



**פרוטוקול מישיבת הוועדה המייעצת להוראות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (1/2019)**

**שהתקיימה בתאריך 25.2.2019 במשרדי בנק ישראל בתל אביב**

נוכחים מקרב חברי הוועדה: רני נויבואר - סגן יו"ר הוועדה המייעצת

כרמי אור

רונן הורביץ

נעדרים מקרב חברי הוועדה: אוריאל לדברג

אלמה כהן

כפיר בטט

נוכחים מקרב עובדי הבנק: צוריאל תמס, הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (להלן הממונה)

קרן גבאי, המחלקה המשפטית

עובדי הממונה: אירית זמיר

דורית לוואיס, מזכירת הוועדה המייעצת

ויסאם נאטור

יאיר עזריאל

יגאל מנשה

עדנאן מנסור

**הדיון:**

**נושא 1 בסדר היום: הוראה למקור מידע - איסוף מידע והעברתו למערכת נתוני אשראי**

הממונה: תפקיד הוועדה לפי החוק הינה לייעץ לממונה לגבי הוראות למשתתפים במערכת נתוני אשראי. יחד עם זאת, אנו מעוניינים לעדכן את חברי הוועדה בנושאים שהינם בלב העשייה שלנו ולקראת העלייה לאוויר של המערכת לשיתוף נתוני אשראי, וזאת בכדי להתייעץ עמכם גם בנושאים אלו. נתחיל בנושא הראשון שבסדר היום.

עובד הממונה: מטרת ההוראה החדשה הינה להרחיב את הדרישות ממקורות המידע המדווחים למערכת, כפי שנקבעו בכללי נתוני אשראי (אבטחת מידע), התשע"ט-2018 (להלן כללי אבטחת מידע), בשני נושאים עיקריים. הראשון, מינוי גורם מקצועי שיהיה אחראי לאיסוף, רישום ודיווח המידע למערכת שלפי ההוראה נדרש להיות בדרג של חבר הנהלה או מקבילה אחרת. הדרג של הגורם המקצועי נקבע בדרך שתתאים לסוגי מקורות המידע השונים (בנקים, גופים חוץ בנקאיים וכד').  
הנושא השני, הוספת דרישה מהביקורת הפנימית לבחינת עמידה של מקור המידע בכללי אבטחת מידע, בתדירות של לפחות פעם בשנה.

הממונה: היה לנו שיח עם המחלקה המשפטית בבנק ישראל עד כמה להרחיב בהוראה מעבר לאמור בכללי אבטחת מידע. אנחנו סברנו שמספיק להרחיב בשני נושאים אלו. בדרך כלל כאשר ממנים גורם אחראי שהוא מספיק בכיר והוא יודע שהוא צריך לעמוד מול הרגולטור, זה כבר מבטיח שהנושא יטופל כראוי. בנוסף, אנו לא

בטוחים שהנושא של איכות הדיווחים למערכת יקבל בעיני נותן האשראי הערכת סיכון מספיק גבוהה בכדי שתדירות הביקורת תהיה מספקת. אנו מעוניינים שלפחות בשנתיים-שלוש הקרובות נושא זה יהיה בתעדוף גבוה של הביקורת הפנימית. בנוסף, בכוונתנו לדרוש במכתב מהביקורת הפנימית לערוך ביקורת בנושא.

סגן יו"ר : מה היחס בין מה שכתוב בהוראה לבין מה שכתוב בכללי אבטחת מידע? בנוסף, אלו מקורות מידע הגיבו לטיוטת ההוראה ומה היו הערותיהם? לפי ההוראה, לממונה יש סמכות לפטור מקור מידע מסוים מקיום סעיפים מסוימים בהוראה. האם היו כבר פניות בנושא? לגבי תדירות הביקורת הפנימית, האם בכוונתכם לקבוע בהנחיות הממונה תדירות שונה לפי סוג מקור המידע?

