

ירושלים, י' בתמוז תשפ"ג

29 ביוני 2023

חוזר ח-06 - 2752

לכבוד

התאגידים הבנקאיים והסולקים

## **הנדון: הפצת כרטיסי אשראי של מנפיקים הקשורים עם תאגיד בנקאי בהסכם הפצה**

(ניהול בנקאי תקין, הוראה מס' 473)

### **מבוא**

1. סעיף 17 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן – **החוק**) קובע כי בעת פנייה של לקוח לתאגיד בנקאי בבקשה להתקשר עמו בחוזה כרטיס אשראי, או בעת פנייה של תאגיד בנקאי ללקוח בהצעה להתקשרות כאמור, על התאגיד הבנקאי להפיץ את כרטיסי האשראי של המנפיקים הקשורים עמו בהסכם הפצה, כהגדרתו בסעיף. הסעיף חוקק במסגרת החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז-2017, ונועד להגביר את התחרות ולאפשר למנפיקים אחרים להגיע לקהל לקוחות רחב, וזאת באמצעות שימוש ברצפת ההפצה של התאגידים הבנקאיים, לרבות הסניפים שבבעלותם.
2. סעיף 17(ב) לחוק קובע כי המפקח על הבנקים ייקבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הוראות בדבר הסכם ההפצה בין התאגידים הבנקאיים לבין המנפיקים האחרים. כמו כן, סעיף 17(ג) לחוק קובע כי לא יסרב תאגיד בנקאי סירוב בלתי סביר להתקשר עם מנפיק בהסכם הפצה, וכי המפקח רשאי לקבוע תנאים שיראו אותם כבלתי סבירים לעניין זה.
3. במסגרת הוראה זו ייקבעו הוראות לעניין תהליכי הפצת כרטיסי אשראי לפי סעיף 17 לחוק, לרבות בעניינים שבהם הוסמך המפקח לקבוע הוראות לפי סעיפים 17(ב) ו-17(ג) לחוק. ויובהר, ההוראה מתייחסת רק להפצה על פי סעיף 17 לחוק, ולא להסכמים אחרים בין מנפיקים ובין תאגידים בנקאיים. כמו כן, ההוראה אינה מונעת התקשרויות אחרות או נוספות של תאגידים בנקאיים עם מנפיקים אחרים, שאינן בגדר הפצה על פי החוק.
4. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי הבנקאות ובאישור הנגיד, קבעתי הוראה זו. בהתאם להחלטת הנגיד, האסדרה לא לוותה בפרסום דו"ח לפי חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021 וזאת לאור פעולות משמעותיות שבוצעו לפני כניסת החוק לתוקף.

## **פירוט הסעיפים**

### **פרק א' - תנאי הסכם הפצה**

(סעיפים 7-13)

5. הוראה זו איננה מתייחסת לכלל הפרטים והסעיפים שיהיו בתוך הסכם הפצה, נשוא הוראה זו, אלא, מתייחסת רק לנושאים שזיהינו ככאלו שבהם עשויה להתגלע מחלוקת בין הצדדים או שיכולים להיות חסם להגעה להסכם.
6. בהוראה נקבע כי כרטיסי אשראי אשר הונפקו ע"י מנפיק אחר לפי סעיף 17 לחוק לא יכללו סממנים של התאגיד הבנקאי, ובנוסף התאגיד בנקאי לא יהיה צד לחוזה כרטיס האשראי, אשר נכרת בין הלקוח והמנפיק האחר.
7. התמורה שישלם המנפיק האחר לתאגיד הבנקאי בעד הפצת כרטיסי האשראי שלו תהיה קבועה ולא תהיה קשורה למאפייני הלקוח, לאופן השימוש שלו בכרטיס האשראי או לשירותים והעמלות שמשולמות או ניתנות ע"י המנפיק האחר ללקוח. זאת, מהטעם שהתמורה שיש לשלם לתאגיד הבנקאי היא בגין מאמצי ההפצה ולא לדרוש תשלומים נוספים, דבר העלול להוות חסם בפני המנפיקים האחרים להתקשרות בהסכמי הפצה. התאגיד הבנקאי והמנפיק יקבעו בהסכם הפצה, באם עמלת ההפצה משולמת בפעימה אחת או לשיעורין. בנוסף, אין מניעה כי הצדדים להסכם יקבעו מנגנון תגמול דיפרנציאלי, המבוסס לדוגמא על כך שישנה עלות קבועה ביצירת הממשקים הטכנולוגיים וככל שמבוצעות יותר הפצות, המחיר השולי נמוך יותר.
8. בהתאם להוראה, התאגיד הבנקאי לא יוכל לדרוש מהמנפיק האחר לעדכן אותו אודות הלקוח והשימושים בכרטיס האשראי. זאת מתוך החשש שעדכונים כאמור, יובילו לכך שהתאגיד הבנקאי יעשה שימוש במידע זה, שאינו לטובת הסכם הפצה והדבר יפגע במאמצים התחרותיים של המנפיק האחר. התאגיד הבנקאי יכול לדרוש מהמנפיק האחר לעדכן אותו רק במידע הנדרש לצורך חישוב התמורה בגין ההפצה.

