

מאי 2024

טיוטת הוראה לחברות תשלומים לעניין שירות נלווה – פרסום להערות **ציבור**

לפי סעיפים 22(ה), 27(א) ו-43(ב) לחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023 ולפי סעיפים 3(ד) ו-16א לחוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993

נוסח להערות ציבור

הערות ותגובות תתקבלנה עד ליום ה-19 ביוני 2024

אנשי קשר: עו"ד אביטל קרופניק ועו"ד חגי בן ארזה

טל': 02-6556434, פקס: 02-6513646

דוא"ל: seclaw@isa.gov.il avitalk@isa.gov.il chagaib@isa.gov.il

נבקש להפנות את תשומת ליבכם לנוהל שפרסמה הרשות בעניין ייזום אסדרה, ראו:

[כאן](#). בהתאם לנוהל זה ההערות המרכזיות מאת הציבור יובאו במסמך המרכז את נוסח

דברי הסבר

א. רקע כללי

חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023 (להלן – "**חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום**" או "**החוק**") אשר פורסם ברשומות ביום 6.6.23, מסמך את רשות ניירות ערך (להלן – "**הרשות**") להעניק רישיונות ולפקח על חברות אשר עוסקות בשירותי תשלום חוץ בנקאיים. מטרתו של החוק היא לעודד את התחרות בשוק שירותי התשלום באמצעות יצירת אפשרות לגורמים חוץ בנקאיים להיכנס לתחום זה ולהתפתח בו, לצד השחקנים הבנקאיים הקיימים בשוק, והכול תוך שמירה על עניינם של הלקוחות.

מטרתו של חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום היא לעודד את התחרות בשוק שירותי התשלום באמצעות יצירת אפשרות לגורמים חוץ בנקאיים להיכנס לתחום זה ולהתפתח בו, לצד השחקנים הבנקאיים הקיימים בשוק, והכול תוך שמירה על עניינם של הלקוחות. עקרונות האסדרה אשר נקבעו בחוק מבוססים, בהתאמות הנדרשות, על שתי הדירקטיבות האירופאיות המסדירות את

שירותי התשלום באירופה – ה-PSD2¹ Payment Services Directive – וה- Electronic Money Directive² (EMD).

השירותים אשר מוסדרים במסגרת החוק ואשר יחייבו רישיון מאת הרשות הם: הנפקה של אמצעי תשלום; סליקה של פעולת תשלום וניהול חשבון תשלום – שלושתם שירותי תשלום קלאסיים. בנוסף החוק מאפשר שני סוגים חדשים ומתקדמים של שירותים טכנולוגיים שהם ייזום מתקדם וייזום בסיסי. אלו יאפשרו ביצוע קל ונוח של העברות בנקאיות, באופן שיאפשר לייצר חלופה תחרותית לשימוש בכרטיסי אשראי לצורך ביצוע תשלומים לבתי עסק.

החוק קובע את הדרישות לקבלת רישיון מאת הרשות, כגון: הון עצמי מספק, עמידה בדרישות טכנולוגיות, דרישות אבטחת מידע וניהול סיכונים, הגשת תכנית עסקית, ועוד. כמו כן, החוק מסדיר את החובות השוטפות שיחולו על בעלי רישיון ובראשן שמירה והגנה על כספי הלקוחות המוחזקים על ידי בעלי הרישיון. בדומה לכל חוקי ניירות ערך שבסמכות הרשות, גם חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום כולל סמכויות פיקוח, ביקורת ואכיפה על בעלי רישיון, ובפרט, מנגנון הטלת עיצום כספי, אכיפה מנהלית ואכיפה פלילית.

ב. הצורך בהתערבות רגולטורית והסדרת ההוראה

סעיף 22(ג) לחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום קובע כי חברת תשלומים רשאית לעסוק במתן שירותים נוספים מלבד שירותי תשלום: "חברת תשלומים רשאית לעסוק במתן שירותי כספומט, במתן שירות המנוי בחלק ב' לתוספת השביעית, בהמרת כספים אגב שירות תשלום או במתן אשראי אגב פעולת תשלום, בלא צורך ברישיון נוסף לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים ובכפוף להוראות לפי סעיף זה".

חלק ב' לתוספת השביעית קובע כי השירות הנוסף בהתאם לסעיף הוא: "הנפקה של אמצעי תשלום או סליקה של פעולת תשלום לשם ביצוע פעולת תשלום של הפקדת מזומן לחשבון תשלום או משיכת מזומן מחשבון תשלום, בלבד".

משכך, לצד עיסוקה העיקרי המוסדר בחוק, חברת תשלומים רשאית לעסוק במתן שירותי כספומט, הנפקה של אמצעי תשלום או סליקה של פעולת תשלום לשם ביצוע פעולת תשלום של הפקדת מזומן

¹ [Directive \(EU\) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market](#)

² [Directive 2009/110/EC of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 on the taking up, pursuit and prudential supervision of the business of electronic money institutions](#)

לחשבון תשלום או משיכת מזומן מחשבון תשלום, המרת כספים אגב פעולת תשלום או מתן אשראי אגב פעולת תשלום (כל אחד מאלה להלן – **“שירות נלווה”**), מבלי להידרש לרישיון נוסף בשל כך.

