



איגוד לשכות המסחר

ארגון העסקים הגדול בישראל

-פורום חברות כרטיסי האשראי-

28 באוקטובר, 2018
1113433

לכבוד
ח"כ רחל עזריה
יו"ר ועדת הרפורמות
כנסת ישראל
ירושלים

מכובדתי,

הנדון: הערות פורום חברות כרטיסי האשראי להצעת חוק שירותי תשלום,
התשע"ז-2017

הצ"ח מ-1246

בשם פורום חברות כרטיסי האשראי שבלשכת המסחר, ובכללם חברות כרטיסי האשראי ישראלכרט בע"מ, לאומי קארד בע"מ וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "חברות כרטיסי האשראי" או "חכ"א"), אנו מתכבדים לפרט את הערותינו והשגותינו להצעת החוק שבנדון.

ראשית נציין כי חברות כרטיסי האשראי מברכות על אסדרת תחום שירותי התשלום באמצעות קביעת כללים ועקרונות אשר יחולו על כלל השחקנים בענף כיום ובעתיד, הן במישור היחסים בין השחקנים השונים וחלוקת האחריות ביניהם, והן במישור היחסים בין השחקנים השונים ולקוחותיהם (בין אם משלמים ובין אם מוטבים).

יחד עם זאת, ולאחר קריאה וסקירה מעמיקה של הצעת החוק, לאור האסדרה הקיימת של התחומים דלעיל (בין היתר, הוראות חוק כרטיסי חיוב והתקנות שהותקנו מכוחו, הוראות ניהול בנקאי תקין שהותקנו לאורך השנים על-ידי המפקח על הבנקים, והוראות ה-PSD עצמן), ולאור הניסיון שנצבר בחברות כרטיסי האשראי לאורך שנות פעילותן בתחומים אלה בישראל (לרבות לעניין ייחודיותו של תחום כרטיסי החיוב בישראל, התשתית הרגולטורית והטכנולוגית של תחום זה, וכן פרשנויות הפיקוח על הבנקים ובתי המשפט של סוגיות שונות הקשורות בתחום זה), אנו מבקשים להתייחס לסוגיות המהותיות והמרכזיות ביותר הדורשות, לגישת חברות כרטיסי האשראי, התאמה, על-מנת שניתן יהיה להחילן על עולם כרטיסי החיוב בישראל.

בית לשכת המסחר, רחוב החשמונאים 84 תל-אביב 6713203 • ת.ד. 20027 תל אביב 6120001 •
טל. 03-5631073 • פקס. 03-5621245 • ronenso@chamber.org.il

א. הערות לסעיף ההגדרות

1. הגדרת "אמצעי תשלום"

1.1. ראשית נציין כי ההתייחסות לפעולות שעל המשלם לבצע היא נכונה יותר לפעולת התשלום ולא לאמצעי התשלום. ערים אנו לכך שהכוונה בכך היא לייצר אחידות בין מקרים בהם נעשה שימוש בחפץ לבין מקרים בהם לא נעשה שימוש כזה, אולם ביצירת ההגדרה יש לקחת בחשבון את השוני בין אמצעי תשלום שהוא כרטיס חיוב בשים לב לאופן המיוחד בו הוא מוסדר הן בדין המקומי והן בהסדרים הבינלאומיים שמנפיקי וסולקי כרטיסי החיוב בישראל כפופים אף להם.

יש להבדיל בין הוראת תשלום שניתנת ישירות על ידי המשלם לנותן שירותי תשלום, לבין הוראת תשלום שניתנת לנותן שירותי התשלום על ידי המוטב.

1.2. בנוסף לכך, על פי הגדרת המונח אמצעי תשלום בהצעת החוק, הרי שהוא חל גם על פעולות וחפצים חד פעמיים, כגון כרטיסי מתנה ללא תלות בסכום הצבור בהם. כך למשל, תו קניה חד פעמי (נייר או אלקטרוני, כגון "גיפט קארד") יחייב את מנפיק התו הן בכריתת הסכם עם המשלם, הן בחובות זיהוי (על פי מהותו של מנפיק התו והדין החל עליו) והן במתן הגנות צרכניות.

1.3. לדעתנו, המשמעות המעשית של הגדרה רחבה כל כך, תהיה הכחדתם של אמצעי תשלום אלה מהשוק המקומי דבר שללא כל ספק אך יפגע בציבור.

1.4. חוק כרטיסי חיוב כיום מבחין בין סוגים שונים של כרטיסי חיוב, ולעמדתנו לא בכדי אלא משום שאין מקום להתייחס באופן זהה לכלל כרטיסי החיוב אלא יש להתחשב בייחודיותו של כל מוצר ומוצר (ככל שיש כזאת).

1.5. בהתאם, גם בחוק שלפנינו יש להתייחס באופן שונה למוצרים שונים ובין היתר, לתת את הדעת לייחודיותם של אמצעי תשלום מסוימים.

