



עמוד
1

תל אביב, י"ב כסלו תש"ף
10 דצמבר 2019
CCR19-304.docx

משתמשים בנתוני אשראי - שאלות ותשובות

כללי - קבלת מידע על הלקוח

1. ש : האם במסגרת אשראי מתחדשת נדרש לקבל את הסכמת הלקוח בכל חידוש של המסגרת והאם ניתן לקבל חיווי בעת חידוש המסגרת?

ת : ככלל, נותן אשראי יכול לקבוע במסגרת ההתקשרות עם הלקוח כי מסגרת אשראי מתחדשת מהווה עסקה אחת ולכן אין צורך בהסכמה פרטנית בכל חידוש מסגרת. במקרה האמור נותן האשראי לא יוכל לקבל חיווי בעת חידוש המסגרת.

מאידך יכול נותן האשראי להתייחס במסגרת ההתקשרות עם הלקוח לחידוש העסקה כאל עסקה חדשה ולא כעסקה אחת, במקרה בו בחר לעשות כן, הוא יוכל לקבל חיווי אשראי בעת חידוש המסגרת.

התייחסות נותן האשראי נדרשת להיות עקבית לאורך חיי העסקה.

עמדה זו ניתנת רק לגבי חוק נתוני אשראי, התשע"ו – 2016 (להלן: **החוק**) ואין ללמוד ממנה לגבי חיובים אחרים המוטלים על נותן האשראי אגב התקשורת בעסקה.

2. ת : האם נותן אשראי רשאי לקבל דוח אשראי או חיווי על ערב בעסקת אשראי?

ש : ההגדרה בחוק ל – "עסקת אשראי" כוללת "ערבות להתחייבות של אחר".

נותן אשראי רשאי לקבל דוח אשראי על ערב בעסקת אשראי בכפוף לקיום הוראות סעיף 26(א).
נותן האשראי רשאי לקבל חיווי על ערב בעסקת אשראי בכפוף לקיום הוראות סעיף 36 לחוק וסעיף 10 לכללים לחוק. לעניין זה הלקוח בסעיפים אלו הוא הערב.

דוח אשראי

3. ש : האם נדרש למלא טופס הסכמה נפרד עבור כל עסקה או שניתן לרכז מספר עסקאות בטופס הסכמה אחד?

ת : ניתן לקבל את הסכמת הלקוח לגבי מספר עסקאות שונות באמצעות טופס אחד, בתנאי שמדובר בעסקאות אשר יפורטו בטופס.

4. ש : האם ניתן לקבל הסכמה של לקוח באמצעות מיופה כוח?

ת : ניתן לקבל את הסכמת הלקוח באמצעות מיופה כוח שהוסמך לכך במפורש על ידי הלקוח, בכפוף לעמידה בהוראות כל דין.