הממונה : לגבי השאלה הראשונה, כפי שאמרנו הוראת הממונה באה להרחיב על האמור בכללים. הייתה מחלוקת ביננו לבין הרשות להגנת הפרטיות בסוגיה עד כמה כללי אבטחת מידע צריכים להיות מפורטים. אנחנו חשבנו שכללי הנגידה צריכים להיות יותר ברמה של עקרונות, והוראות הממונה יכללו הנחיות יותר פרטניות. הרשות להגנת הפרטיות רצתה כללי נגידה מאוד מפורטים, אפילו ברמה הטכנית, וזה מה שנקבע בסופו של דבר, לכן בבואנו היום לקבוע את הוראות הממונה, אין הרבה מה להרחיב. לגבי השאלה השנייה, שלחנו לכל מקורות המידע את טיוטת ההוראה אבל לא קיבלנו מהם הערות. לגבי השאלה השלישית, הכוונה בהוראה לפטור מקור מידע ספציפי לפי הצרכים. מדובר בנוסח כללי שאנחנו כותבים בכל הוראות הממונה. לבסוף, יתכן שבהנחיות הממונה נקבע תדירות ביקורת גבוהה משנה, לדוגמה למקור מידע ספציפי שהתגלו אצלו בעיות באיכות המידע.

סגן יו"ר : האם יש עוד הערות לטיוטת ההוראה? מאחר ואין עוד הערות, נעבור לנושא השני הוועדה : בסדר היום.

## נושא 2 בסדר היום: הוראה למשתמש בנתוני אשראי - מסירת דוח אשראי ללקוח

מזכירת הוועדה : לפי סעיף 31(א) לחוק נתוני אשראי, תשע"ו-2016 (להלן החוק), חלה חובה על נותן אשראי שקיבל דוח אשראי, לדוגמה לשם התקשרות בעסקת אשראי עם לקוח, להודיע על כך מייד ללקוח. בנוסף, לפי סעיף 31(ב) לחוק, שר המשפטים רשאי לקבוע הוראות לעניין חובת מסירת דוח האשראי האמור מנותן האשראי או מלשכת האשראי ללקוח. לאחר דיון עם משרד המשפטים, ומאחר שההסדרה בתקנות עלולה לקחת זמן רב בשל הבחירות לכנסת הצפויות, סוכם עמם כי חובת מסירת דוח האשראי כאמור תוסדר בהוראת ממונה במקום בתקנות שרת המשפטים. הבנקים שקיבלו את טיוטת ההוראת הממונה, ביקשו לוודא ששרת המשפטים לא צפויה לפרסם במקביל תקנות נוספות בנושא.

סגן יו"ר : כרגע תיקון תקנות בנושא לא עומד על הפרק. ההסדרה בהוראות הממונה מאפשרת גמישות במתן הנחיות בתחום.

מזכירת הוועדה : מאחר ומשיקולי אבטחת מידע לשכת האשראי לא שומרת את דוח האשראי, הטלנו בהוראה את חובת מסירת דוח האשראי על נתוני האשראי. נדגיש כי קבלת דוח

אשראי הינה זכות שהייתה ללקוח גם לפי חוק נתוני אשראי הישן. כדי שנותן אשראי יוכל למסור ללקוח את דוח האשראי שקיבל לגביו, קבענו בהוראה חובה על נותן האשראי לשמור את הדוח לתקופה שלא תפחת מחצי שנה, אולם אם התבקש הדוח לשם עסקת אשראי חדשה ולא נכרתה העסקה, נותן האשראי ישמור את הדוח עד 60 יום מקבלתו, לפי המגבלה שנקבעה בסעיף 53 לחוק. עוד קבענו בהוראה כי על נותן האשראי לתת גילוי נאות ללקוח בעת מסירת ההודעה על קבלת דוח האשראי בגינו, כי באפשרותו לקבל את הדוח ומהי התקופה העומדת לרשותו לשם כך. בנוסף, הסדרנו בהוראה גם את אופן הגשת בקשת הלקוח ואופן מסירת דוח האשראי ללקוח.

