



פרוטוקול משיבת הוועדה המייעצת להוראות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (404/2021 ; 405/2021)

שהתקיימה פרונטלית ובאמצעי תקשורת בתאריך 16.6.2021

<p>פרופ' רות שנער – יו"ר הוועדה המייעצת עו"ד רני נויבואר – סגנית יו"ר הוועדה המייעצת כרמי אור עו"ד ראובן אידלמן רון הורביץ יובל טלר חסון אוריאל לדרברג פרופ' עדית סולברג</p>	<p>משתתפים מקרב חברי הוועדה:</p>
<p>אייל חדד, הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (להלן – הממונה) חן הולצמן – מזכירת הוועדה המייעצת שירלי אבנר, המחלקה המשפטית קרן גבאי, המחלקה המשפטית עובדי הממונה על שיתוף בנתוני אשראי: איריס אהרון ערן ביטנר חן וינוגרד יוסי זכאים אירית זמיר רואי יעקובי עדנאן מנסור ד"ר יגאל מנשה</p>	<p>משתתפים מקרב עובדי הבנק:</p>
<p>עובדת משרד המשפטים</p>	

עיקרי הדיון:

נושא 1 בסדר היום: עדכוני הממונה	
<p>ברכות ליו"ר הוועדה החדשה ולחברי הוועדה החדשים. תודה לסגנית יו"ר הוועדה על מילוי מקום היו"ר בתקופה האחרונה. חילופי מזכירות הוועדה המייעצת – תודה למר ביטנר המזכיר היוצא, וברכות למזכירת הוועדה הנכנסת הגב' הולצמן. העלאת המודעות בציבור למערכת נתוני אשראי חשובה, לצורך כך הוקמה פונקציה של הסברה באגף הממונה שאחראית על כך. החזון הוא שתוך 5 שנים כל אזרח יכיר את דוח ריכוז הנתונים שלו, ושיבצע תמחור כשהוא קונה הלוואה. מן הצד האחר, המטרה היא להכניס יותר משתמשים, ובפרט גופים מוסדיים שיגדילו את התחרות בשוק האשראי הקמעונאי. בנוסף, גופי ייעוץ חזקים וטובים כמו חברות פינטק שיסייעו ללקוחות להתנהל כלכלית.</p>	<p>הממונה</p>

<p>לצורך הגשמת החזון צריך לאסדר את המערכת ולקבוע הוראות בהתאם לחוק. היום יועלו לדיון שתי טיוטות האחת הוראה חדשה והשנייה – תיקונים להוראה קיימת כדלקמן:</p> <p>1. טיוטת הוראה בנושא הסכמת לקוח</p> <p>2. טיוטת תיקונים להוראה בנושא 'שירות ללקוח באמצעות מיופה כוח בתמורה'</p>	
---	--