עמוד
2

5. ש : האם ניתן לשנות את הנוסח של טופס ההסכמה שהוגדר בתקנות נתוני אשראי, התשע"ו-2017 (להלן : התקנות)?
- ת : לא, למעט הוספת משפט פתיחה כאמור בשאלה 7 להלן, ויש למלא רק את הפרטים הרלוונטיים. יחד עם זאת, אין צורך להציג את כל סוגי ההלוואות אלא רק את סוגי ההלוואות הרלוונטיים לעסקה.
6. ש : האם ניתן ללוות את נוסח ההסכמה במשפטי פתיחה או סיום?
- ת : נוסח ההסכמה לא ילווה במשפטי פתיחה או סיום כלשהם למעט אחד ממשפטי הפתיחה הבאים :
1. "בהתאם לחוק נתוני אשראי הוקם מאגר נתוני אשראי אשר מופעל על ידי בנק ישראל. אין באפשרותנו לקבל נתוני אשראי, לרבות נתונים היסטוריים המופיעים במאגר לגביך, אלא בהסכמתך, כמפורט להלן:"
2. "לפני שממשיכים, אנחנו מבקשים את הסכמתך לכך שנקבל ממאגר נתוני האשראי, שמופעל על ידי בנק ישראל, נתוני אשראי לגביך. הסכמתך לקבלת הנתונים תסייע לנו לבחון את הבקשה שלך ואת האפשרות להתאים לך את תנאי הצעת האשראי".
7. ש : האם ניתן להשתמש בדוח אשראי שהתקבל בהסכמת הלקוח עבור עסקה מסוימת לצורך ביצוע עסקאות חדשות אחרות?
- ת : ניתן להשתמש בדוח אשראי שהתקבל בהסכמת הלקוח לביצוע עסקאות חדשות אחרות בתנאי שמדובר בדוח אשראי עדכני (שלא חלפו שישים ימים מיום קבלתו) ובעסקת אשראי מאותו סוג שהלקוח ביקש ונתן לגביה את הסכמתו. לדוגמה : לקוח נתן את הסכמתו למסירת נתוני אשראי לצורך משכנתה. נותן האשראי קיבל דוח אשראי על הלקוח ב - 1.1.2018 והלקוח פונה שוב ב - 1.2.2018 כדי לקבל משכנתה מאותו נותן אשראי וקיימת הסכמה בתוקף. במקרה זה ניתן להשתמש באותו דוח אשראי מכיוון שמדובר בדוח עדכני לעסקת אשראי מאותו סוג שלגביו ניתנה ההסכמה.
8. ש : מהו מספר העסקה שצריך לרשום בטופס ההסכמה בעסקת אשראי קיימת?
- ת : יש לרשום בטופס ההסכמה את מספר העסקה שנמסר ללקוח כך שהלקוח יוכל לזהות את העסקה כפי שמופיעה במסמכים עליהם חתם.
9. ש : האם הסכמת לקוח למסירת נתוני אשראי מאפשרת גם ניטור מתמשך של הלקוח?
- ת : הסכמת לקוח למסירת נתוני אשראי ביחס לעסקה מסוימת מאפשרת במשך כל התקופה שאותה קבע הלקוח בטופס ההסכמה לקבל ניטור של השינויים שחלו בכל נתוני האשראי של הלקוח ולא רק ביחס לשינויים בעסקה המסוימת שלגביה ניתנה ההסכמה.

10. ש : האם ניתן לנסח טופס הסכמה שונה לצורך ביצוע ניטור בלבד?
ת : לא, טופס הסכמת לקוח למסירת נתוני אשראי שהוגדר בתקנות משמש גם לצורך דוח אשראי וגם לצורך ניטור.
11. ש : מהו התאריך שנדרש למלא כאשר לא ידוע מועד סיום העסקה, או כשמועד זה עשוי להשתנות?
ת : כשלא ידוע מועד סיום העסקה או כשהוא עשוי להשתנות, אין צורך לציין תאריך מדויק בטופס הסכמת לקוח.
12. ש : לאיזו עסקה מתייחס תאריך התוקף בטופס הסכמה אחד שכולל סוגי אשראי שונים?
ת : כאמור בשאלה 3 לעיל, ניתן להתייחס בטופס ההסכמה ליותר מעסקה אחת. הלקוח רשאי לקבוע תקופת הסכמה זהה לכולן או תקופה שונה לכל עסקה, ובלבד שמצוין בטופס כי ההסכמה לכל אחת מהעסקאות תהיה בתוקף לא יאוחר ממועד סיומה.
13. ש : מהו סכום העסקה שיש להעביר בממשק מול לשכת אשראי לצורך קבלת דוח אשראי, כאשר לקוח מעוניין בסוגי אשראי שונים?
ת : כאשר מדובר בסוגי אשראי שונים, ניתן לבחור בפרטים של אחת העסקאות לפי שיקול דעתו של נותן האשראי. לדוגמה: לקוח מבקש מסגרת עו"ש וכרטיס אשראי באותו מעמד, ונותן את הסכמתו לשליפת דוח אשראי עבור שני המוצרים. אין הכרח להזמין שני דוחות אשראי, מכיוון שבכל מקרה יתקבל דוח זהה.
14. ש : האם ניתן להציג ללקוח או לאפשר לו לחתום על טופס הסכמה בעברית בלבד?
ת : זכותו של הלקוח לבחור את שפת הטופס. על הטופס להיות ערוך לפי הנוסח שבתוספת השנייה לתקנות, בשפה שבה בחר הלקוח.
15. ש : הוראת הממונה מספר 402 בנושא מסירת דוח אשראי ללקוח (להלן הוראת הממונה) קובעת הנחיות למתן הודעה ללקוח על זכותו לקבל דוח אשראי מנותן האשראי. האם הנחיות אלו חלות גם לגבי נתוני אשראי שמתקבלים במסגרת התראות ניטור לשם הבטחת קיום תנאי העסקה?
ת : כן, במידה ושונו לרעה תנאי עסקת האשראי - נותן אשראי יביא לידיעת הלקוח כי באפשרותו לקבל ממנו את המידע שקיבל נותן האשראי בהתראת ניטור ושביגינו שונו תנאי העסקה לרעה. על נותן האשראי חלות ההנחיות בהוראת הממונה בנוגע לאופן מסירת הנתונים.
- חיווי אשראי
16. ש : מהם התנאים המאפשרים לנותן אשראי לקבל חיווי בשאלה אם לתת אשראי ללקוח לשם התקשרות בעסקת אשראי?