לרוב, מתן שירותים נלווים אלו מותנה בקבלת רישיון לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע”ו-2016 (להלן – **“חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים”** או **“חוק הפיקוח”**). עם זאת, משום שמדובר בשירותים נלווים המהווים חלק אינהרנטי מפעילותה של חברת התשלומים, וניתנים אגב עיסוקה העיקרי בשירותי תשלום, תכלית הסעיף היא למנוע מצב של כפל רישיונות וסרבול רגולטורי במתן שירות נלווה. זאת, כחלק מהתכלית העקרונית של חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום ליצירת תחרות בשוק שירותי התשלום.

באשר להוראות שיחולו על מתן השירותים הנלווים, סעיף 22(ה) לחוק קובע כי: **“הרשות תקבע, בהוראות מאסדר, הוראות שיחולו על חברת תשלומים בעניין מתן שירותי כספומט, מתן שירות המנוי בחלק ב' לתוספת השביעית, המרת כספים אגב שירות תשלום או מתן אשראי אגב פעולת תשלום, כאמור בסעיף קטן (ג)”**. סעיף זה מסמך את הרשות לקבוע הוראות הנוגעות לשירות הנלווה בכדי להבטיח את שמירת ענייני הלקוחות במכלול ההיבטים שעולים ממתן השירות.

תכלית ההוראה המוצעת היא הסדרת היבטים צרכניים ומעשיים ביחס למתן שירות נלווה על ידי חברת תשלומים, בין אם מכוח חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום ובין אם מכוח חוק אשראי הוגן, התשנ”ג-1993 (להלן: **“חוק אשראי הוגן”**) החל על כל הלוואה ובפרט על כל עסקת אשראי, שהגדרתן רחבה, כך שהיא חלה גם על מתן אשראי אגב פעולת תשלום. בהתאם לכך, ההוראה מתבססת על הוראות הדין החל בישראל על מתן אשראי, ביצוע פעולות המרת מטבע ומתן שירותי כספומט. יצוין לעניין זה, כי חוק שירותי תשלום, התשע”ט-2019 (להלן – **“חוק שירותי תשלום”**), אינו חל על מתן שירות נלווה מסוג מתן אשראי אגב פעולת תשלום או ביצוע המרה אגב שירות התשלום הניתנים על ידי חברת התשלומים. לפיכך, הצורך בהוראה המוצעת היא לוודא הסדרה של היבטים צרכניים ומעשיים במתן השירותים הנלווים על ידי חברת תשלומים, תוך התאמת ההסדרים הקבועים בדינים הקיימים לאופי הייחודי והמקוון של השירותים הניתנים על ידי חברות תשלומים.

לאור זאת, ההוראה המוצעת כוללת התייחסות לשלושה נושאים עיקריים:

1. **שמירה על ענייני הלקוחות של נותני שירותי תשלום** – בדומה לדרישות המופיעות בסעיף 8 לחוק שירותי תשלום, מוצע לכלול בהוראה הסדרים הנוגעים לאי-הטעייה ואופן השיווק של שירותים נלווים. כך, לדוגמה, פרטים כגון זהות חברת התשלומים, תקופת ההתקשרות בחוזה השירות הנלווה או תנאי האחריות לשירות ייחשבו כמידע מהותי לעסקה. כמו כן, בדומה לדרישות סעיף 42 לחוק הפיקוח מוצע לכלול בהוראה התייחסות לעניין הטעייה בפרסום ובכלל זה גם להטעייה בפרסומת סמויה. כך, לדוגמה, פרסומת בצורה של כתבה, מאמר או ידיעה

עיתונאית שאינה מציינת באופן ברור כי מדובר בפרסומת, הינה פרסומת סמויה מטעה. בנוסף, לפי הנוסח המוצע ובדומה לדרישות בסעיף 43 לחוק הפיקוח, ההוראה כוללת התייחסות לכך שחברת תשלומים לא תעשה מעשה או מחדל העלולים לפגוע ביכולתו של הלקוח לקבל החלטה האם להתקשר בעסקה עמה, תוך הפעלת השפעה בלתי הוגנת. הסעיף מונה מעשים שייחשבו להשפעה בלתי הוגנת כאשר ביניהם מניעת אפשרותו של הלקוח להתייעץ לגבי התקשרות בעסקה או לגבי תנאיה.

עוד מוצע כי חברת תשלומים לא תתנה מתן שירות, עיקרי או נלווה, בקניית שירות או נכס אחר שהיא מספקת – דבר שנועד לצמצם את פערי הכוחות בין חברת התשלומים לבין הלקוח. זאת, בדומה לדרישות בסעיף 44 לחוק הפיקוח ובסעיף 7 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הבנקאות (שירות ללקוח)**"). כך לדוגמה במקרה בו לקוח פונה לחברת התשלומים לקבלת אשראי אגב פעולת תשלום, לא תוכל חברת התשלומים להתנות את מתן השירות בביצוע המרת מטבע באמצעות החברה או ברכישת שירות או נכס אחר ממנה.

2. **ממשל תאגידי** – בדומה לדרישות בסעיפים 97, 98 ו-99 לחוזר הוראות לניהול אשראי צרכני של רשות שוק ההון, מוצע להחיל על חברת תשלומים חובות הנוגעים לקביעת מדיניות אשראי צרכני בתיאום עם דירקטוריון החברה ביחס למספר תחומים, וביניהם התייחסות לתהליכי מוצר אשראי חדש, קווים מנחים להעמדת אשראי צרכני, דירוגו ותמחורו ההוגן.