נושא 2 בסדר היום: טיוטת הוראה חדשה בנושא 'קבלת הסכמת לקוח' – 405 על רקע התיקונים שנעשו בתקנות נתוני אשראי בתחילת 2021	
<p>מתארת את התהליך המקובל בפרסום הוראות הממונה לאחר היוועצות עם הוועדה, הטיוטה תועלה לאתר האינטרנט למשך כשבועיים לתגובות הציבור. מבקשת להעלות לדיון נושאים מרכזיים בהתאם להערות שהתקבלו מהמשתמשים. מציינת שאם יבוצעו תיקוני חקיקה בהמשך השנה, יהיה צורך לתקן את ההוראה בהתאם. כעת חובה לפרסמה לאור כניסת חלק מהתקנות החדשות לתוקף בחודש ספטמבר 2021 (חלק נכנסו לתוקף עם פרסומן במרץ 2021). לאור התיקון לתקנות וביטול טופס 'הסכמת לקוח' אשר הופיע בתקנות, מוצע לקבוע במסגרת הטיוטה עקרונות לקבלת הסכמת לקוח וכן גובה דוגמה לטופס לקוח עם גמישות מסוימת למשתמשים בנתוני אשראי. אחד השינויים שנעשו הוא לא לחייב טופס בחמש שפות, אלא בעברית בלבד. הטיוטה קובעת, בין היתר, כי על נותן האשראי להבהיר ללקוח בעל פה או בכתב מה משמעות הסכמתו.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>האם ההסבר יינתן בעל פה בשפת הלקוח?</p>	<p>יו"ר ועדה מייעצת</p>
<p>הכוונה להסביר ללקוח כך שיבין על מה הוא חותם.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>אולי כדאי להשאיר טופס בשפות ערבית ואנגלית.</p>	<p>חברת הוועדה המייעצת</p>
<p>התיקון בתקנות נועד לתקן מצב חריג של טופס ב-5 שפות, ולא כללנו אמירה בנושא זה בהוראה. אפשר לשקול לכלול התייחסות לכך בחוזר להוראה לדוגמה, ככל שמדובר בדוברי שפה אחרת יש להסביר להם בשפתם, לפחות בשפות הבסיסיות. להבנתנו, חובת טופס בכמה שפות לא קיימת בחקיקה אחרת או בהוראות אחרות.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>בעת חקיקת החוק הוחלט על טופס אחיד ובמספר שפות. הבעיה שנוצרה שכל שינוי בטופס חייב תיקון של התקנות ואישור בוועדת הכלכלה של הכנסת. גם בשפה העברית הטופס האחיד יצר קשיים מבחינת נותני האשראי וחוסר הבנה של הלקוחות, חוסר יכולת של נותן האשראי להתמודד עם ההבנה של הלקוח. לכן נכון יותר לדרוש מנותן האשראי שמקבל את ההסכמה מהלקוח שיבהיר ללקוח על מה הוא חותם ולמה הוא מסכים ולוודא שהוא אכן מבין.</p>	<p>עו"ד אבנר</p>
<p>נקבע בתקנות עיקרון שאופן ההסכמה יהיה בשפה מובנת ללקוח. הטופס יכול להיות בעברית אבל ההסכמה חייבת להיות מובנת והלקוח צריך להבין על מה הוא חותם.</p>	<p>נציגת משרד המשפטים</p>
<p>מציינת שההסכמה תינתן לאחר שהלקוח יזוהה על פי כללי זיהוי שנקבעו בתקנות ובהוראות הממונה. גם בנושא זה היה תיקון בתקנות. טיוטת הוראה בנושא 'זיהוי לקוח' נמצאת בתהליכי גיבוש ותידון בכינוס הבא של הוועדה המייעצת. מתארת אלו פרטים נדרש שיהיו בטופס ההסכמה עפ"י טיוטת ההוראה.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>לעניין סוג העסקה, ממליצה לתקן את הניסוח בסעיף 12 כך שיתייחס גם למסגרות המקוריות בכרטיס אשראי.</p>	<p>יו"ר ועדה מייעצת</p>
<p>הניסוח ייבדק שוב.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>נושא נוסף לדיון: מועד תום תוקף ההסכמה. לפי התגובות שהתקבלו מנותני האשראי, יש כאן מחלוקת לגבי הגדרת התוקף. המצב היום הוא שכאשר לקוח חותם על הסכמה עבור עסקה שייטכן שתצא לפועל או עבור עסקה שכבר קיימת, עליו לנקוב</p>	