עמוד
4

ת: נותן אשראי המבקש לקבל חיווי אשראי נדרש לוודא כי קיים את התנאים ההכרחיים הבאים בטרם הגיש בקשה כאמור ללשכת האשראי:

א. החיווי הינו לשם התקשרות בעסקת אשראי עם אותו הלקוח לגביו מתבקש החיווי.
ב. נותן האשראי יידע את הלקוח מראש ובאופן מפורש על כוונתו לקבל חיווי בהתאם להוראות סעיף 33 לחוק ולהוראות פרק ו' לכללי נתוני אשראי (הוראות שונות), התשע"ח-2017 (להלן: הכללים) ועל כך שלשם קבלת החיווי, הלשכה תבקש מבנק ישראל נתוני אשראי לגביו הכלולים במערכת נתוני אשראי.

17. ש: האם נותן האשראי רשאי ליידיע את הלקוח באופן כללי וחד פעמי לגבי כוונתו לקבל חיווי אשראי מעתה ואילך?

ת: יידוע הלקוח חייב להיעשות מראש לפני הגשת בקשת החיווי בגין עסקת האשראי ואין לבצע יידוע באופן כללי. במקרה של חידוש מסגרת אשראי, היידוע יעשה בטרם תוגש בקשת החיווי. למרות האמור לעיל, במועד חידוש המסגרת נותן האשראי רשאי ליידיע את הלקוח באופן כללי כי במקרה של חיובים החורגים מן המסגרת שאושרה לו, נותן האשראי רשאי לפנות ללשכה בבקשת חיווי לשאלה אם לאשר את החיוב החורג ובמקרה שהתבקש חיווי כאמור, הודעה על בקשת החיווי תישלח ללקוח ככל שניתן במועד בקשת החיווי ולא יאוחר מ-12 שעות לאחר מכן.

18. ש: כאשר קיים חשבון משותף (שניתן לפעול בו ביחד ולחוד) בו אחד מבעלי החשבון מבקש אשראי ונותן האשראי רוצה להפעיל חיווי על שני בעלי החשבון, האם ניתן ליידיע מראש רק את בעל החשבון שביקש את האשראי וליידע בדיעבד את בעל החשבון השני?

ת: לפי סעיף 33 לחוק וסעיף 10 לכללים יש ליידיע מראש כל לקוח שמבוקש לגביו חיווי, זאת גם אם מדובר בחשבון משותף שניתן לפעול בו ביחד ולחוד.

19. ש: האם ביצוע בקשה לאי הכללת נתונים במערכת נתוני אשראי בהתאם לסעיף 22(א) לחוק מונעים קבלת חיווי ממערכת נתוני אשראי?

