



ירושלים, כ' בשבט תשס"ה

30 בינואר 2005

**חוזר מס' ח-06-2156**

(9394.doc)

לכבוד  
**התאגידים הבנקאיים**

**הנדון: כרטיסי חיוב**  
(ניהול בנקאי תקין, הוראה מס' 470)

#### **מבוא**

1. חברות כרטיסי אשראי הינן תאגידי עזר של התאגידים הבנקאיים; כרטיסי חיוב, בין אם הונפקו על ידי חברות כרטיסי אשראי ובין אם הונפקו על ידי תאגיד בנקאי, מהווים אמצעי תשלום חשוב במשק הישראלי. על כן ישנה חשיבות להסדיר את דרכי הפעולה של חברות כרטיסי אשראי בפרט ואת פעילותם של כל מנפיקי כרטיסי חיוב, בכלל. בשלב זה ההוראה אינה עוסקת בניהול האשראי בחברות כרטיסי אשראי, לדוגמא: בטיפול בחובות בעייתיים, בהפרשה לחובות מסופקים וכו'.
2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, קבעתי הוראה זו המסדירה את פעילותן של חברות כרטיסי אשראי ושל תאגידים בנקאיים לעניין תפעול מערך כרטיסי החיוב.

#### **עיקרי ההוראה**

3. הורחבה תחולתן של הוראות ניהול בנקאי תקין מסוימות גם לחברות כרטיסי אשראי.

#### **(סעיף 3 להוראה)**

#### **דברי הסבר**

- א. חברות כרטיסי אשראי הן תאגידי עזר וחברות בנות של תאגידים בנקאיים, וכחלק מהפיקוח על פעילותן מוחלות עליהן הוראות ניהול בנקאי תקין, העוסקות בניהול סיכונים, במעקב ובבקרה אחר הסיכונים וביחסי בנק לקוח. יובהר כי ההוראות יחולו על כל תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי.
- ב. לעניין הוראות 311 ו-313, החלות כבר היום על חברות כרטיסי אשראי, הפטור הניתן בסעיפים 4(ב) ו-2(ב) להוראות אלה, בהתאמה, לא יחול על חברות כרטיסי אשראי ואלו יחויבו בכל מקרה לעמוד בדרישת יחס הון מזערי ובמגבלות על חבות לווה וקבוצת לווים.
- ג. במידה וחברת כרטיסי אשראי סבורה, כי סעיפים מסוימים בהוראות ניהול בנקאי תקין אינם מתאימים לאופי או להיקף פעילותה, היא יכולה להגיש למפקח על הבנקים בקשה בכתב להקלות בסעיפים אלו או לפטור מהם.

4. למעט בעת חידוש והחלפת כרטיס קיים, לא יפיק מנפיק כרטיס חיוב על שם לקוח, אלא לאחר שקיבל מהלקוח בקשה מתועדת. (סעיף 4 להוראה)

#### **דברי הסבר**

א. למניעת מצב בו חברות כרטיסי אשראי ו/או תאגידיים בנקאיים ינפיקו/יפיקו כרטיסי חיוב ללקוח שלא על פי בקשתו, וינסו לשווק את הכרטיס המונפק ללקוח ו/או יחייבו אותו בעמלות בגין הכרטיס המונפק. 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.

ב. בחידוש תוקף ובהחלפה של כרטיסים קיימים, אין המנפיק נדרש לבקשה מתועדת מהלקוח, לרבות במקרים הבאים:

(1) החלפת סדרת כרטיסים ללקוחות מסיבות בטיחות (כגון אירוע זיוף בקנה מידה גדול);

(2) דרישת הארגון הבינלאומי להחלפת כרטיסים מסיבות טכניות (כגון הוספת קוד אבטחה לפס המגנטי או שינוי אורך מפתח ההצפנה בכרטיס החכם);

(3) דרישת תאגיד בנקאי מסוים להחלפת הכרטיסים בגין החלפת שם או לוגו.

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, לפי בחירת חברת כרטיסי אשראי, בכפוף לתנאים שנקבעו בהוראה. (סעיף 5 להוראה)

#### **דברי הסבר**

הסדרת שיווק כרטיסי חיוב במקומות ציבוריים, שאינם סניפי בנק, על ידי חברות כרטיסי אשראי, בדומה להסדרת פעילות זו אצל התאגידיים הבנקאיים ("היתר כללי לבנקים להנפקת כרטיסי חיוב" מיום 28.1.2001).