<p>בתאריך (לפי תום תאריך העסקה או תאריך מוקדם יותר שירצה). בנוסף, עליו לנקוב בתאריך גם אם העסקה לא תצא לפועל. כלומר על הלקוח למלא שני תאריכים. מצב זה עלול לבלבל את הלקוח, וכדי להקל עליו מוצעות שתי חלופות:</p> <ul style="list-style-type: none"> • חלופה א': נותן האשראי יקבע את ברירות המחדל 60 יום בעסקה שאינה מסוג משכנתה ו-90 יום בעסקת משכנתה. זו חלופה קלה יותר, אבל יש בה היבטים משפטיים שהמשפטית תתייחס אליהם בהמשך; • חלופה ב': הלקוח יוכל לקבוע את מועד פקיעת ההסכמה, אולם נותן האשראי רשאי לקבוע ברירות מחדל. <p>תחילה הייתה מחשבה על 30 יום לעסקה שאינה משכנתה, אך מתגובות של נותני האשראי רבים הבנו שזה לא מספיק. הסיבה שנמסרה היא שממועד הפנייה של לקוח ועד לחתימת העסקה, לעיתים קרובות, התהליך לוקח יותר מ-30 יום, והם לא רוצים לבקש הסכמה נוספת מהלקוח.</p>	
<p>המטרה היא להגן על הלקוח.</p>	<p>עו"ד גבאי</p>
<p>תהליך החיתום לעיתים לוקח זמן מעבר לזה הנדרש לצורך בדיקת הבקשה עצמה, כגון, כאשר יש צורך בהמצאת מסמכים נוספים על ידי הלקוח לצורך השלמת התהליך. במקרים כגון אלה, תאריך התפוגה של הסכמת הלקוח עלול להגיע לפני שתהליך החיתום הסתיים ולכן יהיה צורך בקבלת הסכמה נוספת מהלקוח – דבר שמסרב את התהליך עבור הלקוח עצמו.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>בתהליכי פיקוח והבקרה שביצענו ראינו שנותני אשראי זקוקים למידע בזמן הזה. נותן האשראי משתמש בזמן הזה בשביל לשלוח מספר דוחות אשראי על מנת לוודא כי אין הרעה במצב הלקוח וכדי לקבוע את התשואה המיטבית.</p>	<p>עובד הממונה</p>
<p>מערכת נתוני אשראי קולטת את מרבית המידע ברמה חודשית, לכן יש גם משמעות לתקופה.</p>	<p>עובדת הממונה</p>
<p>יש הגיון בתקופת זמן ולכן זה התקבל בחוק. הרעיון הוא שמוציאים את כל המידע מהמערכת, המידע נמצא בבנק ישראל וזמין לשימוש של הלקוח. הוא רוצה לקבל אשראי בתנאים הכי טובים ועובר בין מספר נותני אשראי, לבקש הצעה אטרקטיבית על בסיס הנתונים האישיים שלו שבמאגר.</p>	<p>חבר הוועדה המייעצת</p>
<p>המטרה לפשט בתהליכים הדיגיטליים במקום שבו הלקוח חייב לתת תאריך כדי להמשיך בתהליך. קבלנו אינדיקציות מנותני האשראי כי עד כ-30% מבקשות האשראי, הלקוחות נוטשים את התהליך כאשר הם נדרשים לחתום על ההסכמה.</p>	<p>עובד הממונה</p>
<p>נקטנו בגישה נוקשה יותר מהחקיקה, לפיה הלקוח צריך לקבוע את המועד לעסקה שלא יצאה לפועל. לאור הערות המשתמשים, אפשר לפרש את סעיף 26(א)(4) לחוק לפי שתי החלופות. לדעתי, חלופה ב' מתאימה יותר לחוק ולרוח הדברים שנקבעו על ידי המחוקק.</p>	<p>עו"ד אבנר</p>
<p>את בעצם מציעה לאפשר ללקוח לבחור, אבל לתת לו ברירות מחדל.</p>	<p>חברת הוועדה המייעצת</p>
<p>יאמר ללקוח במפורש על ידי נותן אשראי שהוא יכול לקבוע את התקופה.</p>	<p>חבר הוועדה המייעצת</p>
<p>חשוב לפשט ללקוח. אפשר ליצור ברירת מחדל, שלקוחות שירצו יוכלו לשנות. כלומר חלופה א' בשם הפשטות והיעילות, עם אפשרות לבחירה על ידי הלקוח.</p>	<p>חבר הוועדה המייעצת</p>
<p>מסכים עם עו"ד אבנר שהחוק מכוון לחלופה ב'. אם הולכים על חלופה א', חשוב שיובהר ללקוח שהוא יכול לקבוע תקופה קצרה יותר.</p>	<p>חבר הוועדה המייעצת</p>
<p>לפי נתוני המערכת יש כיום נותני אשראי שנותנים ברירת מחדל ומאפשרים ללקוח לקבוע מועד חליפי. בפועל מספר הלקוחות שהחליפו את המועד מזערי.</p>	<p>עובד הממונה</p>