הבנקים התנגדו להוראה מאחר והיא מטילה עליהם עול כספי כבד לרבות טיפול של המוקד הטלפוני והקצאת משאבים טכנולוגיים (לדוגמא פיתוח ממשק אינטרנטי). בנוסף, הם טענו שמדובר במוצר של לשכת האשראי ולכן היא צריכה למסור אותו ללקוח, וכן חששו שהם יצטרכו לטפל בתלונות לגבי המוצר, לדוגמא: חוסר בהירות של המוצר, או שלקוח יחשוב שהחלטת האשראי התקבלה רק לפי הנתונים בדוח. כמו כן, הבנקים ביקשו זמן היערכות של שנה ממועד פרסום ההוראה. היכן שיכולנו, התחשבנו בבקשות של הבנקים, לדוגמא נתנו לנותני האשראי זמן היערכות של 3 חודשים מיום פרסום ההוראה.

סגן יו"ר : מה קורה כאשר הלקוח רוצה לקבל את דוח האשראי לאחר שחלפה חצי שנה מאז הוועדה : שהוא התקבל אצל נותן האשראי. האם הוא יוכל לקבל אותו מבנק ישראל?

הממונה : לא, שכן מדובר במוצר שלשכת האשראי מייצרת עבור נותן האשראי ולא בנק ישראל. התלבטנו מהו הזמן הראוי שנותן האשראי ישמור את הדוח לצורך מסירתו ללקוח, גם משיקולי עלות - תועלת ומשיקולי אבטחת מידע. להערכתנו, חצי שנה זה פרק זמן מספיק ארוך בכדי לאפשר ללקוח לקבל את הדוח ובמידת הצורך להגיש תלונה.

חבר הוועדה : מה קורה אם התגלתה תקלה אצל נותן האשראי באלגוריתם של המודל שלו לפיו הוא מחליט לתת אשראי ללקוח וכתוצאה מכך נגרם נזק ללקוח?

הממונה : גם כיום, הבנק מחליט האם לתת אשראי לפי מודל החיתום שלו. במקרה כזה הטיפול יהיה במגרש של הפיקוח על הבנקים, שכן הנושא לא בסמכותנו.

סגן יו"ר : האם יש עוד הערות לטיוטת ההוראה? מאחר ואין עוד הערות, נעבור לנושא הבא הוועדה : בסדר היום.

### נושא 3 בסדר היום: קמפיין פרסומי לציבור

עובדת הממונה : הקמפיין יעלה לאמצעי התקשורת החל מה-4.3.19. המסר המרכזי בקמפיין הוא שהכוח עובר ללקוח ושהתחרות עליו נפתחת. התסריט המוביל: אם פעם רק הבנק

שלך ידע שאתה לקוח שעומד בהחזרי החוב שלו, וחזרת אליו לקחת אשראי במעין ריטואל, היום גם נותני אשראי אחרים יוכלו לדעת זאת ובעקבות כך תוכל לפנות אליהם לבחון הצעות אשראי.

התסריט המוביל יופיע בכל ערוצי התקשורת, לרבות ברדיו, בטלוויזיה, בעיתונות

ובדיגיטל, כאשר מתוכו יגזרו תסריטים יותר קצרים, לרבות בערבית, רוסית ואמהרית. פריסת המדיה בוצעה על פי יעוץ של לפ"מ, במטרה להגיע לכל המגזרים. חברת ההפקה שנבחרה עדיין עובדת על הסרטון והוא יהיה מוכן סמוך לעלייה לאוויר. אנו צופים שיהיו פניות בעקבות הקמפיין ולפיכך תרגלנו את המוקד הטלפוני במתן מידע כללי ביחס למערכת נתוני אשראי וזכויות הלקוח במסגרתה.

הממונה : המסר ממוקד בלקוח: אם בעבר רק הבנק שלך הכיר את הנתונים שלך, עתה אם תיתן את ההסכמה שלך גם אחרים יוכלו להכיר אותך ותוכל לקבל מהם הצעות אשראי ולבחור ביניהם. פישוט המסר היה לא קל, הדבר לקח לנו הרבה זמן. האתגר בהעברת המסר היה גם מאחר ואנו נמצאים בתקופת בחירות שבה המדיה צפויה להיות עמוסה בתכנים, ולכן בין היתר הקדמנו את הקמפיין בשבועיים כך שתהיה לו בולטות במדיה. המטרה הנוספת של הקמפיין הוא תמיכה בתהליך גיוס הסכמות של לקוחות ע"י נותני האשראי, שלא מתקדם מספיק.