1.6. אשר על כן, לדעתנו, יש לתקן את ההגדרה כך שהיא תתייחס במפורש לכך שהחפץ (כרטיס חיוב) הוא אמצעי תשלום, ובנוסף לכך להחריג חפצים חד פעמיים הנטענים מראש כך שאלה לא יחשבו לאמצעי תשלום על פי החוק המוצע כך:

1.7. "אמצעי תשלום" - חפץ לשימוש חוזר בין אם הוא דורש שימוש בפרט אימות או בפרט אימות מוגבר ובין אם אינו דורש שימוש כאמור, וכן רצף פעולות שעל המשלם לבצע ללא שימוש בחפץ לשם מתן הוראת תשלום.

2. הגדרת "פרט אימות" ו-"פרט אימות מוגבר"

2.1. בעולם כרטיסי החיוב פרט האימות הוא הקוד הסודי המשמש כיום לצורך משיכת כספים ממכשירים אוטומטיים וכן לביצוע עסקאות בתקן EMV שעתיד להיכנס לשימוש בישראל בתקופה הקרובה. עשויה להישמע טענה כי קוד סודי אינו מזהה את המשלם אלא הוא אמצעי אימות ראיתי כי הלקוח אכן ביצע את העסקה (בדומה לחתימה שעל פי חוק כרטיסי חיוב היא ראייה לכאורה לכך שהלקוח ביצע את העסקה).

2.2. לפיכך, לעמדתנו יש לשנות את ההגדרה כך שעסקה בתקן EMV שאומתה באמצעות קוד סודי, לא תיחשב לעסקה במסמך חסר, ללא עוררין. נזכיר, כי הדרישה להקשת הקוד הסודי עתידה להחליף את חתימת הלקוח על גבי שובר העסקה והיא מהווה פרט אימות חזק הרבה יותר מאשר חתימה לעניין זה נציין כי סעיף 10 להצעת החוק מסמיך את השר לקבוע הוראות לעניין **חובת** אימות אך אינו מסמיך את השר או גורם אחר לקבוע כי שימוש בתקן מסוים הוא פרט אימות או פרט אימות חזק.

2.3. אשר על כן, אנו מציעים לשנות את ההגדרה ולהתאימה לנוסח טיוטת החוק שהופצה בחודש מרץ 2018 כך שיראו שימוש ב"פרט אימות מוגבר" ("גורם אימות חזק" בלשון הטיוטה ממרץ 2018), כמעיד גם על אימות זהות המשלם וגם על גמירת דעתו של המשלם לתת את הוראת התשלום ולא רק כאמצעי שמאמת את זהותו של המשלם. לשם הנוחות, מצורפת שוב ההגדרה כפי שהופיעה בטיוטת החוק כאמור: "גורם שמספק אמון גבוה בזהות הנטענת ומעיד על גמירות דעת של המשלם לעסקת התשלום ולפרטיה."



איגוד לשכות המסחר

ארגון העסקים הגדול בישראל

- פורום חברות כרטיסי האשראי -

ב. הערות לסעיפי הצעת החוק

3. סעיף 3 (א) - צורת החוזה

3.1. סעיף זה קובע כי על נותן שירותי התשלום להפריד בין שירותי תשלום לבין שירותים אחרים הניתנים על ידו. בעולם כרטיסי האשראי ישנם שירותים שאינם שירותי תשלום אולם הם כרוכים בכרטיסי אשראי בחבל טבורם, כגון אשראי הניתן על גבי ובאמצעות כרטיס האשראי בין אם לצורך עסקה מסוימת ובין אם לאו.

3.2. אכן, בדברי ההסבר נכתב כי אין הכוונה לכריתתם של הסכמים נפרדים. יחד עם זאת, על מנת לצאת מן הספק, ובהינתן שהכוונה היא אך לבצע אבחנה בין שירותי תשלום לשירותים אחרים, אנו מציעים כי במקום ההיגד "יפריד" יבוא ההיגד "יבחין".

4. סעיף 6(א)

4.1. לדעתנו גם בסעיף זה יש מקום לבצע אבחנה בין אמצעי תשלום פיזי לאמצעי תשלום אחר, ובאמצעי תשלום פיזי יש לחייב את הלקוח להחזיר את אמצעי התשלום לנותן שירותי התשלום (בדומה לקבוע בחוק כרטיס חיוב כיום), ולחילופין לקבל מהלקוח הצהרה כי אמצעי התשלום הושמד.

4.2. עמדתנו זו נובעת מכך שבעולם כרטיסי החיוב קיימים מקרים בהם ניתן לעשות שימוש בכרטיס חיוב פיזי גם אם זה בוטל בידי הלקוח וכל עוד לא הושב או הושמד. לפיכך, כרטיס שיבוטל ולא יושמד עלול להוות בעתיד סיכון לנותן שירותי התשלום.

4.3. בנוסף, ההוראה המוצעת, לפיה תוענק ללקוח האפשרות למסור הודעה הצופה פני עתיד לסיום החוזה, אינה תורמת דבר ללקוח ומנגד מטילה נטל בלתי סביר על חכ"א לנהל טבלאות מעקב לביטולים עתידיים. הלקוח זכאי ויכול כל עת לטל את הכרטיס ואף לתת למנפיק הודעה על השעיית השימוש בכרטיס. יפנה הלקוח ויבטל את הכרטיס במועד בו הוא מבקש לסיים את החוזה וזכויותיו לא יפגעו.