### **פרק ב' - אופן הפצה**

(סעיפים 14-16)

9. בהתאם לחוק, התאגיד הבנקאי יציג בפני הלקוח, בין אם הלקוח הוא זה שפנה לתאגיד הבנקאי ובין אם הפניה נעשתה באופן יזום ע"י התאגיד הבנקאי, מידע לגבי כרטיסי אשראי של מנפיקים אחרים איתם התקשר בהסכם הפצה, והכל באופן שיקדם את תכליות סעיף 17 בחוק. כך לדוגמא, הצגת הכרטיסים של המנפיק האחר על ידי התאגיד הבנקאי תעשה בצורה ניטרלית ובאופן שלא יפגע באטרקטיביות של כרטיסים אלו. כמו כן, התאגיד הבנקאי רשאי לרכז את כל ההצעות לכרטיסי אשראי של מנפיקים אחרים על גבי מסמך אחד ולהציגו בפני הלקוח. בריכוז כאמור יוצגו, לכל הפחות, הפרטים האמורים בסעיף 17 להוראה.
10. המנפיק רשאי לבקש מהתאגיד הבנקאי לא לשווק את כרטיסיו בכל הדרכים בהם מפיץ התאגיד הבנקאי את הכרטיסים המונפקים על ידו, לדוגמא: המנפיק יכול לבקש כי כרטיסיו יופצו רק בערוצים האינטרנטיים ולא בסניפי התאגיד הבנקאי, זאת לאור אסטרטגיה שיווקית מסוימת שיש לו או בשל עלויות שידרשו ממנו בעת הפצה בכל הערוצים, שיפחיתו את כדאיות השימוש בתאגיד בנקאי כמפיץ.
11. ההוראה קובעת איסור על הצגת אזהרות ללקוח בכל הקשור לכרטיסים של המנפיק האחר, זאת על מנת לקדם את תכליות החוק ולמנוע מצב בו התאגיד הבנקאי ינסה להשפיע על החלטת הלקוח להנפיק כרטיס אשראי שמונפק על-ידי מנפיק אחר או להחליף כרטיס אשראי שהונפק על ידי התאגיד הבנקאי בכרטיס המונפק על-ידי המנפיק האחר.

**פרק ג' - הפרטים שהתאגיד הבנקאי מחויב להציג ללקוח**

(סעיפים 17-18)

12. פרק זה קובע מהו המידע אותו חייב התאגיד הבנקאי להציג ללקוח בעת הצעת כרטיס אשראי של מנפיק אחר, ובתנאי שמידע זה נמסר לתאגיד הבנקאי ע"י המנפיק האחר. ככל שהמנפיק האחר לא העביר מידע מסוים אודות הכרטיסים המופצים, רשאי התאגיד הבנקאי להציג את אותו מידע באשר לכרטיסים המונפקים על ידו. ויובהר, אין מניעה כי התאגיד הבנקאי יציג ללקוח מידע נוסף מטעם המנפיק האחר, ככל שהוסכם על כך בין הצדדים להסכם ההפצה.
13. במקרים בהם הלקוח מבקש לקבל פרטים נוספים שאינם בידי התאגיד הבנקאי, לדוגמא: גובה המסגרת, שיעור הריבית, הטבות נוספות שניתנות על שימוש בכרטיס וכד', יפנה התאגיד למנפיק האחר או יציע לו כי הוא יעביר את פרטיו למנפיק האחר כדי שזה ייצור קשר עם הלקוח באופן ישיר וימסור לו את הפרטים החסרים. יובהר כי אין באמור כדי לחייב את התאגידים הבנקאיים לבצע חיתום אישי של הלקוח עבור המנפיק האחר. כמו כן, אין בכך כדי למנוע מהצדדים להסכים על שירותים נוספים שיינתנו ביניהם.