סגן יו"ר : למה תהליך גיוס ההסכמות לוקח הרבה זמן?  
הוועדה :

הממונה : הלקוח לא מודע למערכת נתוני האשראי החדשה, או שלא רואה צורך בכך ולכן לא חותם על ההסכמה שנתוני יעברו לנותן האשראי. מזכיר שגם המהלך של החתמת לקוחות על מסגרות אשראי לקח בזמנו מספר שנים.

סגן יו"ר : מבינה את הקושי, אבל העיקרון בחוק הוא שהכל מותנה בהסכמת לקוח, וזה האיזון הנדרש לשימוש בנתוני האשראי של הלקוח.

הממונה : השאלה מה עושים במעבר לחוק החדש? האם החוק התייחס לתקופת המעבר? כשעושים מהפכה לדורות השאלה האם אין מקום להתאמה בחודשים הראשונים?

סגן יו"ר : הגמשה יכולה להיות אבל צריך תמיד לשמור על העיקרון שתהיה הסכמה אקטיבית של הלקוח ובמודע. ברירות מחדל לא מקובלות. הבעיה של נותני האשראי הינה להשיג הסכמה אקטיבית. ההסכמה צריכה להיות לפי מה שנקבע בתקנות נתוני אשראי, התשע"ח-2017, ואם רוצים אחרת צריך לתקן את התקנות.

חבר : אם לקוח פונה לנותן אשראי לקבלת אשראי, מה הבעיה שנותן האשראי יחתים אותו על הסכמה?  
הוועדה :

הממונה : הבעיה אינה בעסקת אשראי חדשה אלא בקבלת הסכמה של לקוח לניטור של עסקה קיימת. כך לדוגמא בחברות כרטיסי אשראי, שנתנו מסגרות אשראי ללקוחות בהיקף של כ-30 מיליארד ש"ח, מצד אחד הפרידו אותם מהבנקים ולכן אין להם מידע על הלקוחות, ומצד שני הם מתקשים להשיג הסכמות של הלקוחות והמשמעות היא שברגע שעולים לאוויר הם לא יכולים לנהל את הסיכונים של הלקוחות שלהם.

סגן יו"ר : לפי החוק הישן לשכות האשראי אספו רק מידע שלילי ולכן החוק לא דרש הסכמת לקוח, שכן הצפי היה שהלקוח ממילא לא יסכים. לעומת זאת במערכת נתוני אשראי לפי החוק החדש יש גם מידע חיובי ולכן החוק דורש הסכמת לקוח.