חברת הוועדה המייעצת	ממליצה להציג קודם את ברירת המחדל, ולשאל באופן אקטיבי בטופס אם הלקוח מעוניין לקבוע תאריך אחר.
עובדת הממונה	זה דומה לנוסח הראשון ששלחנו למשתמשים, ונענינו כי לדעתם זה עלול לסבך את הלקוחות.
חבר הוועדה המייעצת	המהות זה לעבוד על ברירת מחדל שתתקבל אוטומטית אם הלקוח לא יבקש מועד אחר.
עובדת הממונה	בטיטת ההוראה שתופץ להערות הציבור נכלול את השילוב של שתי החלופות: קביעת ברירת מחדל, עם אפשרות ללקוח לשנותה.
יו"ר הוועדה המייעצת	מבקשת לדעת מדוע כשעסקה יוצאת לפועל, מועד תום תוקף ההסכמה הוא מועד סיום עסקת האשראי.
עובדת הממונה	כשלקוח נותן הסכמה להפיק דוח אשראי לגביו, בהסכמה זו קיימת באופן מובנה (לפי החוק) הסכמה לנטר את נתוני האשראי שלו לאורך כל התקופה שבה ההסכמה בתוקף. אף שהאשראי כבר ניתן, נותן האשראי ממשיך לנטר את הלקוח במסגרת הליכי ניהול הסיכונים שהוא נדרש לבצע, וכן, על מנת להחליט למשל, האם הוא צריך לפנות ללקוח לבירור או להכניסו לרשימת מעקב מיוחדת.
עובדת הממונה	לפי ההוראה, הלקוח יכול לקבוע מועד מוקדם יותר ממועד תום תוקף העסקה. זה רלוונטי בעיקר לעסקאות ארוכות טווח כגון משכנתאות, אבל לא רק.
עו"ד אבנר	לפי סעיף 26(א)(4) לחוק נקבע שההסכמה של הלקוח תעמוד לתקופה עד למועד סיום העסקה או עד למועד מוקדם יותר לפי בחירתו.
עובדת הממונה	נשאל נוסף לדיון בוועדה הוא מועד תום השימוש בדוח האשראי: לפי טיטת ההוראה, לא ניתן יהיה לעשות שימוש בדוח האשראי לאחר תום תוקף מועד הסכמת הלקוח, גם אם טרם חלפו 60 יום. לעניין זה היו הרבה הערות של המשתמשים שטענו שהחוק נתן מענה לסוגיה זו של שמירת נתונים בכך שקבע שלא ניתן להשתמש בדוח לאחר 60 יום, ולכן אין צורך לקבוע מועד מוקדם יותר.
עו"ד אבנר	כשהצענו לקבוע בטיטה שנותן אשראי לא יעשה שימוש בדוח לאחר תום תוקף הסכמת הלקוח, קיבלנו הרבה הערות ממשתמשים שרוצים להשתמש בתקופה המקסימלית לפי החוק, כלומר 60 יום.
חבר הוועדה המייעצת	האם החוק עושה הבחנה בין תוקף העסקה ובין משך הזמן לשמירת הנתונים?
עו"ד אבנר	כן. לפי סעיף 53 לחוק יכול נותן האשראי להחזיק בנתונים עד לסוף תקופת העסקה. זאת לצד סעיף 25 לחוק שקובע שנותן אשראי לא יעשה שימוש בנתוני אשראי, אלא למטרה לשמה התבקשו.
חבר הוועדה המייעצת	זה פותר את הסוגיה, כי אם הוא לא נתן אשראי אז הוא מיצה את השימוש.
עו"ד אבנר	האם לדעתכם לדרוש הסכמה מחדש או שמסתפקים בסעיף 25 לחוק?
חבר הוועדה המייעצת	עיקרון צמידות המטרה הוא עקרון יסוד גם בחוק הגנת הפרטיות: שימוש במידע רק למטרה לה הסכים הלקוח. אם הלקוח קובע תקופה, אז צריך לתת הבהרה מפורשת.
עובדת הממונה	יש פה מסורבלות תפעולית וכדאי לשקול עלות מול תועלת.
חבר הוועדה המייעצת	אם הלקוח נתן הסכמתו ל-30 ימים, שישאר כך.