**פרק ד' - סירוב בלתי סביר**

(סעיפים 19-20)

14. סעיף 17(ג) לחוק קובע כי תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר להתקשר עם מנפיק בהסכם הפצה לפי הוראת סעיף החוק. עוד נקבע בחוק כי המפקח רשאי לקבוע תנאים שיראו אותם כבלתי סבירים, לעניין סעיף זה. למען הסר ספק, יובהר כי התנאים שנקבעו בפרק ד' להוראה אינם גורעים מהוראת החוק בעניין זה, וכי עשויות להיות נסיבות נוספות אשר יכללו בגדר סעיף קטן (ג).
15. בהתאם לסמכות המפקח, סעיף 19 להוראה קובע כי במידה והתאגיד הבנקאי התנה על הסעיפים המפורטים בהוראה, ובשל כך לא ייחתם הסכם הפצה בינו לבין המנפיק האחר, יראו בכך סירוב בלתי סביר. עוד נקבע בסעיף 20 להוראה כי לא יראו בדרישה של התאגיד הבנקאי כי הפצת כרטיסי האשראי של המנפיק האחר תעשה לכלל לקוחותיו כתנאי בלתי סביר. זאת, נוכח העובדה כי צמצום של הלקוחות להם יופץ כרטיס האשראי במסגרת הסכם ההפצה, עשוי להשית עלויות פיתוח בלתי סבירות על התאגיד הבנקאי וכן מלשון החוק עולה כי סעיף החוק נועד לאפשר פניה לכלל לקוחות התאגיד הבנקאי, ולא בהכרח לאוכלוסיות מסוימות.

**פרק ה' – דיווח**

(סעיפים 21-24)

16. פרק זה קובע את הדיווחים הנדרשים מהתאגיד הבנקאי וממנפיקים אחרים המפוקחים על ידי הפיקוח על הבנקים. לאור הרגישות של הסכמים אלו, הפיקוח מבקש לעקוב אחריהם באופן שוטף.

**תחילה והוראת מעבר**

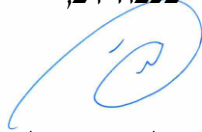
17. מועד תחילת ההוראה, מיום פרסומה. כל הסכם הפצה שיחתם מיום זה יעמוד בכל כללי הוראה זו.
18. הסכמי הפצה שנחתמו טרם כניסת ההוראה לתוקף, יותאמו בין הצדדים בתוך תקופה שלא תעלה על שישה חודשים.

**עדכון הקובץ**

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
3-1-473 [1] (06/23)	-----

בכבוד רב,



דניאל תחיאשוילי  
המפקח על הבנקים

## הפצת כרטיסי אשראי של מנפיקים הקשורים עם תאגיד בנקאי בהסכם הפצה

### מבוא

1. סעיף 17 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן – **החוק**) קובע כי בעת פנייה של לקוח לתאגיד בנקאי בבקשה להתקשר עמו בחוזה כרטיס אשראי, או בעת פנייה של תאגיד בנקאי ללקוח בהצעה להתקשרות כאמור, על התאגיד הבנקאי להפיץ את כרטיסי האשראי של המנפיקים הקשורים עימו בהסכם הפצה, כהגדרתו בסעיף.
2. סעיף 17 לחוק מגדיר "הפצה" של כרטיסי אשראי, כביצוע של כל הפעולות הבאות: הצגה לפני הלקוח של פרטי המנפיקים ושל פרטי כרטיסי האשראי שהם מציעים; מסירת פרטי הלקוח למנפיקים הקשורים בהסכם ההפצה, לפי בקשת הלקוח; ומסירת כרטיס האשראי ללקוח בסניפי התאגיד הבנקאי, לבקשת לקוח.
3. סעיף 17(ג) לחוק ממשיך וקובע כי לא יסרב תאגיד בנקאי סירוב בלתי סביר להתקשר עם מנפיק בהסכם הפצה, כאמור בסעיף זה, ואף מבהיר כי התניית תנאים בלתי סבירים דינה כדין סירוב בלתי סביר, לעניין זה.
4. במסגרת הוראה זו ייקבעו הוראות לעניין תהליכי הפצת כרטיסי אשראי לפי סעיף 17 לחוק, לרבות בעניינים שבהם הוסמך המפקח לקבוע הוראות לפי סעיפים 17(ב) ו-17(ג) לחוק.