#### נושא 4 בסדר היום: הפורטל והאתר השיווקי

- עובד  
הממונה:
- אתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי מתחלק לשניים: אתר שיווקי ופורטל לביצוע פעולות ע"י הלקוח, כאשר החלוקה באתר שקופה ללקוח. בישיבה הוצג תחילה האתר השיווקי. באתר השיווקי ישנה חלוקה בין תאגידיים ללקוחות פרטיים, והינו כולל הסברים מה המערכת עושה, מה היתרונות ללקוח בשימוש בה ומה הזכויות של הלקוח. באתר מופיעים גם תכנים שונים ובהם אינפורמציה ללקוח איך הוא יכול לממש את זכויותיו, לדוגמא לביצוע אי מסירה של נתוני אשראי לנתוני אשראי, כיצד לפנות למערכת (מגוון ערוצים: פורטל, טלפון, מייל), וכן פירוט של המרשמים השונים לפי החוק הכוללים את משתתפי המערכת. בנוסף, יצרנו כפתורים להניע את הלקוח לפעולה, לדוגמא לבקש מידע מהמערכת באמצעות דוח ריכוז נתונים. ישנה גם אפשרות למעבר לאזור אישי, שהינו האזור לביצוע פעולות מול המערכת באמצעות הפורטל. כמו כן, מופיע סרטון שמופיע גם ב-Youtube שמשביר בצורה די פשוטה על המערכת.
- חבר  
הוועדה:
- האם בקמפיין לציבור מפנים לאתר האינטרנט? האם ניתן כבר עכשיו להיכנס לאזור האישי?
- הממונה:
- כן, אבל רק בעלייה לאוויר לקוחות יוכלו להיכנס לאזור האישי ולבצע פעולות מול המערכת.
- עובד  
הממונה:
- עובר להצגה של האזור האישי בפורטל. ההזדהות של הלקוח מול האתר היא הזדהות מול מערכת ממשל זמין. מי שנרשם לשירות מקבל שם משתמש וסיסמה, שבאמצעותם יוכל להיכנס לאזור האישי בפורטל.
- חבר  
הוועדה:
- יכול להיות שהכניסה לממשל זמין שהינה מורכבת תהיה חסם לכניסה למערכת נתוני אשראי.
- הממונה:
- בחרנו בהתחברות למערכת נתוני אשראי באמצעות מערכת ממשל זמין מכיוון שמדובר בהזדהות חזקה. ההרשמה של הלקוח בפעם הראשונה אמנם לוקחת מספר דקות אבל לאחר מכן הכניסה לאתר מערכת נתוני אשראי הינה מהירה.
- עובד  
הממונה:
- בכניסה לאזור האישי מוצגות ללקוח 3 אפשרויות עיקריות: הזמנת דוחות, ביצוע פעולות (כגון: אי מסירה) והגשת תלונות או פניות לקבלת מידע. בנוסף, מוצג סטטוס הלקוח האם אוספים לגביו מידע במערכת או שהוא לא כלול במערכת (OPT OUT). אם נדרש תשלום מהלקוח עבור דוחות אזי הוא מועבר לשרת התשלומים. בנוסף, האתר מעודד קבלת דוחות במייל (מוגדר כברירת המחדל). גם בפורטל מוצגים ללקוח הסברים שונים. כמו כן יהיו תכנים שיועלו לאתר בהמשך. נשמח לקבל מחברי הוועדה הערות לאתר.
- סגן יו"ר  
הוועדה:
- אלו פידבקים אתם מצפים לקבל מהקמפיין הפרסומי? מה יוגדר על ידכם כהצלחה?
- הממונה:
- היעדים שהגדרנו הינם בחלקם לטווח המידי ובחלקם לטווח הארוך. ראשית קבענו יעד שהאזרחים לא יפחדו מהמערכת וכתוצאה מכך יבקשו לצאת מהמערכת. שנית, אנו רוצים שהאזרחים ידעו שיש מערכת שנועדה לשרת אותם וילמדו להשתמש בה, שיתנו הסכמות לנתוני האשראי ויקבלו הצעות אשראי. נבדוק שאכן אנו משיגים

יעדים אלו ע"י ביצוע סקרים לפני ואחרי כל קמפיין. בטווח המיידני נבחן את היעדים גם לפי היכולת של נותני האשראי לגייס הסכמות מלקוחות.

האם יש אופציה באתר המערכת לתת הסכמה לנותן האשראי?

חבר

הוועדה :

לא. מתן ההסכמה הינו רק אצל נותן האשראי.

הממונה :

מוסיף כי נעקוב אחר פעולות של לקוחות, ובהתאם לסטטיסטיקות שנאסוף ננקוט בצעדים לפי הצורך.

עובד

הממונה :

נרצה לשמוע מה מחלקת המחקר עושה או מתכננת לעשות כדי לבדוק שאכן יעדי החוק מושגים. האם יש כבר חשיבה בנושא, לרבות מה רוצים לבדוק?

סגן יו"ר

הוועדה :

אנו מבחינים בין המדידה של הממונה לבין המדידה המחקרית שתבוא בשלב מאוחר יותר. במדידה של הממונה הרכיב של לשכות האשראי הינו רכיב חשוב.