4.4. באשר למועד הנקוב בסעיף 6(ב) - לעמדתנו אין היגיון בהודעה מוקדמת בפרק זמן ארוך כל כך של 45 ימים. לעניין זה נפנה לפסיקת בית המשפט

העליון בע"א 6916/04 בנק לאומי לישראל בע"מ נ' היועץ המשפטי לממשלה שם נקבע ביחס לשינוי תנאי חשבון עו"ש כי פרק זמן של 30 יום הוא זמן סביר ואינו מהווה תנאי מקפח. קביעה דומה ניתנה ביחס לסיום הסכם סליקה; ראו למשל ת.א. (מחוזי ת"א) 9462-04-13 טופ קוד בע"מ נ' ישראלכרט בע"מ.

5. סעיף 12 מידע על מועד העברת הכספים לזכות המוטב

5.1. בעולם כרטיסי החיוב קיימים הסדרים מקומיים ובינלאומיים על מנת שכרטיס הנושא מותג בינלאומי מסוים, יכובד בכל בית עסק המכבד כרטיסים מאותו מותג ללא תלות בזהות הגורם שהנפיק את הכרטיס. כך למשל, לקוח המחזיק בכרטיס מסוג "ויזה" שהונפק לו על ידי בנק מקומי בישראל, יוכל לבצע באמצעותו עסקאות בבית עסק באוסטרליה או בסין בין אם הלקוח נוכח שם ובין אם מרחוק (באמצעות האינטרנט וכדומה).

5.2. בהתאם, על פי אותם הסדרים (הן ההסדר המקומי הן ההסדרים הבינלאומיים), לכל שני צדדים לעסקת האשראי מערכת יחסים עצמאית ונפרדת שאינה תלויה במערכות היחסים האחרות, לרבות במערכת היחסים בין המשלם ובין נותן שירותי התשלום למשלם (או למוטב). ממילא, ברוב המקרים, המועד בו המוטב עתיד לקבל את כספי הוראת התשלום, אינו ידוע לנותן שירותי התשלום למשלם. כמו כן, נותן שירותי תשלום למוטב עשוי להעניק למוטב שירותים מסוימים המשפיעים על מועד התשלום בהתאם להסכמות ביניהם, כגון ניכיון או הקדמת הזיכוי, אשר כאמור אינם תלויים ואינם ידועים לנותן שירותי תשלום למשלם.

5.3. לפיכך, יש להחריג מתחולת סעיף זה פעולת תשלום מובטחת.

5.4. לעניין הסיפא לסעיף 15(ב) נציין כי מלשון הסעיף עולה כי פטור מחובת הפירוט יהיה רק כאשר הפירוט עלול לסכל את מטרת הסירוב אך קיימים מקרים בהם חכ"א מנועה על פי דין מלפרט את המידע (ראו למשל סעיף 12 לצו איסור הלבנת הון צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), תשס"א-2001). כמו כן, חשיפת מתודולוגיית מערכות לזיהוי וניטור פעילות חריגה,

עלולה לסכל את אפקטיביות הבקורות בעתיד (הגם שאין בה בכדי לסכל את מטרת הסירוב של הוראת התשלום המסוימת לגביה היא בוצעה).

5.5. בהתאם אנו ממליצים לתקן את סעיף 15(ב) ולהחריג ממנו את המקרים בהם נותן שירותי התשלום מנוע על פי דין מלפרט את סיבת הסירוב.

6. סעיף 16

6.1. לאור אופי העסקאות בעולם כרטיסי החיוב, יש להחריג מהוראות הסעיף פעולת תשלום מובטחת שלגביה, מטבע הדברים, לא ניתן להפסיק את ביצועה של פעולת התשלום.

6.2. לדעתנו צריך להבהיר שהסעיף מתייחס להוראות תשלום שניתנו ישירות לנותן שירותי התשלום ולא להוראות תשלום שניתנו על ידי המוטב. כמו כן, יש להבהיר בסעיף שהוא לא מתייחס לפעולת תשלום מובטחת (לגביה נקבעו הוראות ייעודיות).

7. סעיף 18 - הפסקת ביצוע של פעולת תשלום מובטחת בשל חדלות פירעון

7.1. בס"ק (א) יש טעות סופר צ"ל בלי לגרוע מהוראות סעיף 17;

7.2. ס"ק (ב) על פי לשונו מחייב את נותן שירותי התשלום למשלם להשיב למשלם את הסכומים בהם חויב בתקופת הפסקת הזיכוי, בהתקיים תנאים מסוימים הקבועים בסעיף. עשויה להישמע טענה כי חובתו זו של נותן שירותי התשלום היא בכל מקרה בו ניתן צו כאמור בס"ק (ב). טענה זה עשויה להביא למצבים אבסורדיים בהם אין ספק כי תמורת עסקת היסוד (כולה או חלקה באופן בלתי ניתן להפרדה) סופקה למשלם אך לכאורה נותן שירותי התשלום יהיה מחויב להשיב את הכספים למשלם.