6. מנפיק חייב לקבוע בנהליו אמצעי זהירות בכדי לוודא שהכרטיס אכן הגיע ללקוח. (סעיף 6 להוראה)

#### **דברי הסבר**

לעניין לקוח, ייכלל גם מי שאינו הבעלים של החשבון המחויב בבנק, אך שמו נקוב בכרטיס החיוב. החברה תקבע אמצעי זהירות בכדי למנוע שימוש לרעה על ידי אנשים שכרטיס החיוב הגיע לידיהם. מובן, שבכל מקרה, שימוש לרעה שנעשה בכרטיס, שלא הגיע ליעדו, יהיה באחריות המנפיק.

7. חברת כרטיסי אשראי רשאית לצרף למשלוח ההודעה בדבר פירוט חודשי על העסקאות שבוצעו בכרטיס החיוב, חוברת פרסומות המציעה ללקוחותיה רכישת נכסים מספקים המפרסמים בחוברת. ההכנסות ממכירת שטחי פרסום בחוברת הפרסומות לא יעלו על העלות התפעולית בגין משלוח הודעה בדבר פירוט העסקאות החודשי ללקוחות, והוצאות הפקת חוברת הפרסומות המצורפת לאותו משלוח.

(סעיפים 7 ו-8 להוראה)

### **דברי הסבר**

מטרת סעיפים אלו היא למנוע פעילות ריאלית של חברות כרטיסי אשראי, תוך התחשבות במצב הנהוג בפעילות חברות כרטיסי האשראי. לפיכך, חברות כרטיסי האשראי רשאיות לממן אך ורק את עלות ההוצאות הכרוכות במשלוח דף הפירוט החודשי. למען הסר ספק ראוי להדגיש, כי עלות הפקת דפי הפירוט לא תכוסה על ידי ההכנסות ממכירת שטחי פרסום באמצעים אחרים, כגון: אינטרנט.

8. 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. הניהול, הדיור וההפצה של הנכסים הניתנים ללקוחות תמורת נקודות/כוכבים בלבד או במתנה, אפשר שיעשו על ידי חברת כרטיסי האשראי. (סעיף 9 להוראה)

### **דברי הסבר**

בהוראה נעשתה הבחנה בין תשלום משולב, היינו, רכישת נכסים בתמורה כספית בנוסף לנקודות/כוכבים, לבין רכישתם בתמורה לנקודות/כוכבים בלבד. רק במקרה האחרון ובמקרה של מתן מתנה ללקוח הותרה פעילות ישירה של חברת כרטיסי אשראי בניהול, דיור והפצה של הנכסים (הכוונה למצבים בהם הלקוח אינו נדרש לתשלום כלשהו בעבור קבלת המתנה או המוצר שנרכש בנקודות/כוכבים, למעט דמי המשלוח בגובה עלות דמי המשלוח לחברה).

9. מנפיק חייב לתעד הודעת לקוח על סיום חוזה כרטיס חיוב; לאחר השלמת הפעולות הנדרשות לסיום חוזה כרטיס החיוב, עליו לשלוח על כך הודעה בכתב ללקוח. ההודעה ללקוח יכולה להימסר גם בדף הפירוט החודשי. (סעיף 10 להוראה)

### **דברי הסבר**

סיום החוזה בין הלקוח לבין חברת כרטיסי אשראי אינו שונה מהותית מסגירת חשבון בנק, ולכן יש צורך בתיעוד הודעת הלקוח וכן יש צורך בשליחת הודעה ללקוח על סיום החוזה.

10. מנפיק לא יוכל לחייב 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. (סעיף 11.א. להוראה)

### **דברי הסבר**

משהסתיים חוזה כרטיס החיוב, מסתיימים היחסים החוזיים בין המנפיק לבין הלקוח. חוזה כרטיס חיוב יכול להסתיים במספר דרכים. אם, למשל, הלקוח הוא זה שמסיימו, מתוך רצונו, הרי שהחוזה מסתיים עם החזרת הכרטיס למנפיק. כמו כן, אם, למשל, המנפיק הוא זה שמסיים את החוזה, הרי שסיום החוזה נכנס לתוקף עם מסירת הודעה על כך ללקוח. במקרים כאלה, אפוא, לא יכול המנפיק לחייב את חשבון הלקוח בגין עסקאות שבוצעו בכרטיס לאחר מסירת הודעה ללקוח, אלא אם מסכים לכך הלקוח (הלקוח מודה שביצע את העסקה). מובן שאין בכך כדי לגרוע מזכותו של המנפיק לתבוע את הלקוח.