הממונה :

היעדים שהשגנו הינם כדלקמן: ראשית קמו 3 לשכות ולא אחת. שנית חששנו שהלשכות יהיו רק צינור ל-DATA ובפועל הלשכות מפתחות מודלי דירוג באמצעות חברות מוכרות בתחום. בנוסף, רצינו לראות שהלשכות מפתחות את התחום של הייעוץ ללקוחות הפרטיים. בפועל, לפחות אחת מהלשכות לוקחת את הנושא מאוד גבוה והיא מגדירה שירותים לאזרח שכוללים דירוג, ייעוץ פיננסי והשוואת עלויות אשראי, כאשר השאיפה לעלות עם חלק מהשירותים סמוך לעלייה לאוויר. בנוסף, בחזית של מיופה כוח בתמורה אנחנו נפגשים עם חברות פינטק שרוצות לתת שירותי ייעוץ ללקוחות פרטיים. אנחנו חושבים שיכול להיות לזה ערך מוסף גבוה לציבור. בחזית של נותני האשראי, אנחנו צופים שתהיה יותר תחרות ראשית בתוך המערכת הבנקאית, כך שהתמהיל ישתנה באופן שהבנקים הבינוניים יהיו יותר דומיננטיים. בנוסף, יכנסו שחקנים חדשים מחוץ למערכת הבנקאית. כיום יש לנו 9 חברות חוץ בנקאיות שנמצאות בתהליך דיווח למערכת. אנו משקיעים מאמצים בכדי שהמוסדיים יכנסו לשוק וגם זה יביא תחרות. מדובר בגופים שרוצים להיכנס לשוק למרות שאין להם תיק אשראי של 250 מ"ח שמהווה סף לדיווח למערכת.

התפקיד של המחקר יהיה לבדוק האם כל הצעדים שאנו נוקטים יביאו לירידה במחירים ללקוחות הפרטיים.

## נושא 5 בסדר היום: עדכונים שוטפים

ראשית מבקש לעדכן כי הקמנו היום פורום חדש לפניות ציבור בהשתתפות נציגים של המשתמשים בנתוני אשראי: הבנקים, חברות כרטיסי אשראי, נותני אשראי חוץ בנקאים ולשכות אשראי. במקביל הקמנו יחידת פניות ציבור שתהיה אחראית על כל מערך הלקוחות, לרבות הממשקים עם הלקוחות: פורטל באינטרנט, מוקד טלפוני בבאר שבע, והאתר השיווקי. היחידה תפקח על כל יחידות פניות הציבור במשתמשים בנתוני אשראי, כאשר אנחנו בונים איתם מדיניות אחידה לטיפול בפניות הציבור. אחד הסיכונים הינו שהלקוח לא ידע נגד מי הוא מתלונן שכן הוא רואה מוצר או מקבל שירות, מרגיש שהוא נפגע אבל לא יודע מי פגע בו: נותן האשראי, מקור המידע, לשכת אשראי או בנק ישראל. בכדי שניתן ללקוח מענה

הממונה :

צריך תיאום מלא בין כל הגורמים שמטפלים בפניות ציבור. בשלב הראשון נתנו לנציגי המשתמשים בנתוני אשראי הנחיות להיערך לקראת העלייה לאוויר, לרבות מתן מענה לשאלות כלליות של הציבור. בהמשך, נבנה מולם ממשקים. במקביל, אנו בונים ממשק עם הפיקוח על הבנקים, כאשר המטרה שאם הלקוח יתלונן, נעביר פנימית את הטיפול בלקוח במידת הצורך לפי חלוקת הסמכויות שתיקבע.