7.3. כמו כן, מבוקש לשנות את מועד הזיכוי מ-7 ימי עסקים ל-10 ימי עסקים כפי שמבוקש עבור סעיפים 27 - 29 להלן.

7.4. בנוסף לכך, בס"ק (ד) ו-(ה) לא עוגנה במפורש זכותו של נותן שירותי התשלום למשלם לחזור ולחייב את המשלם בגין פעולת התשלום כאשר התקיימו הנסיבות הקבועות באותו סעיף. לעניין זה נציין כי ס"ק זה צריך להיות זהה לס"ק 17(ג) לפיו נותן שירותי התשלום רשאי לחזור ולחייב את המשלם אם נוכח לדעת, בין היתר, שהנכס סופק ללקוח.

7.5. בנוסף, אנו מציעים לקבוע בס"ק (ב) הוראה ולפיה מקום בו מתקיימות הנסיבות הקבועות בס"ק (ד) או (ה), רשאי נותן שירותי התשלום למשלם - מעת מתן הצו כמתואר בס"ק (ב) - שלא להשיב למשלם את סכומי החיוב בהם חויב בתקופת הפסקת הזיכוי.

8. סעיף 23 (א) - הקפאת השימוש באמצעי תשלום בידי נותן שירותי תשלום למשלם

8.1. השינוי מ"חשש סביר" שקיים בנוסח חוק כרטיסי חיוב כיום - ל"חשש ממשי" למעשה פוגע באפשרות של חברת כרטיסי האשראי לנהל את הסיכונים שלהן בצורה מושכלת. למעשה "חשש ממשי" הוא שהלקוח כבר נמצא בתוך הסיטואציה של בעיות פיננסיות ומונע את אפשרות להקדים תרופה למכה. לכן מבוקש להשאיר את הניסוח כלשונו היום - "חשש סביר".

9. פרק ו' שימוש לרעה באמצעי תשלום

9.1. אנו סבורים שהגיעה העת לקבוע במפורש כי ההגנות למשלם לא יחולו מקום בו המשלם התרשל בשמירה על הקוד הסודי. נזכיר בקצרה את הרקע הרלוונטי לדברים:

9.1.1. הצעת החוק אימצה את ההגנות הקבועות בחוק כרטיסי חיוב לעניין שימוש לרעה בכרטיסי חיוב. בחוק כרטיסי חיוב קבועות הגנות רבות ללקוח שנעשה שימוש לרעה בכרטיס האשראי שלו, כך שבמקרים רבים האחריות לשאת בנזק שנגרם כתוצאה מהשימוש לרעה בכרטיס מוטלת על כתפי המנפיק בהתאם לעקרון פיזור הנזק, וזאת בכפוף לחריגים המעוגנים בחוק.

9.1.2. החריגים הקבועים בחוק כרטיסי חיוב שבהתקיימם האחריות לשימוש לרעה תוטל על הלקוח הם במקרים בהם הלקוח הוא זה שיצר את הסיכון (מסר את הכרטיס לאחר בנסיבות שאינן סבירות), או ידע עליו ולא עשה דבר כדי למנוע אותו (השימוש נעשה בידעת הלקוח). לטעמנו, במקרה בו הלקוח מתרשל בשמירה על הקוד הסודי והתרשלותו היא זו שמאפשרת שימוש לרעה בכרטיס, הוא מקרה בו הלקוח גם יצר את הסיכון וגם לא עשה די כדי למנוע אותו, ולפיכך על

בסיס אותו רציונאל יש לקבוע כי גם במקרה כזה האחריות תוטל על הלקוח.

9.1.3. הסוגיה של רשלנות הלקוח בשמירה על כרטיס החיוב ו/או על הקוד הסודי אינה נכללת בחוק כרטיסי חיוב לפי לשונו. יחד עם זאת, בתי המשפט הבינו את הבעייתיות בכך ופרשו אותו בהתאם לתכליתו.

9.1.4. כך, למשל, בפסיקת בתי המשפט נקבע פעם אחר פעם כי לקוח שמתרשל בשמירה על כרטיס האשראי צריך לשאת בנזק שנגרם כתוצאה מרשלנותו וכי נזק זה לא יוטל על כתפיו של המנפיק. זאת, מאחר שאשמתו של הלקוח היא זו שיצרה את הסיכון ובנוסף הלקוח לא עשה די כדי למנוע אותו.

9.1.5. בהתאם, לאורך השנים קבעו שוב ושוב בתי המשפט כי לקוח שהתרשל בשמירה על הכרטיס או פנה באיחור למנפיק, לא יהיה זכאי להגנות שבחוק כרטיסי חיוב, וזאת בהתאם לכלל הפרשנות הידוע לפיו יש לפרש את החוק לא רק לפי לשונו אלא גם בהתאם לתכליתו, וכן להתאים את פרשנות החוק לרוח התקופה ובהתבסס על דוקטרינת הרשלנות התורמת שבאה לידי ביטוי בכל התחומים במשפט האזרחי.