3. **חובת גילוי במתן אשראי** – מעבר לחובות החלות על עסקת אשראי מכוח חוק אשראי הוגן כאמור, ובדומה לדרישות בסעיף 92 לחוזר המאוחד של רשות שוק ההון, מוצע לכלול בהוראה חובת גילוי במסגרת הסכם למתן הלוואה של פרטים בחוזה אשר יצורפו כנספח להסכם ויהיו חלק בלתי נפרד ממנו. גילוי זה ייעשה בהתאם לנוסח ולמבנה המצורפים בתוספת הראשונה להוראה. כמו כן, מוצע לקבוע כי חברת התשלומים תחויב למסור לידי הלווה סמוך לאחר מועד חתימת ההסכם, לוח תשלומים הכולל את סכומי הפירעון של קרן ההלוואה. נוסף לכך, חברת התשלומים תמסור ללווה על פי דרישתו פרטים בדבר יתרת ההלוואה שנותרה לפירעון בהפרדה בין מרכיבי הקרן למרכיבי הריבית, וכן תודיע ללווה במקרה של פיגור בפירעון האשראי, על הפיגור בהחזר האשראי, וכן פרטים נוספים, לרבות המשמעויות הנובעות מכך.

ג. מידת הפירוט של דוח הערכת רגולציה (היקף דוח) RIA

הוראת זו נסמכת על הדין הישראלי, ומטרתה להחיל על שירות נלווה את החובות שהיו חלות עליו אילו השירות היה מפקח על-ידי רגולטור אחר במסגרת רישיון מכוח חוק אחר. יודגש כי אין בטיטת ההוראה כדי להרחיב באופן משמעותי את החובות שגם כך היו חלות על אותם שירותים פיננסיים המהווים שירותים נלווים, או לחילופין להשית עלויות ציות יוצאות דופן ולקבוע שינוי יסודי מן המצב החוקי הקיים.

כמו כן יוסבר כי המצב הרגולטורי בעולם שונה לעניין שירותים נלווים הניתנים על ידי חברת תשלומים. באיחוד האירופי, דירקטיבת ה-PSD2, שעל בסיסה כאמור נחקק החוק, מסדירה את תחום שירותי התשלום. סעיף 18 לדירקטיבת ה-PSD2 קובע כי בעל רישיון למתן שירותי תשלום, יורשה לתת שירותים נוספים, ביניהם גם לבצע פעולות של מתן אשראי או המרת מטבע אגב פעולת תשלום, ללא צורך בקבלת רישיון נוסף. בהתאם לדירקטיבה זו, נותני שירותי תשלום רשאים לתת אשראי אגב פעילותם, כל עוד הם עומדים בתנאים הבאים:

- האשראי ניתן כשירות נלווה הקשור בלעדית לביצועה של פעולת תשלום;
- האשראי ניתן לתקופה קצרה שאינה עולה על 12 חודשים כאשר מדובר בפעילות הנעשית על ידי בעל רישיון שירותי תשלום ממדינה אחת באיחוד האירופי הפועל במדינה אחרת בתוך האיחוד האירופי מתוקף הרישיון שקיבל;
- האשראי לא ניתן מהכספים שהתקבלו מלקוחות או המוחזקים לביצועה של פעולת התשלום;
- ההון העצמי של נותן שירותי התשלום יעמוד בהלימה, להנחת דעתו של הגוף המאסדר, לסך הכולל של האשראי שניתן.

על בסיס תנאים אלה, נקבעו גם התנאים למתן אשראי אגב פעולת תשלום, בסעיף 22(ד) לחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום. בהתאם לכך, ניתן לראות היום באירופה כי קיימות חברות העוסקות בתחום האשראי אגב שירות ועושות זאת מתוקף רישיון כ-Payment Institutions, לעומת חברות אחרות אשר מציעות שירותי אשראי ללא רישיון פיננסי כלשהו, למעט כפיפות למשטר איסור הלבנת הון ומימון טרור, אלא מתוקף פטורים שנקבעו בדיני האשראי המקומיים. ברור אם כן, כי מדובר בנקודת מוצא שונה רגולטורית, שכן בארץ מלכתחילה מדובר בשירותים הנדרשים בקבלת רישיון, אלא אם הם ניתנים כשירות נלווה על ידי חברת תשלומים בעלת רישיון מהרשות.

לנוכח נקודות המוצא השונות של התפיסה הרגולטורית, דוח ה-RIA אינו כולל התייחסות לדין זה. בנוסף, לאור האמור לעיל בנוגע לדין הישראלי והרצון להתאים את הדינים והוראותיהם לפעילותן של חברות תשלומים כמוצע בטיטת ההוראה, היקף הדוח מצומצם יחסית.

עוד יובהר כי בתהליך גיבוש נוסח ההוראה, נערך מיפוי של החוקים וההוראות החלים כיום על מתן שירות נלווה, כדי לבחור ממקורות אלו את החובות הרלוונטיות להוראה ולאופי פעילותן של חברות התשלומים. הוראות הדין העיקריות לטיטת ההוראה היו חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים והחוזר המאוחד לעניין שירותים פיננסיים מוסדרים של רשות שוק ההון (להלן – "**החוזר המאוחד**"). כך, סעיפים 3,4,5,6 ו-10 להוראה המוצעת נלקחו מחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים, סעיף 7 להוראה המוצעת נלקח מחוק הפיקוח ומחוק הבנקאות (שירות ללקוח), סעיף 8 להוראה המוצעת נלקח מהחוזר המאוחד וסעיפים 2 ו-8(ז) להוראה המוצעת נלקחו מחוזר הוראות לניהול אשראי צרכני של רשות שוק ההון.