חבר הוועדה המייעצת	הבקשה מגיעה מהלקוח, עובר זמן הוא בודק מול נותני האשראי. החוק נתן מרווח מסוים, ויש כאן שקילה של זכות הצרכן וגם של נותן האשראי.
עובדת הממונה	בהמשך לנאמר בדיון, בטיטת ההוראה שתופץ להערות הציבור נותר את סעיף המתייחס לכך שמועד תום תוקף השימוש בדוח האשראי יהיה לא מאוחר ממועד תום תוקף הסכמת הלקוח, גם אם טרם חלפו 60 יום. לגבי תקופת המעבר המבטא את זמן ההיערכות ליישום ההוראה – קבענו בתחילה 3 חודשים, אולם קיבלנו הערות שזה לא מספיק זמן ולכן הארכנו ל-4 חודשים. חלק מהמשתמשים ביקשו חצי שנה ואף יותר. פרסום ההוראה יהיה לקראת חודשים יולי-אוגוסט, והוראות המעבר מאפשרות להם זמן להתאים את הטפסים והמערכות המיכוניות.
חברת הוועדה המייעצת	4 חודשים זה המון זמן, חצי שנה זה מוגזם.
חבר הוועדה המייעצת	שלושה חודשים לדעתי מספיקים.
עובדת הממונה על שיתוף בנתוני אשראי	התיקון הוא לא רק הנוסח, זה שינוי תהליך טכנולוגי שלוקח זמן עקב הצורך להטמיע ברירת מחדל עם אפשרות גמישות ללקוח.
הממונה	לא תהיה פגיעה בלקוח. התקנות הישנות יישארו בתוקף בתקופת המעבר.
עובדת הממונה	ממליצה להשאיר את ההחלטה כרגע ל-4 חודשים, ולבחון אם יש צורך להאריך את תקופת המעבר לאחר הסבב הנוסף וקבלת הערות הציבור.
חבר הוועדה המייעצת	ממליץ להשאיר את התקופה הקצרה כברירת מחדל, ואם יעלה הצורך לאשר הארכה למשתמש שיבקש על בסיס פרטני.

נושא 3 בסדר היום: עדכון הוראה בנושא 'שירות ללקוח באמצעות מיופה כוח בתמורה' – 404 התיקון להוראה על רקע התיקונים שנעשו בתקנות נתוני אשראי התשע"ז-2017	
עובדת הממונה	מדובר בהוראה קיימת שנעשו בה כמה תיקונים והבהרות קלות. הטופס של מיופה הכוח בתמורה שהוסר מהתקנות הוכנס להוראה עם שינויים מינוריים. אנו לא מאפשרים גמישות. הכוונה היא להכתיב טופס אחיד לכל מיופי הכוח בתמורה.
חברת הוועדה המייעצת	מבקשת להבהיר את הניסוח בסעיף 4 להוראה, האם הכוונה במשפט "למעט תשלום באשראי", שניתן לשלם בתשלום דחוי?
עובדת הממונה	כן. זו הכוונה, נבהיר זאת. השינוי העיקרי בהוראה מעבר להוספת הטופס, הוא שניתן לשמור את דוח האשראי של הלקוח לצורך ייעוץ פיננסי לתקופה של עד 7 שנים, בכפוף להסכמה מפורשת של הלקוח.
יו"ר ועדה מייעצת	למה הוחלט על תקופה בת 7 שנים?
עובדת הממונה	לפי התיקון בתקנות, אם ניתן ייעוץ ללקוח על ידי מיופה כוח בתמורה וכדי שיינתן שירות טוב יותר ללקוח, ניתן יהיה להסתמך על היסטורית האשראי של הלקוח. בבירור המחדל, הלקוח יציין את התאריך לתום תוקף, ובלבד שלא יהיה יותר מ-7 שנים. תיקון נוסף להוראה הוא שמירת המסמכים הנוספים לאותו המועד שיקבע הלקוח.

חבר הוועדה המייעצת	האם יש הוראה בנושא הגנת המידע?
עובדת הממונה	יש הוראה שנמצאת בשלבי כתיבה.
יו"ר ועדה מייעצת	הייתי מצפה שיוסדר בחקיקה ראשית.
עו"ד אבנר	הוראות הממונה הן במעמד של חקיקת משנה.

 חתימת יו"ר הוועדה

 תאריך אישור הפרוטוקול