9.1.6. דוגמאות ספורות לכך ניתן לראות בפסיקות בתי המשפט בעניין בן עובד,¹ בעניין טל,² בעניין פישנזון,³ ובעניין עודה.⁴ כחוט השני עוברת בפסקי דין אלו התפישה לפיה הלקוח חייב בחובת זהירות כלפי המנפיק, ומשהתרשל הלקוח הרי שיש להשית עליו את הנזק. כן ראו את פסקי הדין בעניין רייטנר⁵ ובעניין רום,⁶ שם חויבו הלקוחות גם מאחר שהתרשלו בבדיקת דפי פירוט החיובים הנשלחים אליהם על-ידי המנפיק.

9.1.7. ועוד נפנה לפסק הדין של בית המשפט השלום בתל אביב בעניין ת.א. 200462/02 **שנון נ' בל"ל** (פורסם בנבו), בעמ' 13 לתדפיס :

¹ ת.א. (ת"א) 180435/02 **בן עובד נ' ישראלכרט** (פורסם בנבו).

² ת.א. (ת"א) 63935/99 **טל נ' ישראלכרט** (פורסם בנבו).

³ ת.א. (ת"א) 127063/98 **פישנזון נ' כאל** (פורסם באתר פסק דין).

⁴ ת.א. (ת"א) 58840/05 **פועלים אקספרס נ' עודה** (פורסם בנבו).

⁵ ת.ק. (חיפה) 2375/00 **רייטנר נ' ישראלכרט** (פורסם בנבו).

⁶ ת.א. (ת"א) 17542/00 **רום נ' הבנק הבינ"ל** (פורסם בתקדין).

”על הלקוח להפנים, שבמידה ולא ינקטו מצידו אמצעי זהירות למניעת שימוש בכרטיס האשראי שלו ו/או לא תימסר הודעה על ידו למנפיק מבעוד מועד על השימוש לרעה בכרטיס, יתכן ומנפיק הכרטיס יינזק. במקרים כאלו קובע סעיף 5(ד) לחוק, כי הלקוח לא ייחנה מחלוקת האחריות המקורית וישא במלוא הנזק לבדו.”

9.1.8. ובעניין ת.א 49269/04 **בן סימון נ' כ.א.ל** (פורסם בנבו) קבע ביהמ”ש השלום בתל אביב בסעיף 13 לפסה”ד את הדברים הבאים:

”מהעדויות והראיות אשר הובאו בפני ומהסתירה בין עדויות התובע ולעדות בנו בשאלה המהותית, כיצד הגיע כרטיס האשראי לחזקתו ולשימוש של הבן ומתי נודע לתובע על השימוש בכרטיס, עולה, למצער, כי התובע התרשל בכך שאפשר לבנו לקחת את כרטיס האשראי ולהשתמש בו. התובע ידע שלבנו מפתח של הדירה, ידע שבנו חולה, הוזהר על ידי רופאי בנו, שהוא עלול לקחתו כספים ובפועל בנו כבר עשה שימוש בשקים של התובע וחתם עליהם. כרטיס האשראי הושאר על ידי התובע בביתו, כאשר התובע לא היה בביתו, ללא השגחה ונלקח מהדירה על ידי בנו כאשר איש לא היה בבית. הלקוח חייב לקחת בחשבון, כי המנפיק עלול להינזק, אם הוא לא ינקוט באמצעי זהירות למניעת ה”שימוש לרעה”, לכן גם המחוקק קבע שלקוח לא ייחנה מאותה חלוקת אחריות ומחויבות, במקרים בהם גרם ל”שימוש לרעה” בכרטיס האשראי, במעשה או במחדל”.

9.1.9. וכן נפנה, כאמור בין רבים, לת.א (שלום-ת”א) 56771/03 **ישראל כרטיס נ' בוארון** (פורסם בנבו), ת.א (שלום-ת”א) 29455/04 **ברשדסקי נ' ישראל כרטיס** (פורסם בנבו).

9.1.10. גם בתי המשפט והערכאות בחו”ל הכירו פעמים רבות באחריות הלקוח לשימושים לרעה באמצעי התשלום ובחשבונות הבנק שלו מקום בו קמה רשלנות מצדו. ראה לעניין זה סקירה לעניין הדין בגרמניה הדין בסוגיות דומות והמצורף למסמך זה **כנספח א**.

9.1.11. בהקשר זה נציין כי בדירקטיבה האירופאית שעליה, בין היתר, מתבססת הצעת החוק ניתן דגש בסעיף 74 לנושא הרשלנות התורמת

של הלקוח בשמירה על הקוד הסודי. ונסביר: כיום בישראל הקוד הסודי בן 4 הספרות מיועד למשיכת כספים ממכשירי כספומט בלבד. כלומר, הלקוחות ששומרים את הקוד הסודי בצמוד לכרטיס ואף כותבים את הקוד על גבי הכרטיס עצמו עושים זאת כדי שהקוד ישמש אותם בעת משיכת המזומן. מי שלא נוהג למשוך מזומנים באמצעות הכרטיס לא נדרש לקוד כלל.