יש לציין שההוראה אינה גורעת מהחובות לפי חוק אשראי הוגן, משום שחוק אשראי הוגן חל ממילא על כל עסקת אשראי, לרבות מתן אשראי אגב פעולת תשלום. כמו כן, טיוטת ההוראה אינה מתייחסת לחובות החלות על חברת תשלומים מכוח חוק שירותי תשלום, החל ממילא על שירותי התשלום שהחברה נותנת ועל חלק מהשירותים הנלווים, אך הוא אינו חל על מתן שירות נלווה מסוג אשראי אגב פעולת תשלום או ביצוע המרה אגב שירות תשלום הניתנים על ידי חברת התשלומים.

ד. תכליות ויעדים

כאמור, תכלית ההוראה המוצעת היא הסדרת היבטים צרכניים ושמירה על ענייני הלקוחות ביחס למתן שירות נלווה על ידי חברת תשלומים, שאינם מוסדרים מכוח חוק העיסוק בשירותי תשלום. זאת, על ידי אימוץ ההסדרים הרלוונטיים לאופי הפעילות הדיגיטלי של חברות התשלומים, מתוך ההסדרים החלים על בעלי רישיון מכוח חוק הפיקוח בנוגע למתן שירות נלווה. עם זאת, ההוראה אינה מתיימרת להשוות באופן מוחלט בין ההסדרים הקבועים בשני החוקים השונים, וזאת מאחר שהדרישות שמוצע לקבוע בה הותאמו לאופי פעילותן של חברות התשלומים. יודגש כי ההוראה גובשה לאור ההבנה כי יש לקבוע סטנדרט דומה לשמירת ענייני הלקוחות בנוגע לצריכת שירותים נלווים הניתנים על-ידי חברות תשלומים, כפי שבא לידי ביטוי כאשר שירותים אלו ניתנים על-ידי גופים שאינם חברות תשלומים.

ה. בחינת חלופות

ישנם מספר כיווני פעולה אפשריים לקידום התכלית האמורה – להלן החלופות הנגזרות מהם: אי-קביעת הוראה ייעודית לחברות תשלומים בעניין מתן שירותים נלווים: דומה כי חלופה זו אינה אפשרית, משום שהסמכות לקביעת הוראות בעניין לפי סעיף 22(ה) לחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום הינה סמכות חובה. לכן גם, הדיון בפרק זה יתמקד בבחינת חלופות הסדרה שונות הקובעות, כל אחת בפני עצמה, רף נבדל של חובות צרכניות שמוצע להשיתן על חברות התשלומים בבואן לתת שירותים נלווים כאמור, וזאת להבדיל מבחינת הצורך העקרוני בקביעת הוראה בעניין מלכתחילה. עוד יצוין, כי בשתי החלופות המוצעות מטה, המועד המוצע לכניסת ההוראה לתוקף הוא במועד כניסתו לתוקף של חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום.

חלופה מספר 1: קביעת רף מקל או לחלופין רף מחמיר ביחס לחובות החלות מכוח חוק הפיקוח: סגל הרשות בחן האם לגבש הקלות מסוימות בחובות שצפויות לחול על חברות תשלומים במתן שירות נלווה כחלק מההוראה המוצעת, וזאת ביחס לחובות החלות על בעלי רישיון מכוח חוק הפיקוח. כך, לדוגמה, בחן סגל הרשות האם לכלול בהוראה את האיסור להתנות שירות, עיקרי או נלווה, שתיתן חברת התשלומים בקניית נכס או שירות אחר ממנה, משום שייתכן ומדובר בתניה עסקית לגיטימית. אך כאמור משום שאיסור זה חל על גם על נותני שירות פיננסי לפי חוק הפיקוח

ועל תאגיד בנקאי מכוח חוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981, לעמדת הסגל יש להחילו גם על חברת תשלומים במסגרת ההוראה ולא לייצר הקלה בנושא זה. לדעת הסגל, חלופה זו אינה רצויה משום שהיא עשויה להוביל לפערים רגולטוריים בין הדרישות שחלות על חברת תשלומים, ובין הדרישות שחלות על בעלי רישיון מכוח חוק הפיקוח בנוגע למתן שירותים פיננסיים זהים במהותם. למעשה, חלופה זו מעוררת חשש מפני ארביטראז' רגולטורי בו על חלק מהמפוקחים בענף חלים כללים מסוימים בעוד שעל מפוקחים אחרים – כללים אחרים, וזאת אך בשל העובדה כי הם מפוקחים על-ידי מאסדרים שונים.

חלופה מספר 2: קביעת חובות מותאמות לחברות תשלומים בהלימה לחובות לפי חוק הפיקוח: לפי חלופה זו, ההוראה בעניין תחיל על חברות תשלומים המעוניינות להעניק שירותים נלווים אגב שירותי תשלום, מכלול חובות צרכניות הדומה במהותו למכלול החובות המוטל מכוח חוק הפיקוח. לצד זאת, סגל הרשות בחן מספר שינויים ביחס למכלול החובות האמור כדי להתאים אותן לאופיין הייחודי של חברות התשלומים. כך, סגל הרשות דן האם נכון לכלול בהוראה את האיסור על עיסוק ברוכלות הקבוע בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים וכהגדרתו בחוק זה.³ עם זאת, סגל הרשות סבור שפרקטיקה זו אינה נהוגה ואינה מתאימה לאופי הפעילות של חברת תשלומים הפועלות ברובן המוחלט במימד הדיגיטלי, ולכן איסור על רוכלות הכוללת הגעה פיסיית למקום עבודה, לימודים, עיסוק או מגורים, שלא לפי הזמנה, אינו רלוונטי לפעילותן. זאת, בשונה מבעלי רישיון למתן שירות פיננסי מכוח חוק הפיקוח, ולכן מוצע שלא לכלול איסור זה בהוראה. סוגיה נוספת שנידונה היא הליך בירור תלונות הציבור המוסדר בסימן ג' לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים. מוצע לקבוע שלא לכלול התייחסות להליך זה במסגרת ההוראה המוצעת, שכן ממילא קיימת לרשות הסמכות לתת הוראות בנושא אופן הטיפול בתלונות ציבור, ככל שתמצא לנכון, מכוח סעיף 27(א)(1) לחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום.