ת: ביצוע בקשה לאי הכללת נתונים משמעו מחיקת המידע על הלקוח שהועבר למערכת נתוני אשראי בהתאם להוראות החוק. במקרה שיבוצע חיווי על הלקוח, לשכת האשראי תשיב לנותן האשראי כי הנתונים לגבי הלקוח אינם נכללים במערכת.

לאחר ביצוע בקשה לאי הכללת נתונים, אם יועברו למערכת נתוני אשראי נתוני המעידים באופן מובהק על כך שהלקוח אינו עומד בפירעון תשלומים, כקבוע בתקנה 4 לתקנות, מערכת נתוני אשראי תבטל את אי ההכללה ותחל לשמור את כל נתוני האשראי לגבי הלקוח שיועברו אליה, והכל בהתאם לסעיף 22(ה) לחוק. במצב כאמור במקרה שיבוצע חיווי, יועברו ללשכה נתוני הלקוח ממועד ביטול אי ההכללה.

20. ש: האם ביצוע בקשה לאי מסירת נתוני אשראי בהתאם לסעיף 30(א) לחוק מונע קבלת חיווי ממערכת נתוני אשראי?

- ת: ביצוע בקשה לאי מסירה לא תשפיע על תהליך הוצאת החיווי.
21. ש: מהי ההודעה שמוסר בנק ישראל לגבי לקוח שאין לגביו נתונים המעידים באופן מובהק על כך שאינו עומד בפירעון תשלומים שבהם התחייב?
- ת: בנק ישראל מודיע ללשכת אשראי כי אין נתוני אשראי המעידים על מובהקות לאי פירעון. במקרה שהלקוח לא קיים במערכת נתוני אשראי תתקבל הודעה: הלקוח לא נמצא במערכת נתוני אשראי.
22. ש: האם קיים הבדל בין אוסף הנתונים המועבר ללשכת אשראי בהליך חיווי אשראי כאשר יש נתונים המעידים באופן מובהק על כך שהלקוח אינו עומד בפירעון תשלומים שבהם התחייב לבין אוסף הנתונים המועבר ללשכה לצורך עריכת דוח אשראי?
- ת: אין הבדל.
23. ש: האם ייתכן כי לקוח יהיה באי הכללה (כלומר לא יכלול במערכת נתוני אשראי, לבקשתו) במקביל להתקיימותן של נסיבות שיש בהן כדי להעיד באופן מובהק על כך שאינו עומד בפירעון תשלומים לעניין חיווי אשראי?
- ת: כן. הנסיבות שיש בהן כדי להעיד באופן מובהק על כך שהלקוח אינו עומד בפירעון תשלומים לעניין אי הכללה זהות לנסיבות אלו לעניין חיווי, מלבד בנוגע להתראה בשל סירוב שיקים כקבוע בתקנות, שמהווה סיבה לקיום מובהקות לעניין חיווי, אך לא לעניין אי הכללה. כלומר תשובת החיווי, לגבי לקוח באי הכללה, תהיה כי הלקוח לא נמצא במערכת נתוני אשראי גם במידה וקיים לגביו נתון כאמור בנוגע להתראה בשל סירוב שיקים, אם לא קיימים לגביו נתונים אחרים המעידים באופן מובהק על כך שאינו עומד בפירעון תשלומים.
24. ש: מה לשכת האשראי רשאית למסור לנותן האשראי במסגרת החיווי בשאלה אם לתת אשראי ללקוח לשם התקשרות בעסקת אשראי?
- ת: החיווי יכול לכלול תשובה חיובית או שלילית (GO/NO GO), המבוססת על מנגנון החלטה שמפעילה הלשכה. לחלופין, החיווי יכול להתבסס על מנגנון החלטה שונה, שיכלול מנעד של תשובות שיורכב משלוש דרגות: חיובי או ביניים או שלילי, וזאת מתוך ראייה של טובת הלקוחות (לאפשר ללקוחות שהנתונים השליליים שלהם "רכים יותר", לדוגמה נתונים ישנים יחסית או בסכומים קטנים יחסית, לקבל חיווי ביניים). מענה הלשכה יתבסס על מודל יחיד ולא ניתן לכלול תשובות, לגבי אותו לקוח, מכמה מודלים שונים.
- במסגרת החיווי, לשכת האשראי נדרשת להימנע מחשיפת נתוני אשראי על הלקוח למעט מה שהותר לה לפי סעיף 36 לחוק וסעיף 14 בתקנות.
- יובהר כי מנגנון ההחלטה שיופעל על ידי הלשכה עבור כל נותן אשראי יכול להיות שונה, ומותאם לתיאבון הסיכון של אותו נותן אשראי.