9.1.12. אנו סבורים, כי התופעה של החזקת הקוד הסודי בצמוד לכרטיס החיוב צפויה לגדול באופן ניכר כאשר הלקוח יידרש להקיש את הקוד הסודי גם בעת ביצוע עסקה ולא רק בעת משיכת מזומנים, כפי שיידרש לעשות בקרוב עם הטמעת תקן EMV בישראל בפריסה הולכת וגדלה.

9.1.13. אין שום סיבה שלקוחות יחזיקו את הקוד הסודי בצמוד לכרטיס החיוב ובכך יקלו מאוד את המלאכה על גורמים עבריינים. ברי כי אם הלקוחות ידעו כי במידה וכרטיסם ייגנב כשבצמוד אליו מצוי הקוד הסודי, יהיה עליהם לשאת בתשלום מכיסם בסכום הנוק, התופעה תצטמצם באופן ניכר.

9.1.14. יתרה מכך, במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 470, הורה הפיקוח על הבנקים למנפיקי כרטיסי האשראי בסעיף 22(ב) ליישם פתרון המאפשר קביעת קוד סודי אישי (PIN) הנדרש לביצוע עסקה בכרטיס חכם, על ידי הלקוח, וכיום הלקוח גם יכול לשחזר באופן אוטומטי את הקוד הסודי באמצעות יישומון. פיתוח זה מאפשר לכל מחזיק כרטיס לבחור את הקוד הסודי שלו. בסיטואציה זו לא נותרה כל סיבה לגיטימית ליתן הגנה למי ששומר את הקוד הסודי בצמוד לכרטיס החיוב, מאחר שאין לו כל סיבה לשמור את הקוד - שכאמור הוא בחר בעצמו.

9.1.15. הליך הטמעתו של תקן EMV - המקודם בצורה משמעותית בידי בנק ישראל – והתיקון החקיקתי שביסוד הצעת החוק הם הזמן המתאים להבהיר במפורש את הדברים שעליהם חוזרים בתי המשפט שוב ושוב ומשקפים את הדין הכללי בכל הנוגע לרשלנות תורמת, ואשר חשיבותו נוכח הטמעת התקן האמור בשוק הישראלי הובאה לעיל בקצרה.



איגוד לשכות המסחר

ארגון העסקים הגדול בישראל

- פורום חברות כרטיסי האשראי -

9.1.16. מוצע אם כן לתקן את סעיף 31 כך שבסופו יבוא -

”למעט אם המשלם פעל ברשלנות רבתי.

אנו סבורים שבסעיף 24 (ד) יש להוסיף את החריג של שמירת פרטי האימות בסמוך לאמצעי התשלום ולהגדיר בסעיף זה מהי ”רשלנות רבתי”:

”.....אם השימוש באמצעי התשלום נעשה לאחר שהמשלם העמיד את הרכיב החיוני באמצעי התשלום לרשותו של אדם אחר, והכל בין אם השימוש נעשה בידיעת המשלם ובין אם נשעה שלא בידיעתו או אם המשלם פעל ברשלנות רבתי. **לעניין סעיף זה, ”רשלנות רבתי” - לרבות שמירת פרט האימות בסמוך לאמצעי התשלום או במקום קל לגילוי או לאחזור.”**

10. קיצור לוחות הזמנים לזיכוי הלקוח (סעיפים 27(א), 28(א), 29(ב) ו-37)

10.1. הצעת החוק אימצה כאמור את ההסדרים הקבועים בחוק כרטיסי חיוב לעניין ההגנות הצרכניות בעת שימוש לרעה באמצעי התשלום, בשינויים מועטים. שינוי מהותי שבוצע הוא קיצור לוחות הזמנים של נותן שירותי התשלום לזיכוי המשלם: מקום בו חוק כרטיסי חיוב קבע חובה לזיכוי הלקוח בתוך 10 ימי עסקים קובעת טיוטת החוק חובת זיכוי בתוך 7 ימי עסקים בלבד או יום עסקים אחד בסעיף 37.

10.2. נראה כי קיצור לוחות הזמנים בוצע כלאחר יד מבלי שהשלכות השינוי תיבחנה לעומקן. אנו סבורים כי אין לקצר את לוחות הזמנים שקבועים היום - 10 ימי עסקים כאמור. פרק זמן זה קוצר משמעותית בתיקון שבוצע בחוק כרטיסי חיוב לפני מספר שנים ולפני כן עמד על 15 ימים (קלאנדריס ולא ימי עסקים). קיצור לוחות הזמנים בצורה כה משמעותית יטיל על חברות כרטיסי האשראי נטל בלתי סביר ויגרום להן עלויות רבות. עוד נציין כי לטעמנו אין פגיעה בלקוחות בהותרת ההסדר הקיים לעניין לוחות הזמנים הקבועים כיום בחוק כרטיסי חיוב שכן ממילא בנסיבות הרלוונטיות הדין מחייב את המנפיק לזכות את הלקוח לפי ערך יום החיוב, ומנגד יישום האמור בהצעת החוק דורש מחברות כרטיסי האשראי פיתוחים והוצאות ניכרות. בנוסף, בכרטיס חיוב נדחה חלק

מהלקוחות פונים למנפיק עוד טרם חויב חשבונם, מה שמוביל לכך שהלקוח כלל לא מחויב מראש (וממילא אין צורך בזיכוי בדיעבד).