- סגן יו"ר : האם יש לכם הערכה כמה פניות ציבור תקבלו עם העלייה לאוויר?  
הוועדה :
- הממונה : לא, אבל אנחנו בונים יכולות גבוהות של טיפול בפניות ציבור, לדוגמה באמצעות מוקד טלפוני שיאוייש עם כ-10 מוקדנים.
- חברת : רצוי שיהיה גורם שיהיה אמון לענות על תשובות לשאלות מהדיגיטל לדוגמה  
הוועדה : שאלות של קבוצות בפייסבוק. כיום יש כ-5-6 קבוצות עיקריות בפייסבוק בנושא דיגיטל.
- הממונה : השאלה איך אנחנו עושים את זה כרגולטור?  
חברת : ישנן כמה אופציות: אפשר להכין כמה סוגי תרחישים, אפשר להעלות POST בתוך  
הוועדה : הקבוצה בפייסבוק, אפשר לארח אישיות שעונה על שאלות. הבעיה שאנשים נכנסים לעיתים לפאניקה כשהם מקבלים מכתבים שהם לא מבינים. צריך לתת להם מענה מהיר בדיגיטל. בנוסף, צריך לאתר את מוקדי הידע שאליהם אנשים פונים ולשלוח להם משהו מונגש, כגון: שאלות ותשובות בתחום.
- הממונה : הבעיה העיקרית בזה הינה סיכון משפטי.  
סגן יו"ר : זה משהו שחשוב לעשות אותו. כיום משרד המשפטים מחזיק אתר פייסבוק פעיל.  
הוועדה :
- חבר : מציין שגם הרשות להגנת הסייבר מפרסמת בפייסבוק. מצד שני, לא בטוח שבנק  
הוועדה : ישראל ערוך לזה כרגע, שכן זה תחום שמצריך התמחות, וצריך לבנות את זה נכון.  
הממונה : מסכים שבנק ישראל לא בהכרח בנוי לזה עכשיו, אבל מצד שני נראה שכדאי להתחיל לעשות משהו בדיגיטל כבר עכשיו. נעשה חשיבה בנושא ונראה מה ניתן לעשות.
- עובר לעדכונים נוספים - ריצה במקביל. המהלך של תיקון חקיקה באופן שיאפשר תקופת חפיפה בין חוק נתוני אשראי הישן והחוק החדש לא צלח בגלל הבחירות הצפויות בקרוב.
- עדכון בנושא מודול הניטור - ברגע שהבנו ששירות הניטור על שינויים במצב הלקוח הינו קריטי לשוק גייסנו את הספק בכדי שיקצה משאבים לפיתוח מודול הניטור. הנושא עבר תהליך אישור פנימי בבנק ישראל שכן מדובר בפיתוח עם עלויות לא מבוטלות. בהמשך, אפיינו את השירות ביחד עם נותני האשראי ולשכות האשראי. מדובר בשירות שיפותח בשתי פעימות. הפעימה הראשונה תכלול שירות של 8 התראות בדומה למה שקיים היום בשוק (בעיקר טריגרים שליליים). הפעימה השנייה לקראת ספטמבר 2019 תכלול עוד כ-42 התראות (יתווספו גם טריגרים חיוביים ועוד). מדגיש כי במסגרת השירות, אין הכוונה להוציא לנותן האשראי את כל המידע אלא רק מידע לגבי אירועים כפי שהוגדרו על ידנו.

עדכון לגבי הפיילוט - ניסוי המערכת מקצה לקצה - התחלנו בתחילת 2019 תהליך פיילוט לבדיקת המערכת שכלל מספר פעימות. בשלב הראשון השתתפו בפיילוט עובדי הפרויקט מבנק ישראל שהריצו תרחישים כגון: בקשת דוחות מהמערכת, בקשה לאי מסירה ועוד. מדובר בנתוני אמת כאשר כל פעולה שמבוצעת מתועדת במערכת. התקלות שהתגלו תוקנו ולאחר שהמערכת התייצבה הרחבנו ל-40-30 עובדים מבנק ישראל והספק. לאחר מכן, הרחבנו לעובדי הבנקים ועובדי לשכות האשראי כאשר ההרחבה כללה גם בקשות לנתוני אשראי לצורך דוח אשראי או חיווי אשראי. כאשר אנו מגלים תקלות, הספק מתקן והנושאים נבדקים מחדש. במסגרת הבדיקה המשתתפים בפיילוט התבקשו לבדוק את איכות המידע שהתקבל לגביהם.

חבר  
הוועדה : מציע שתיערכו לטיפול בתקלות לאחר העלייה לאוויר. צריך קשר טוב ודו כיווני בין פניות ציבור לצוות הטכנולוגי לטיפול בתקלות.

חברת  
הוועדה : יש להכין את הדובר של הבנק להצהרה לתקשורת במקרה של תקלה משמעותית.

הממונה : אנחנו מקימים חמ"ל עסקי וטכנולוגי שיתכנס על מנת לנתח את תמונת המצב החל מהעלייה לאוויר, ויודא טיפול מהיר בתקלות. בנוסף, אנו נערכים לטיפול בפניות ציבור באמצעות היחידה לפניות ציבור והמוקד הטלפוני והיערכות של המשתתפים במערכת. כמו כן, יש לנו קשר רציף עם הדובר של הבנק.