11. בעסקה מתמשכת, לאחר סיום חוזה כרטיס החיוב, על המנפיק לשלוח ללקוח הודעה בכתב בדבר ביטול הכרטיס ולציין את משך תקופת המעבר בה ימשיך לכבד את החיובים וכי על הלקוח להעביר את החיובים לכרטיס חיוב אחר או לכל אמצעי תשלום אחר. בנוסף, חייב המנפיק לשלוח לספק או

לסולק, לפי העניין, הודעה בכתב על סיום החוזה ולציין את המועד בו יפסיק לחייב את הלקוח בגין עסקה זו. (סעיף 11.ב.ג. - ג. להוראה)

#### **דברי הסבר**

סעיף זה נועד להסדיר בעיות, שהתעוררו לאחר ביטולי כרטיסי חיוב על ידי לקוחות, וקיבלו ביטוי בתלונות של לקוחות ליחידה לפניית הציבור של הפיקוח על הבנקים. כרטיס חיוב מבוטל כמוהו כחשבון סגור. על כן, הטיפול בחיובים וזיכויים, שבוצעו לאחר ביטול כרטיס החיוב צריך להיות זהה לטיפול בחיובים וזיכויים, המוצגים לבנק לאחר סגירת חשבון, כפי שנקבע בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 432 (סגירת חשבון של לקוח), סעיף 8(א). הוראה זו קובעת כי לפני סגירת חשבון, על הלקוח לבטל את כל החיובים על פי הרשאה הקיימים בחשבון. על אף הדמיון בין עסקה מתמשכת לבין הרשאות לחיוב חשבון, יש במתן אורכה ללקוח ולספק השירותים כדי להסדיר את אופן התשלום ביניהם, בהינתן שהלקוח לא סגר את החשבון אליו מקושר כרטיס החיוב. יצוין כי התקופה שנקבעה לחיוב הלקוח ולכיבוד החיובים לאחר סיום החוזה, באם לא הורה הלקוח על תקופה קצרה יותר, היא עד שלושה חודשים. יחד עם זאת, במקרה שבו הלקוח מבקש במועד הביטול הנפקת כרטיס חדש, רשאי המנפיק להעביר את החיובים הנגבים על פי הרשאה לכרטיס החדש.

12. מנפיק חייב לגלות בפירוט החודשי מידע על עסקאות המתבצעות במטבע חוץ, הכולל, בין היתר, את סכום העמלות שנגבה מהלקוח. כאשר מאפשר מנפיק צבירת נקודות/כוכבים, יינתן פירוט לחיובים שבוצעו בנקודות/כוכבים וליתרות העומדות לרשות הלקוח לאחר ביצוע החיובים. בכרטיסים בהם ניתן לקבל פטור מעמלות מסוימות בהתאם להיקף הפעילות בהם, יפורטו מספר הפעולות ו/או סכום הרכישות שבוצעו באמצעות הכרטיס בפועל לעומת מספר הפעולות ו/או סכום הרכישות הנדרשים לקבלת הפטור, ביחס לתקופה אליה מתייחס הפטור. (סעיף 12 להוראה)

#### **דברי הסבר**

בנוסף לחובות הגילוי מכוח תקנות כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, מגדיר סעיף זה את הפרטים שעל מנפיק למסור ללקוחותיו בפירוט החודשי בעסקאות מיוחדות, זאת בכדי להביא להגברת השקיפות בפעולותיו לגילוי נאות ללקוח ולמניעת הטעייה של לקוחות.