11. סעיף 32(א)(4) - איסור חיוב מוטב במקרים בהם החוזה מאפשר לתת הוראת תשלום ללא שימוש בפרט אימות מוגבר

11.1. לדעתנו מדובר בסעיף שיביא למצב אבסורדי בו לבית העסק אשר יודע שיקבל את התמורה, יהא אשר יהא, לא יהיה שום תמריץ לזהות את הלקוח ולוודא את כשרותה של העסקה. ממילא, משמעותו המעשית של סעיף זה הוא הכחדת האפשרות לבצע עסקאות במסמך חסר בישראל כלל (עסקאות טלפוניות, אינטרנט וכיו"ב)

11.2. נבהיר, הסדר חלוקת האחריות בעת ביצוע עסקה במסמך חסר, מבוסס על היגיון כלכלי ולפיו לבית העסק יש הן את האינטרס בביצוע עסקאות מרחוק ובכך להגדיל את הכנסותיו, והן את היכולת לוודא את כשרות העסקה וזהות המתקשר בה (דבר שאינו בשליטת נותני שירותי התשלום כלל).

11.3. כך גם קבע גם בית המשפט העליון ברע"א 8501/04 **ישדר המרהט נגד Cal** (נבו 11.8.2005):

"מלכתחילה כמובן ההסדר של עסקאות מסוג "מסמך חסר" הוא מכשיר מאתגר ומעורר סיכויים עסקיים, אך גם רב סיכונים; וההיגיון הכלכלי מחייב, לכאורה, הטלת האחריות וחובת הבדיקה בראש על בעל העסק, שכן בידו, כעושה העסקה, לוודא את תוכנה האמיתי של ההזמנה ואת זהות המתקשר, ולהפחית את הסיכונים, במידה טובה בהרבה מאשר חברת האשראי. אם תוטל האחריות על חברת האשראי, עלולה ידם של בעלי עסקים להיות קלה לעריכת עסקאות שהאחריות לגביהן לא תוטל עליהן"

11.4. נציין כי הסדר זה הוא הסדר כלל עולמי. למיטב בדיקתנו, בכל מקום שבו מבוצעת עסקה במסמך חסר, למנפיק הכרטיס (נותן שירותי התשלום למשלם) יש את הזכות לגלגל את החיוב על הסולק (נותן שירותי התשלום למוטב).

11.5. ולא זו בלבד, אלא שאף הצעת החוק מכירה בייחודיותה של הוראת תשלום במסמך חסר כך שבמקרים בהם חויב משלם בגין הוראת תשלום כזו קיימת לו הגנה מיוחדת. הסיבה לכך נעוצה בקושי הראייתי המובנה בהוראת תשלום כזו. כך גם נאמר בדברי ההסבר "עסקה במסמך חסר היא עסקה שבמסגרתה לא הוצג פרט או חפץ שעשוי להוות ראיה לכאורה לכך שבוצעה". ואם כך, עולה מאליה השאלה אם החוק מכיר בכך שפעולת תשלום במסמך חסר נושאת בחובה, באופן מובנה, קושי ראייתי, הכיצד זה קיימת באותו חוק הוראה המחייבת גורם אחר לשאת בנזק שאין לו כל יכולת לשלוט על אותו קושי ראייתי.

11.6. נציין, כי אמנם קיימים בשוק כרטיסי החיוב אמצעי אבטחה שנועדו לשם אבטחת עסקת מסמך חסר כדוגמת OTP (one time password) הנשלח על ידי המנפיק ללקוח בזמן אמת. אולם הגורם שיש בידו את הבחירה האם להשתמש באמצעי אבטחה זה אם לאו הוא בית העסק, אשר משתמש בו באופן מושכל מטבע הדברים.

11.7. איננו סבורים כי חיוב בתי העסק להשתמש בפתרון אבטחה כזה בכל עסקה, כגון הזמנת מזון מהיר העולה כדי עשרות בודדות של שקלים, תצדיק את התשומות המושקעות והסרבול הכרוך בהטמעת פתרון זה בכל בית עסק, ועל אחת כמה וכמה שאין כל הצדקה לחייב את נותן שירותי התשלום לשאת בנזק במקום בו בית העסק בחר שלא להשתמש בפתרון זה.

12. פרק ז' הרשאה לחיוב

12.1. כיום, הסדר החיובים על פי הרשאה מתבצע בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 439 ואשר חלה על תאגידים בנקאיים.