ניתן למנות מספר תועלות בחלופה זו של קביעת חובות מותאמות לחברות תשלומים בנוגע לשירותים הנלווים הניתנים על ידן. ראשית, מדובר בחלופה שלא משיתה עלויות יוצאות דופן כי היא דומה במהותה לאסדרה קיימת של פעילות פיננסית, החלה מכוח חוק אשראי הוגן ומכוח חוק הפיקוח, כמוסבר לעיל. בנוסף, החלופה מייצרת ודאות משפטית לכלל חברות התשלומים העתידות לפעול בשוק זה, תוך מתן אפשרות לשחקנים נוספים להיכנס לשוק שבו קיימת כבר רגולציה יחסית מוכרת.

ההתאמות המוצעות בהוראה, מחויבות לנוכח אופיין הייחודי של חברות התשלומים ופעילותן הדיגיטלית, כמפורט לעיל. בנוסף, יש לזכור כי מרבית הרגולציה המוטלת על פעילותן של חברות

³ רוכלות – "הצעת עסקה ללקוח מאת נותן שירותים פיננסיים, או מי מטעמו, שבא שלא לפי הזמנה למקום מגוריו של הלקוח, שירותו הצבאי, עבודתו, לימודיו או לקרבתם, והכול למעט הצעת עסקה לעוסק כהגדרתו בחוק הגנת הציבור, התשמ"א-1981, במקום שבו הוא מנהל את עסקיו".

אלה, נעשית מכוח שירותי התשלום שהן מעניקות ללקוחותיהן. הוראה זו באה להוסיף רק במקומות הנדרשים ביחס לשירותים הנלווים הניתנים על ידן, וזאת לשם שמירת ענייני הלקוחות גם בקבלת שירותים נלווים הנוספים לשירותי התשלום. לפיכך, חלופה זו, על ההתאמות המוצעות בה לפעילותן של חברות התשלומים, שואפת להשיג יעילות רגולטורית, חלף הכבדה רגולטורית.

לאור האמור לעיל ולאחר בחינת החלופות המוצעות, לראיתנו נכון יהיה לאמץ את החלופה השנייה ולקבוע חובות מותאמות לחברות תשלומים, בהלימה לחובות החלות לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים. חלופה זו מייצרת ודאות משפטית, תוך החלת חובות דומות המוטלות על גופים פיננסיים אחרים הנותנים שירותים דומים. נראה כי תועלות אלה, עולות על העלויות והתשומות הנובעות מעצם הטלת חובות כאמור על חברות תשלומים בכל הנוגע לשירותים הנלווים הניתנים על ידן, וכן תואמות את הפרקטיקה הנהוגה בקרב גופים פיננסיים אחרים בישראל.

ו. טיוטת נוסח ההוראה המוצעת

טיוטת הוראה לחברות תשלומים לעניין שירות נלווה

הוראה לפי סעיפים 22(גה), 27(א) ו-43(ב) לחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023 ולפי סעיפים 3(ד) ו-16א לחוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993

פרק א' – הגדרות

1. בהוראה זו:

"**המרת כספים אגב שירות תשלום**" – המרת כספים אגב פעולת תשלום, כמשמעותה בסעיף 22(ג) לחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום;

"**חוק אשראי הוגן**" – חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993;

"**חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום**" – חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023;

"**מתן אשראי אגב פעולת תשלום**", "**שירותי כספומט**" – כהגדרתם בחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום;

"**שירות נלווה**" – המרת כספים אגב שירות תשלום, מתן אשראי אגב פעולת תשלום, שירותי כספומט או שירות המנוי בחלק ב' לתוספת השביעית לחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום.

פרק ב' – קביעת מדיניות

2. מבלי לגרוע מאחריות הדירקטוריון לדון במתן שירותים נלווים, חברת תשלומים המבקשת לתת אשראי אגב פעולת תשלום, תקבע מדיניות אשראי צרכני, שתידון ותאושר מדי שנה בדירקטוריון החברה, אשר תכלול, בין היתר, התייחסות לנושאים הבאים:

א. התייחסות לסוגי האשראי הניתנים על ידי חברת והתשלומים ותהליכי אישור מוצר אשראי חדש; קווים מנחים להעמדת אשראי צרכני, לדירוגו, לתמחורו ההוגן ולמגבלות האשראי הנובעות מהם ובכלל זה התאמת מאפייני האשראי ותקופת הפרעון לצרכי מבקש האשראי וליכולת הפירעון שלו וכן להערכת שווי בטחונות ולאפשרויות מימושן, ככל שאלו יועמדו;

ב. כללים לשיווק של אשראי צרכני וכן כללים לשיווק יזום של אשראי כאמור; הכללים יתייחסו למאפייני אוכלוסיות היעד לשיווק האשראי בהתאם לסוג האשראי, אופן ותדירות השיווק, וכן למאפיינים של אוכלוסיות שלא יהוו יעד לשיווק יזום של אשראי כאמור.