13. מנפיק המאפשר ללקוחותיו צבירת נקודות/כוכבים בגין עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי חיוב, חייב לגלות מראש ללקוחותיו את סכום הקניות באמצעות כרטיסי חיוב הנדרש לצבירת נקודה/כוכב. מנפיק חייב להודיע ללקוחותיו, חודשיים מראש ובכתב, על כל שינוי לרעת הלקוח בכללים לצבירתם של נקודות/כוכבים. (סעיף 13 להוראה)

14. מנפיק אינו רשאי להתנות מימוש של נקודות/כוכבים או המרתם להטבות בתנאי כל שהוא, למעט לעניין התקופה שניתן לממשם, אם נקבעה מראש ובקיומו של כרטיס חיוב תקין ובר תוקף, במועד המימוש בלבד. (סעיף 14 להוראה)

#### **דברי הסבר**

סעיפים אלו נועדו להגביר את השקיפות לגבי ההטבות הניתנות על ידי מנפיק ללקוחותיו באמצעות נקודות/כוכבים על מנת שהלקוח יוכל להשתמש במידע זה בעת קבלת החלטות לגבי שימוש בכרטיס זה או אחר.

15. מנפיק לא יתיר ללקוחותיו רכישת נכסים תמורת נקודות/כוכבים שיצטברו לזכותם בעתיד. עם זאת נקבעו בהוראה מספר חלופות שעל פיהן רשאי מנפיק לפעול כאשר חסרות ללקוח נקודות/כוכבים. (סעיף 15 להוראה)

#### **דברי הסבר**

לעיתים, לקוחות מבצעים עסקאות בתשלום משולב של כסף ונקודות/כוכבים ובדיעבד מסתבר שאין ברשותם מספיק נקודות/כוכבים לקבלת ההטבה. כנגד יתרת החובה של הנקודות/הכוכבים מחייב מנפיק כרטיסי חיוב בשווי קבוע לנקודה/כוכב. אולם, לעיתים קורה שהחייב בגין יתרת חובה של הנקודות/הכוכבים גבוה משווי ההטבה. בכדי למנוע מצבים מעין אלו סעיף זה קובע, כי מנפיק לא יאפשר ביצוע עסקאות תוך קבלת הטבה כנגד נקודות/כוכבים שיצטברו בעתיד ו/או כנגד תשלום בגין הנקודות/הכוכבים החסרות/החסרים לקבלת ההטבה. במקרים שכאלו, מנפיק נדרש לבטל את כל ההטבה שניתנה כנגד הנקודות/כוכבים ולחייב את הלקוח במחיר העסקה המלא; או לחילופין, החברה יכולה לוותר על הנקודות/ הכוכבים החסרות/החסרים ללקוח. עם זאת, מנפיק רשאי לאפשר ללקוח שאין ברשותו את מספר הנקודות/כוכבים הנדרש לשם ביצוע העסקה, לבצע את העסקה במלאי הנקודות/כוכבים העומד לרשותו, ולחייבו בסכום שהמנפיק העביר בפועל ישירות לספק, בגין העסקה הספציפית.

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 מנפיק להשתמש בשער המרה שאינו השער היציג, עליו להעמידו לרשות הלקוחות לפחות שנה לאחור. (סעיף 16 להוראה)

#### **דברי הסבר**

מטרתו העיקרית של סעיף זה היא קביעת מנגנון המרה, המאפשר השוואה לאמצעי תשלום אחרים ולהשוואה בין כרטיסי חיוב שונים (אין כוונת הסעיף להתערב בעמלה, אם יבחר מנפיק להשית גם עמלה כזו – ובלבד שינתן לה גילוי נאות מראש). השער בו תבוצע המרת העסקה יהיה שער מקובל שהמידע אודותיו יהיה נגיש ללקוחות גם בדיעבד, לכל הפחות שנה לאחור (ניתן לעשות כן באמצעות פרסום באתר האינטרנט של המנפיק). לצורך כך ניתן להשתמש לדוגמא, בשער יציג או בשער העברות והמחאות נמוך. השער שיקבע יהיה במועד הסליקה של החברה הבינלאומית או סמוך ככל הניתן למועד זה ובלבד שקביעת יום המרת החיוב ללקוח תהיה קבועה ועקבית עבור כל העסקאות ועבור כל לקוחות המנפיק.

#### **תחילה**

17. תחילת הוראה זו היא ביום 30.9.2005.

#### **עדכון קבצים**

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

<u>להוציא עמוד</u>	<u>להכניס עמוד</u>
-----	470-1-6 [1] (1/05)

**יואב להמן**  
המפקח על הבנקים