12.2. בהתאם לסעיף 11 להוראה האמורה, הרשאות לחיוב חשבון בכרטיס אשראי מוחרגות לחלוטין מההוראה והרשאות הניתנות לחברות כרטיסי האשראי לחיוב חשבון הבנק של הלקוח מוחרגות לעניין הגבלת תקרת סכום החיוב או מועד פקיעת תוקף ההרשאה:

הוראה זאת לא תחול על הרשאות לחיוב חשבון בכרטיס חיוב כמשמעותם בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986. לעניין הרשאה שנתן לקוח לחברת כרטיסי אשראי לחייב את חשבון הבנק שלו, יחולו כל סעיפי ההוראה

למעט סעיף (4.1 ב) לתוספת א' [החלק המתייחס לאפשרות להקים הרשאה הכוללת הגבלה לעניין תקרת סכום החיוב או מועד פקיעת תוקף ההרשאה בבקשה להקמת הרשאה לחיוב חשבון].

12.3. להחרגה האמורה משמעות קריטית בכל הנוגע להנפקה של כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים. חברת כרטיסי האשראי **חייבת לכבד** את כלל העסקאות שמבצע הלקוח בכרטיסו ולזכות את הסולק הרלוונטי בסכומן. אם ההרשאה תוגבל בסכום או בתקופה משמעות הדבר היא כי לא תוכל חברת כרטיסי האשראי לכבד את כלל העסקאות שתבוצענה בכרטיס, או לחילופין תיאלץ לשאת באחריות מלאה לעסקאות אלה מבלי יכולת לחזור אל הלקוח ולחייבו בגינן.

12.4. בנוסף, סעיף 11 האמור קובע כי לעניין הרשאה שנתן לקוח לחברת כרטיסי אשראי לחייב את חשבון הבנק שלו (למשל, לקוח המחזיק בכרטיס אשראי חוץ בנקאי המחויב באמצעות הרשאה לחיוב חשבון), לא תתאפשר ללקוח הבחירה באם להקים הרשאה מוגבלת בסכום חיוב או בתוקף. יודגש כי הלקוח יכול, כמובן, לבטל את ההרשאה בכל עת שיחפוץ בכך.

12.5. משכך, יש לקבוע בהצעת החוק החרגות זהות לאלה הקיימות כיום בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 439, כאמור לעיל, או לחילופין לקבוע כי האמור בפרק ז' אינו חל על הרשאות לחיוב חשבון שניתנו לחברת כרטיסי האשראי לחייב את חשבון הלקוח.

13. התאמות נדרשות לצורך הרמוניה חקיקתית

13.1. כידוע, מאז החלה הצעת החוק לפסוע בנתיב הליך החקיקה פורסם תזכיר חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (תיקון מס'...) (מתן שירותי תשלום), התשע"ח-2018 המסדיר גם את ההיבטים הרישויים של עולם התשלומים. לכן, יש להתאים את הוראות הצעת החוק והמונחים הכלולים בה לנוסח התזכיר (או להיפך) שכן הם מסדירים שני היבטים של אותו תחום ממש (למשל, הגדרות "סולק", "סליקה", "אמצעי תשלום" ועוד, וכן חלק מההוראות האופרטיביות).



איגוד לשכות המסחר

ארגון העסקים הגדול בישראל

-פורום חברות כרטיסי האשראי-

- 13.2. בנוסף, הצעת החוק כוללת חובות שונות אשר יחולו על נותני שירותי התשלום השונים, כגון חובות לעניין גילוי נאות, איסור הטעייה, וכן לעניין הרשאות לחיוב חשבון (או אמצעי תשלום).
- 13.3. כידוע, על חברות כרטיסי האשראי מוטלות חובות שונות, הן מכוח החקיקה הבנקאית, והן מכוח הוראות ניהול בנקאי תקין השונות. בין היתר, ניתן למצוא חובות דומות ואף מחמירות מאלה הכלולות בטיוטת החוק בכל התחומים שתוארו לעיל.⁷
- 13.4. משכך, יש להתאים את הוראות הצעת החוק להוראות החקיקה הרלוונטיות, או לחילופין, להתאים את הוראות החקיקה המקבילים להצעת החוק, ואף לבטלם, במידת הצורך.
- 13.5. לבסוף, נבקש להפנות את תשומת לבכם לכך שהוראות סעיפים 18 ו-19 לחוק כרטיסי חיוב (שעניינם החזקת ציוד לזיוף כרטיס חיוב ושימוש בכרטיס אשראי ללא כיסוי) הושמטו, ככל הנראה בטעות, מנוסח הצעת החוק. נבקש כי הם יוטמעו בו, בדומה לנוסח סעיפים 16 ו-17 לחוק כרטיסי חיוב שקיבלו ביטוי בסעיפים 40(ב)(1) ו-(2) להצעת החוק.

בכבוד רב,

פורום חברות כרטיסי האשראי

העתק:

- עו"ד ורד קירו-זילברמן - יועצת משפטית לועדת הרפורמות, כנסת ישראל.
- אריאלה מלכה - מנהלת ועדת הרפורמות, כנסת ישראל.

⁷ לשם הדוגמא: חובות במישור הגילוי הנאות ואיסור ההטעייה ניתן למצוא בחוק כרטיסי חיוב והתקנות שהותקנו מכוחו, בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, וכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008; וחובות לעניין הרשאות לחיוב חשבון, ניתן למצוא בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 439 בעניין "חיובים על פי הרשאה".