ג. מדיניות טיפול בגביית חובות אשר תכלול התייחסות לדרכים ולאופן בהם חברת תשלומים גובה את חובותיה, כללים לשימוש במיקור חוץ לצורך פעילות גביה וכן בנוגע לפתיחת הליכים משפטיים לעניין גביית חובות לרבות הליכי הוצאה לפועל.

פרק ג' – הטעיה ושיווק שירותים נלווים

3. א. חברת תשלומים לא תעשה דבר העלול להטעות לקוח בכל עניין מהותי בעסקה למתן שירות נלווה, והכול במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, ובכלל זה לאחר מועד כריתת חוזה למתן השירות הנלווה, או שירות התשלום.
ב. בלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה כמהותיים בעסקה:

- (1) זהות חברת התשלומים;
- (2) הוותק של חברת התשלומים המוניטין שלה, מצבה הכספי והיקף עסקיה;
- (3) המהות והטיב של השירות;
- (4) תקופת ההתקשרות בחוזה השירות הנלווה, דרכי חידושו וביטולו;
- (5) מועדים הנוגעים למתן השירות;
- (6) כל התשלומים שעל הלקוח לשלם בעד השירות ושיעורם לרבות שיעור הריבית המרבי המותר על פי דין;
- (7) תנאי האחריות לשירות.

4. א. חברת תשלומים לא תעשה דבר העלול להטעות את הלקוח בפרסומת.
ב. (1) חברת תשלומים לא תפרסם פרסומת בצורה של כתבה, מאמר או ידיעה עיתונאית, בלי לציין באופן ברור כי מדובר בפרסומת, אף אם תוכנה אינו מטעה.
(2) לעניין סעיף קטן זה, חברת תשלומים לא תפרסם פרסומת בהשתתפות עיתונאי, לרבות מגיש, קריין או מנחה בכל כלי תקשורת, אם אין בה הבחנה ברורה בין עבודתו המקצועית לבין הפרסומת.

5. לא תפרסם חברת תשלומים פרסומת אף אם היא פרסומת המותרת לפי דין ולא תנקוט דרך שיווק אחרת, המעודדות נטילת הלוואה או אשראי על ידי לקוח, אלא אם כן הן כוללות את שם המלווה או נותן האשראי וצורפה להן אזהרה בנוסח זה: "אי-עמידה בפירעון ההלוואה או בהחזר האשראי עלולה לגרור חיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל".

פרק ד' – השפעה בלתי-הוגנת

6. א. לא תעשה חברת תשלומים, במעשה או במחדל (בסעיף זה – מעשה), בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, דבר העלול לפגוע ביכולתו של לקוח לקבל החלטה אם להתקשר בעסקה

- עמו, באופן שיש בו שלילה של חופש ההתקשרות של הלקוח או פגיעה מהותית בחופש ההתקשרות שלו (בסעיף זה – הפעלת השפעה בלתי הוגנת).
- ב. בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף קטן (א), יראו חברת תשלומים שביצעה מעשה מן המעשים המפורטים להלן כמי שהפעיל השפעה בלתי הוגנת:
- (1) הגבילה את יכולתו של לקוח לעזוב מקום או יצרה לפני לקוח את הרושם שהוא מוגבל ביכולתו לעזוב מקום;
 - (2) מנעה מלקוח את האפשרות להתייעץ לגבי התקשרות בעסקה או לגבי תנאיה;
 - (3) ביצעה פניות חוזרות ונשנות ללקוח או לבני משפחתו כדי לקשור עסקה, אף שהביעו, במפורש או במשתמע, את רצונם כי יחדל מכך;
 - (4) ניצלה מוגבלות נפשית, שכלית או גופנית של לקוח, כשהיא יודעת או היה עליה לדעת על קיומה של מוגבלות כאמור;
 - (5) ניצלה את העובדה שלקוח אינו יודע את השפה שבה נקשרת העסקה במידה מספקת לשם הבנת העסקה;
 - (6) איימה או נקטה אמצעי הפחדה כלשהו כלפי לקוח או כלפי בני משפחתו;
 - (7) סיפקה שירות בתשלום, בלא בקשה מפורשת של הלקוח.

פרק ה' – איסור התניית שירות בשירות

7. א. לא תתנה חברת תשלומים מתן שירות, עיקרי או נלווה, בקניית נכס או שירות אחר, ממנה או מאדם אחר שהחברה ציינה, אלא אם קיים קשר עסקי סביר בין השירות המבוקש לבין קיום התנאי.
- ב. בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל בסעיף קטן (א), רשאית חברת תשלומים להודיע לסגל הרשות על מדיניות עסקית שקבעה לענין התנאות מתן שירות, עיקרי או נלווה, בקניית שירות או נכס אחר כאמור בסעיף קטן (א), ואם אישר סגל הרשות, את המדיניות האמורה, ייחשב קשר בין שירות מבוקש לבין קיום התנאי כקשר סביר אם הוא נובע מאותה מדיניות.

