצע עסקאות בבתי עסק?** בוודאי. האפשרות לביצוע עסקאות באמצעות הפס המגנטי, לכרטיסים שאינם חכמים, קיימת גם במסופים החדשים.
* **לחילופין, אם יש לי כרטיס חכם ובית העסק עדיין עובד בטכנולוגיה הישנה (פס מגנטי), האם אוכל לבצע עסקאות?** בוודאי. לכרטיסים חכמים יש פס מגנטי ולכן בעלי כרטיס חכם יכולים לבצע את העסקאות בשתי השיטות.
* **האם אופן השימוש בכרטיס בעת ביצוע התשלום משתנה?** כן. להבדיל מהשיטה הקיימת, בה מגישים את הכרטיס לקופאי, בשיטה החדשה הכרטיס נשאר בידיים שלך. מכניסים את הכרטיס למסוף, ופועלים בהתאם להנחיות שעל גבי צג המסוף (לדוגמא: הקשת קוד סודי). לאחר אישור העסקה יש להוציא את הכרטיס ולקחת אותו. ככל שיש בעיה, ניתן להיעזר במוכר. בעסקאות ללא מגע עד 200 ש"ח, יש להצמיד את הכרטיס למסוף. מעל 200 ש"ח, תידרש גם הקשת קוד סודי.
* **מהו הקוד הסודי**? הקוד שניתן לך עם קבלת כרטיס החיוב ואשר באמצעותו מבצעים גם משיכת מזומנים.
* **מה אעשה אם שכחתי את הקוד הסודי**? לחברות כרטיסי האשראי ולבנקים יש מגוון אמצעים לשחזור הקוד הסודי. כך לדוגמא, ניתן לשחזר את הקוד הסודי בקלות ובמהירות באמצעות האפליקציות של חברות כרטיסי האשראי או הבנקים וגם במענה קולי ממוחשב שלהם. [ניתן גם לבחור בעצמנו קוד סודי שקל לנו לזכור](https://www.google.com/url?client=internal-element-cse&cx=012498761843440468630:ytge5lilomm&q=https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/23-10-19.aspx&sa=U&ved=2ahUKEwiggYSZtPblAhWCjqQKHVTZBLcQFjAAegQIAxAB&usg=AOvVaw07p7v7oJ7ltWPMaN8jInBL).
* **למה הקוד הסודי חשוב?** הקוד הסודי מגן על בעל הכרטיס מפני שימוש לרעה כאשר הכרטיס נגנב או אבד. אין למסור את הקוד לאדם אחר (גם לא לקופאי בחנות!) ואין להחזיק אותו בצורה לא מוגנת (על הכרטיס או בסמוך לו).
* **כיצד משלמים בעסקאות טלפונית ובעסקאות אינטרנטיות?** אין כל שינוי באופן ביצוע עסקאות כאלו. ממשיכים לשלם באמצעות מסירת מספר הכרטיס או הקלדתו ומתן אמצעי זיהוי נוספים נדרשים (לדוגמא, ת.ז., 3 ספרות בגב הכרטיס, תוקף הכרטיס). אין צורך בהקלדת קוד סודי וגם כאן – הקפידו שלא למסור אותו, אף אחד לא אמור לבקש מכם למסור לו את הקוד הסודי בן ארבע הספרות, גם לא המוכר בעסקה טלפונית. בחלק מהעסקאות נדרשת הקשת סיסמה חד פעמית – זו אינה הקוד הסודי, אלא סיסמה שמתקבלת במסרון במכשיר הנייד המקושר לאותו כרטיס חיוב.

**לבתי העסק:**

* **האם עליי להחליף את מסוף כרטיסי החיוב בבית העסק?** כן, אם עוד לא עשית זאת. ההודעה שפירסם בנק ישראל מפרטת את לוחות הזמנים להחלפת המסופים. ככלל, בתי עסק גדולים יהיו חייבים לסלוק עסקאות בטכנולוגיה החדשה החל מ-30 בנובמבר 2020, ומרבית בתי העסק האחרים - החל מ-31 ביולי 2021.
* **איך אדע אם יש לי מסוף שתומך בכרטיסים חכמים?** יש מגוון רחב של מסופים חכמים בשוק, המאפיין העיקרי שלהם הוא פתח להכנסת הכרטיס (בנוסף לקיומו של קורא פס מגנטי) ומקלדת ספרות (מקשים פיזיים או מסך מגע).
* **אם אין לי מסוף חכם ואני רוצה להחליף, מה עלי לעשות?** ליצור קשר עם המשווק/ ספק המסופים או הסולק שעימו אתה עובד, ולבקש הצעה לשדרג את המסוף למסוף חכם.
* **האם אפשר לעבור לשימוש בטכנולוגיה החדשה עוד לפני המועד שקבע בנק ישראל?** בוודאי. בנק ישראל קבע את המועד האחרון בו נדרש לעבור. אולם אפשר ורצוי לעשות זאת לפני. גם כדי ליהנות מהיתרונות של ה-EMV (חדשנות, בטיחות ותחרות) וגם כדי לא לחכות לרגע האחרון.
* **מה המשמעות של מנגנון הסטת האחריות?** המנגנון קובע שבמקרה של תשלום באמצעות כרטיס חיוב חכם בבית עסק שבו לא מותקן מסוף חכם, הסולק אחראי להשיב ללקוח את סכום החיוב הנובע משימוש לרעה, והוא רשאי להסיט את האחריות לבית העסק. מטרת המנגנון האמור הוא להוביל לכך שכלל העסקים יערכו ויטמיעו את המסופים והתוכנה הנדרשים, וכך לא יישאו באחריות, והשוק כולו יהפוך לשוק תשלומים מתקדם.
* **האם מנגנון זה יחול עלי, וממתי?** הסטת האחריות תחל מינואר 2019. לבתי עסק קטנים (שמחזור התשלומים שלהם בכרטיסי חיוב בשנת 2018, היה נמוך מ-5 מיליוני ₪) ניתנה דחיה עד לינואר 2020, בכדי שיוכלו להתארגן מול יצרני הקופות והסולקים להתאמת הקופות ולמעבר לשיטת התשלומים החדשה.
* **כמה עולה מסוף חכם?** על מנת לבצע עסקאות חכמות נדרש מסוף חכם או הוספת קורא כרטיסים למסוף הקיים תוך שידרוג התוכנה של המסוף. בשוק יש מגוון פתרונות המותאמים למגוון בתי עסק. מחיר המסוף תלוי בדרישות של בית העסק וניתן למצוא מסופים חכמים החל שמחירם מתחיל ממאות שקלים בודדות.
* **האם זה מסובך? מי ידריך אותי?** ביצוע העסקאות קל ופשוט ורוב בתי העסק בעולם מיישמים את השיטה ונהנים מהבטיחות והנוחות שהיא מספקת. כשיוחלף המסוף בבית העסק, הגורם המחליף ידריך את בית העסק כיצד להשתמש ולתפעל את המסוף וכיצד להנחות את הלקוחות בעת ביצוע התשלום.