### תחולה

5. הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק (להלן – **תאגיד בנקאי**).

### הגדרות

6. "הפצה" של כרטיס אשראי, "הסכם הפצה", "כרטיסי אשראי", "חוזה כרטיסי אשראי" ו-"מנפיק הקשור בהסכם הפצה" – כהגדרתם בסעיף 17 לחוק;
7. "מנפיק אחר" – "גוף פיננסי" כהגדרתו בחוק שהוא מנפיק, למעט גוף המנוי בפסקאות (4), (6), (7) ו-(10) להגדרה "גוף פיננסי" שבסעיף 1 לחוק, שאינו מפקח על פי דין לעניין פעילותו הפיננסית כמנפיק, אשר פנה אל תאגיד בנקאי בבקשה לכרות עמו הסכם הפצה, או מנפיק הקשור בהסכם הפצה;

### תנאי הסכם הפצה

7. תאגיד בנקאי לא יהיה צד לחוזה כרטיס אשראי אשר נכרת בין לקוח ומנפיק אחר במסגרת הסכם הפצה.
8. כרטיס אשראי שהונפק על ידי מנפיק אחר במסגרת הסכם הפצה לא יכלול סממנים של התאגיד הבנקאי, ולא יזכה את הלקוח בהטבות כלשהן מאת התאגיד הבנקאי.
9. הסכם ההפצה יכלול מנגנון אשר יאפשר למנפיק האחר לעדכן את פרטי כרטיס האשראי שהוא מציע במסגרת הסכם ההפצה, אותם מחוייב התאגיד הבנקאי להציג ללקוח, בתדירות סבירה.
10. במסגרת הסכם הפצה, תאגיד בנקאי רשאי לגבות ממנפיק אחר תמורה סבירה בעד מתן שירותי ההפצה, בין היתר, בכפוף לתנאים הבאים:
  - (א) התמורה לא תהיה קשורה לאלה: מאפייני הלקוח; מאפייני השימוש של הלקוח בכרטיס האשראי המונפק; היקף האשראי המועמד ללקוח; עמלות הנגבות מהלקוח; או עמלות המתקבלות בגין השימוש של הלקוח בכרטיס האשראי.
  - (ב) התמורה תהיה סכום קבוע שנועד לשקף את מאמצי הפצה.
11. תאגיד בנקאי לא יגבה תמורה שונה ממנפיקים אחרים שונים בעד שירותי הפצה הניתנים בתנאים דומים.
12. הסכם ההפצה לא יכלול התחייבות של המנפיק האחר להעברת מידע לתאגיד הבנקאי אודות הלקוח והשימושים בכרטיס האשראי, ככל שהונפק, למעט:
  - 12.1. העברת מידע מהמנפיק האחר לתאגיד הבנקאי על עצם ההנפקה או אי ההנפקה, ככל שמידע זה נדרש לצורך חישוב התמורה, כאמור בסעיף 10 או לצורך מסירת דיווח על ידי התאגיד הבנקאי לפיקוח על הבנקים, בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים;
  - 12.2. העברת דרישות תשלום מכוח הרשאה לחיוב חשבון בגין הפעילות השוטפת בכרטיס האשראי המונפק;
  - 12.3. העברת מידע אשר נדרש המנפיק האחר להעביר לפי דין, לרבות לפי סעיף 17 לחוק, או לפי חוק שירות מידע פיננסי, התשפ"ב-2021.
13. היו התאגיד הבנקאי והמנפיק האחר קשורים בהתקשרות אחרת למתן שירותים, לא יכרוך התאגיד הבנקאי בין הסכם ההפצה וההתקשרות האחרת, ולא יתנה תנאים בהסכם ההפצה בשל ההתקשרות האחרת או יתנה תנאים בהתקשרות האחרת בשל הסכם ההפצה.