פרק ו' – גילוי נאות

8. א. בעת מתן אשראי אגב פעולת תשלום, תגלה חברת תשלומים ללווה במסגרת הסכם למתן הלוואה, פרטים בדבר חוזה הלוואה, על גבי דף נפרד אשר יצורף להסכם ויהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן – טופס הגילוי). גילוי הפרטים כאמור ייעשה בהתאם לנוסח ולמבנה שבטפסים שבתוספת הראשונה.
- ב. עותק מטיוטת הסכם ההלוואה לרבות טופס הגילוי, יימסר ללווה זמן סביר בטרם כריתת חוזה ההלוואה, באופן שיאפשר ללווה לקרוא ולהבין את מהות העסקה.
- ג. מבלי לגרוע מהאמור בכל דין, העמידה חברת התשלומים את ההלוואה שלא במועד כריתת חוזה ההלוואה, תציג את טופס הגילוי פעם נוספת בסמוך למועד העמדת ההלוואה

בפועל, לאחר שעודכנו בו כל הפרטים ככל שחל בהם שינוי לאחר כריתת הסכם ההלוואה. בסעיף קטן זה, "הלוואה" – למעט הסכם מסגרת למתן אשראי. ד. בכל עסקת הלוואה תמסור חברת התשלומים לידי הלווה, סמוך לאחר מועד חתימת ההסכם, לוח תשלומים הכולל את סכומי הפירעון של קרן ההלוואה לפי הידוע במועד כריתת חוזה ההלוואה; לוח התשלומים יכלול גם את שיעור החזרי הריבית ככל שידועים במועד חתימת ההסכם, לפי מועדי הפירעון, ואת בסיס ההצמדה. הייתה ההלוואה, הלוואה בריבית משתנה, או הלוואה צמודה למדד או לבסיס אחר תבהיר חברת התשלומים ללווה כי הסכום עשוי להשתנות במהלך תקופת ההלוואה, עקב שינוי שיעור הריבית או עקב ההצמדה. ה. חברת תשלומים לא תגבה כל תמורה כנגד מסירת הפרטים האמורים בסעיפים קטנים (ב) עד (ד).

ו. חברת תשלומים תמסור ללווה לפי דרישתו, פרטים בדבר יתרת ההלוואה של הלווה שנותרה לפירעון, בהפרדה בין מרכיבי הקרן למרכיבי הריבית נכון ליום הפקת הפרטים; פרטים כאמור יועברו ללווה באמצעות דואר אלקטרוני, ואם אין בידי הלווה כתובת דואר אלקטרוני, או אם ביקש זאת הלווה - באמצעות דואר רגיל. חברת תשלומים לא תגבה כל תמורה כנגד מסירת הפרטים האמורים. הגיש לווה בקשה נוספת לקבלת פרטים כאמור במהלך תקופה של 12 חודשים מיום מסירת הפרטים, רשאית חברת התשלומים לגבות תשלום סביר בעד מסירת הפרטים.

ז. פיגר לווה בפירעון האשראי, תשלח חברת התשלומים הודעה על כך בסמוך למועד בו נוצר הפיגור; ההודעה תכלול, בין היתר, פרטים אודות יתרת סכום האשראי ושיעור הריבית על האשראי, סכום האשראי שבפיגור ואופן חישובו, שיעור ריבית הפיגורים, פרטי ההתקשרות עם הגורם המטפל בכל הקשור לחוב שבפיגור, הסבר בשפה ברורה על המשמעויות הנובעות מהפיגור בתשלום החוב, לרבות הסבר על ההשלכות הנובעות מהעברת המידע על הלקוח ועל הפיגור בתשלום החוב למאגר בהתאם לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016.

פרק ז' – הוראות נוספות

9. חברת תשלומים תעניק מענה ראוי לפנייתו של לקוח בנוגע לשירות נלווה שניתן לו, לפחות לעניין טיפול בתקלה, בירור בדבר השירות הניתן או סיום התקשרות.
10. א. חברת תשלומים העוסקת במתן אשראי אגב פעולת תשלום לא תתקשר בעסקה עם קטין, בין בעצמו ובין באמצעות הורה או אפוטרופסו.
- ב. לא תפרסם חברת תשלומים פרסומת למתן שירות נלווה ולא תנקוט דרך שיווק אחרת אם הפרסומת או דרך השיווק כאמור עלולות להטעות קטין, לנצל את גילו, תמימותו או חוסר ניסיונו או לעודד פעילות שיש בה כדי לפגוע בגופו או בבריאותו הגופנית או הנפשית.
11. תחילתה של הוראה זו 30 ימים ממועד פרסום הודעה על התקנתה ברשומות.

תוספת ראשונה
(סעיף 8 להוראה)

טופס 1 – ריכוז פרטים עיקריים בהסכם למתן הלוואה

לתשומת לבך, הפרטים המופיעים להלן מהווים תמצית בלבד. לקבלת מידע נוסף יש לעיין ביתר סעיפי ההסכם המצורף.

תאריך:		
הסכם למתן אשראי	פירוט	לפירוט נוסף ראה סעיף מספר XX בהסכם ⁴
פרטים כלליים		
שם חברת התשלומים + מספר מזהה		
מען חברת התשלומים + כתובת דוא"ל ומספר טלפון		
שם הלווה + מספר זהות		
מען הלווה		
שם הערב או הערבים + מספר זהות		
מען הערב או הערבים		
פרטי ההלוואה		
סכום ההלוואה		
תקופת ההלוואה		
מועד העמדת ההלוואה בפועל		
מועד תשלום ראשון		
הסכום שיקבל הלווה ⁵		

⁴ פירוט נוסף ככל שמוסיף מידע על עיקרי הפרטים שנדרשים להופיע בעמודה הראשונה; למקרה שלא מוסיף מידע ניתן להשחיר את המשבצת.

⁵ נתון זה נכון למועד הצגתו והוא עשוי להשתנות בהתאם למועד העמדת ההלוואה בפועל.

