

15 בנובמבר, 2018

לקוחות נכבדים,

היערכות בית העסק לקראת יישום תקן EMV הנוגע לעסקאות כרטיסי אשראי

בהמשך להנחיות מאת המפקחת על הבנקים, מה-26 ביולי 2017 ומה-22 באוקטובר 2018, בקשר לאימוץ תקן בינלאומי EMV (להלן: "התקן"), המתייחס לאבטחת עסקאות תשלום בכרטיסי חיוב, הרינו לעדכן כי דרישת יישום התקן ע"י בנק ישראל, המחייבת בתי העסק, **תחול מיום 1 בינואר 2019**.

להלן עיקרי ההנחיה בקשר ליישום התקן, כפי שנדרשת ע"י בנק ישראל:

1. אימוץ התקן יאשר קידום חדשנות, הגברת תחרות, והפחתת סיכוני זיוף ושימוש לרעה בכרטיסי אשראי.
2. כהמשך להנפקת כרטיסי אשראי נושאי "ציפ חכם", נדרש גם שדרוג של המסופים הקיימים בבתי העסק.
3. המסופים החדשים, מותאמי התקן, יצריכו את הלקוחות מחזיקי כרטיסי האשראי להקליד את הקוד של כרטיס האשראי בעת ביצוע עסקאות אשראי, בדומה למדינות באירופה ובארה"ב.
4. על מנת לתמרץ את בתי העסק ליישום התקן והטמעת המסופים הנדרשים, נקבע "מנגנון הסטת אחריות לנזק", על פיו – בכל מקרה של תשלום באמצעות כרטיס חיוב חכם בבית העסק, שבו לא מותקן מסוף בהתאם לתקן, **הסולק יהיה אחראי להשיב ללקוח את סכום החיוב הנובע משימוש לרעה, והוא רשאי להסיט את האחריות לבית העסק**.
5. תאריך תחולת מועד תחילת "מנגנון הסטת האחריות לנזק" נקבע ליום 1 בינואר 2019.
6. יחד עם זאת, במטרה להקל עם בתי העסק הקטנים, הוחלט על מתן תקופת היערכות נוספת לבתי עסק שמחזור העסקאות שלהם מול הסולק אינו עולה על 5 מיליון ₪. לבתי עסק אלו, תאריך התחולה נקבע ליום 1 בינואר 2020.

לנוחותכם,

להלן קישור בנושא באתר הבית של שב"א: [/https://www.shva.co.il/emv](https://www.shva.co.il/emv)
בנוסף, מצ"ב רשימת שאלות ותשובות נפוצות שהופצה בנושא ע"י בנק ישראל.

אנו ממליצים, לבתי עסק שטרם הטמיעו מסופים תומכי התקן, לרבות התאמת התוכנה הנדרשת, לפעול להיערכות בהקדם, על מנת שלא להיות חשופים למנגנון הסטת האחריות לנזק במקרה של הונאה.

חוזר זה נועד למסירת מידע בלבד ואין לראות בתוכנו מתן ייעוץ או חוות דעת.
בכל מקרה בו מתעוררת שאלה, אנו עומדים לרשותכם במתן מענה.

בכבוד רב,
גוזלן לוריא ושות'
רואי חשבון



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 וגדגיטים נוספים), תאפשר תחרות גבוהה יותר בין הסולקים (מה שצפוי להוזיל את עלויות הסליקה לבתי העסק, שבתורם יגללו 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 הציפ הזה שעל הכרטיס החכם עושה?** באמצעות הציפ 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.
- **אם אין לי כרטיס חכם, האם אוכל לבצע עסקאות בבתי עסק?** בוודאי. האפשרות לביצוע עסקאות באמצעות הפס המגנטי קיימת גם במסופים החדשים.
- **לחילופין, אם יש לי כרטיס חכם ובית העסק 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.
- **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 יש מגוון אמצעים לשחזור הקוד הסודי. כך לדוגמא, ניתן לשחזר את הקוד הסודי בקלות ובמהירות באמצעות האפליקציות של חברות כרטיסי האשראי וגם במענה קולי ממוחשב של החברות. חלק מהחברות מאפשרות ללקוח כבר היום לבחור את הקוד הסודי בעצמו. אפשרות זו תכנס ביחס לכלל הכרטיסים במחצית הראשונה של 2019.

- **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.

לבתי העסק:

- **איך אדע אם יש לי מסוף שתומך בכרטיסים חכמים?** יש מגוון רחב של מסופים חכמים בשוק, המאפייני 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.
- **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.