### אופן הפצה

14. פנה לקוח לתאגיד בנקאי בבקשה להתקשר עמו בחוזה כרטיסי אשראי או פנה התאגיד הבנקאי ללקוח בהצעה להתקשרות כאמור, יציג לו התאגיד הבנקאי פרטים לעניין כל המנפיקים האחרים הקשורים עמו בהסכם הפצה לעניין אותו ערוץ תקשורת וכן פירוט סביר לעניין כרטיסי האשראי שהם מנפיקים, באופן שיקדם את תכליות סעיף 17 לחוק. הצגה כאמור יכול שתעשה על דרך של הפניית הלקוח לריכוז בכתב של, לכל הפחות, הפרטים האמורים בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** להלן.
  15. מנפיק אחר רשאי לבקש כי:
    - 15.1. הסכם ההפצה מולו יתייחס רק לחלק מערוצי התקשורת הרלוונטיים בהם התאגיד הבנקאי פונה ללקוח בהצעה להתקשרות או מאפשר ללקוח לפנות אליו בבקשה להתקשרות.

- 15.2. במקרה שבו ההפצה של הכרטיסים של התאגיד הבנקאי נעשית בערוצים האינטרנטיים, יפנה התאגיד הבנקאי את הלקוח אל הערוצים האינטרנטיים של המנפיק האחר.
16. התאגיד הבנקאי לא יציג ללקוח עמדה או אזהרה לגבי טיבם של כרטיסי האשראי המונפקים על ידי המנפיק האחר, באופן שיש בו כדי להשפיע לרעה על החלטת הלקוח להנפיק כרטיס אשראי שמונפק על ידי מנפיק אחר או להחליף כרטיס אשראי שהונפק על ידי התאגיד הבנקאי בכרטיס המונפק על ידי מנפיק אחר.

#### הפרטים שהתאגיד הבנקאי מחויב להציג ללקוח

17. בעת הפצת כרטיס אשראי ללקוח, התאגיד הבנקאי יציג ללקוח את המידע שהתקבל מהמנפיק האחר, ולכל הפחות את הפרטים הבאים, ככל וכפי שהועברו לו על ידי המנפיק האחר:
- 17.1. שם המנפיק האחר וסוג הכרטיס המוצע על ידו;
- 17.2. תעריפון מצומצם של כרטיסי אשראי של המנפיק האחר;
- 17.3. ההטבות הנלוות לכרטיס האשראי, ככל שהמנפיק האחר מבקש להציג הטבות כאמור;
- 17.4. מסגרת אשראי מוצעת בכרטיס, אם ביקש המנפיק האחר להציג זאת ללקוח. ואם לא ביקש, יציג את המועד בו ידע הלקוח מהי המסגרת המוצעת.
18. ביקש לקוח מהתאגיד הבנקאי לקבל פרטים נוספים אודות כרטיס אשראי של המנפיק האחר, שאינם מצויים בידי התאגיד הבנקאי, יפנה התאגיד הבנקאי את הלקוח לקבלתם מהמנפיק האחר או יציע ללקוח להעביר את פרטיו למנפיק האחר.

#### סירוב בלתי סביר

19. התנה תאגיד בנקאי תנאים להתקשרות עם מנפיק אחר בהסכם הפצה בניגוד להוראה זו, יראו תנאים אלה כתנאים בלתי סבירים, לפי סעיף 7(ג) לחוק.
20. התנה תאגיד בנקאי תנאי לפיו ההפצה של כרטיסי האשראי לפי הסכם ההפצה, תתבצע ביחס לכל לקוחות התאגיד הבנקאי, ולא ביחס לקבוצת לקוחות בעלת מאפיינים מסוימים, לא יראו תנאי זה כתנאי בלתי סביר.

#### דיווח

21. תאגיד בנקאי ידווח לפיקוח על הבנקים על הנתונים הבאים: מספר הסכמי ההפצה בתוקף ליום הדיווח; סך כל התמורה שקיבל התאגיד הבנקאי בגין פעילות ההפצה בתקופת הדיווח; סך כרטיסי האשראי שהונפקו עבור המנפיקים האחרים, אגב הסכמי ההפצה.
22. מנפיק אחר הקשור בהסכם הפצה ידווח לפיקוח על הבנקים על הנתונים הבאים: מספר הסכמי ההפצה בתוקף ליום הדיווח; סך כל התמורה ששילם המנפיק האחר לתאגידים בנקאיים בגין פעילות ההפצה בתקופת הדיווח; סך מספר כרטיסי האשראי שהונפקו אגב הסכם ההפצה.
23. מבנה הדיווחים המפורטים בפרק זה ומועדם יהיו כאמור בהוראת דיווח לפיקוח על הבנקים.

#### עדכונים

תאריך  
29/06/23

פרטים  
חוזר מקורי

גרסה  
1

חוזר 06 מס'  
2752