תאריך:		
		סכום שישלם הלווה עד סוף תקופת ההלוואה מעל לסכום האשראי שקיבל (לא כולל הצמדה)
		סה"כ ישולם עד סוף התקופה (לא כולל הצמדה)

ריבית משתנה		
		בסיס הריבית
		מרכיבי הריבית המשתנה
		העקרונות לשינוי שיעור הריבית
		שיעור הריבית הנומינלית ⁶
		הריבית המתואמת ⁷
		תדירות שינוי הריבית ומועד שינוי קרוב או האירועים שבעקבותיהם ישנו השיעורים
הצמדה		
		סוג ההצמדה ושיעורה
		בסיס ההצמדה ומועדו
		הרכיבים שעליהם חלה ההצמדה ⁸
עמלות והוצאות נלוות להעמדת האשראי ⁹		

⁶ שיעור הריבית נכון למועד הצגת מסמך זה – הצגת הריבית בחישוב שנתי.

⁷ הריבית בחישוב שנתי (על פי שיעור הריבית המשתנה הידועה במועד כריתת ההסכם), המביאה בחשבון גם ריבית דריבית, בהתאם למועדי פירעון ההלוואה.

⁸ קרן/ריבית.

⁹ לא כולל הוצאות שהן חלק מהליך גביית החוב.

נתונים נוספים		
		קיומה של זכות לפירעון מוקדם ותנאיה ¹⁰
		הצעדים, על פי הדין ועל פי החוזה, שרשאית חברת תשלומים לנקוט בשל אי-תשלום במועד, והתנאים לנקיטת צעדים אלה וכן התנאים להעמדת הלוואה לפירעון מיידי.
		זהות הגורם המפקח על פעילותה של חברת התשלומים

עלות האשראי	שיעור עלות ממשית של האשראי ¹¹	שיעור עלות מרבית של האשראי
ריבית פיגורים	שיעור ריבית הפיגורים ¹²	שיעור ריבית פיגורים מרבי

טופס 2 – ריכוז פרטים עיקריים בהסכם מסגרת אשראי

לתשומת לבך, הפרטים המופיעים להלן מהווים תמצית בלבד. לקבלת מידע נוסף יש לעיין ביתר סעיפי ההסכם המצורף.

תאריך:		
הסכם מסגרת אשראי	פירוט	לפירוט נוסף ראה סעיף מספר XX בהסכם ¹³
פרטים כלליים		

¹⁰ במידה והם ידועים במועד הצגת מסמך זה – ראה לעניין הפרטים המפורטים בסעיף 3(ב)(11א) לחוק אשראי הוגן.

¹¹ בהתאם להגדרה שבסעיף 1 לחוק אשראי הוגן.

¹² בחישוב שנתי המביא בחשבון גם ריבית דריבית, ככל שידוע בעת חתימת חוזה ההלוואה.

¹³ פירוט נוסף ככל שמוסיף מידע על עיקרי הפרטים שנדרשים להופיע בעמודה הראשונה; למקרה שלא מוסיף מידע, ניתן להשחיר את המשבצת.

		שם חברת התשלומים + מספר מזהה
		מען חברת התשלומים + כתובת דוא"ל ומספר טלפון
		שם הלווה + מספר מזהה
		מען הלווה
		שם הערב או הערבים + מספר מזהה
		מען הערב או הערבים
מסגרת האשראי		
		סכום מסגרת האשראי ¹⁴
		תקופת העמדת מסגרת האשראי
		מועד העמדת מסגרת האשראי
ריבית והצמדה		
		ריבית קבועה
		שיעור הריבית על מסגרת האשראי ¹⁵
		ריבית משתנה
		בסיס הריבית
		מרכיבי הריבית המשתנה
		העקרונות לשינוי שיעור הריבית
		שיעור הריבית נכון למועד הצגת מסמך זה ¹⁶
		תדירות שינוי הריבית ומועד שינוי קרוב או האירועים שבעקבותיהם ישונו השיעורים
הצמדה		
		סוג ההצמדה ושיעורה
		בסיס ההצמדה ומועדו
		הרכיבים שעליהם חלה ההצמדה

¹⁴ הסכום שהמלווה התחייב להעמיד ללווה.

¹⁵ ריבית בחישוב שנתי.

¹⁶ ריבית בחישוב שנתי.

עמלות והוצאות נלוות להעמדת האשראי ¹⁷		
נתונים נוספים		
		קיומה של זכות לפירעון מוקדם ותנאיה ¹⁸
		הצעדים, על פי הדין ועל פי החוזה, שרשאי נותן שירותי האשראי לנקוט בשל אי-תשלום במועד, והתנאים לנקיטת צעדים אלה וכן התנאים להעמדת הלוואה לפירעון מיידי.
		זהות הגורם המפקח על פעילותו של נותן שירותי האשראי

עלות האשראי	שיעור עלות ממשית של	שיעור עלות מרבית של האשראי
	האשראי ¹⁹	
ריבית פיגורים	שיעור ריבית הפיגורים ²⁰	שיעור ריבית פיגורים מרבי

¹⁷ לא כולל הוצאות שהן חלק מהליך גביית החוב.

¹⁸ במידה והם ידועים במועד הצגת מסמך זה – ראה לעניין הפרטים המפורטים בסעיף 3(ב)11א לחוק אשראי הוגן.

¹⁹ בהתאם להגדרת המונח לפי סעיף 15א(1) לחוק אשראי הוגן.

²⁰ בחישוב שנתי, לפי הידוע בעת הצגת מסמך זה.