25. ש : מהם התנאים להעברת מידע נוסף על ידי הלשכה לנותן האשראי במסגרת החיווי ומהו המידע הנוסף אותו רשאית הלשכה להעביר במסגרת החיווי?
- ת : לשכת האשראי אינה רשאית להעביר מידע נוסף, למעט אם מתקיימים התנאים הבאים :
(א) נותן האשראי ביקש לקבל את הנתונים.
(ב) הנתונים מפורסמים על פי דין בהתאם לסעיף 36 בחוק וסעיף 14 בתקנות.
26. ש : מהי תקופת הזמן שלשכה יכולה לשמור את נתוני האשראי שקיבלה ממערכת נתוני אשראי לשם מתן חיווי אשראי לנותן אשראי?
- ת : לשכה יכולה לשמור את נתוני האשראי לתקופה המזערית הנדרשת לה לשם מתן השירותים על ידה, שתיקבע בנהלי הלשכה (הכוונה למספר ימים בודדים). את תוצאת החיווי (חיווי חיובי או שלילי וכ"ו) הלשכה תוכל לשמור למשך זמן ארוך יותר, עד 30 ימים, לשם מתן מענה לפניית ציבור.
27. ש : מהי תקופת הזמן שנותן האשראי רשאי לשמור את התשובות והמידע הנוסף שהתקבלו מהלשכה (אם התקבלו) במסגרת החיווי (להלן : תוצאות החיווי)?
- ת : נותן האשראי רשאי לשמור את תוצאות החיווי עד 60 ימים מיום קבלת החיווי. לאחר 60 ימים, על נותן האשראי למחוק את תוצאות החיווי.
28. ש : מהו המענה שלשכה צריכה לתת במקרים שלקוח פונה אליה לבירור לגבי חיווי שלילי או חיווי ביניים שהועבר לנותן האשראי על ידה?
- ת : במענה ללקוח, על הלשכה לבדוק בין היתר האם אכן הועבר חיווי שלילי או חיווי ביניים, ובמידה והלקוח מבקש, המענה ללקוח יכול מלבד תשובת החיווי גם את הסיבות העיקריות לכך לפי מודל החיווי. בנוסף, במידה והלקוח פנה סמוך למועד החיווי (בפרק הזמן שהמידע נשמר בלשכה לפי הנוהל שנקבע על ידה), והלקוח מתלונן כי המידע לגביו שגוי, על הלשכה לבדוק מה המידע שהועבר לגבי הלקוח, למסור ללקוח את המידע לגביו, הרלוונטי לבירור, ורק כאשר יש חשש לטעות בדיווח של מקור המידע למערכת נתוני אשראי, הלשכה תוכל להפנות את הלקוח למקור המידע או ליחידת פניות ציבור של מערכת נתוני אשראי בבנק ישראל, לפי העניין ואז יחולו הוראות פרק ח' לחוק. על הלשכה לאפשר לממונה על פניות הציבור בלשכה או לעובדיו גישה למידע על הלקוח שנדרש על מנת לתת טיפול הולם ונאות בפניית הלקוח, זאת לאחר שבוצע תהליך זיהוי של הלקוח ובכפוף לנהלי הלשכה בעניין.
- במידה והלקוח פנה ללשכה במועד בו המידע המפורט לגביו כבר נמחק על ידה, הלשכה תוכל להמליץ ללקוח לבקש דוח ריכוז נתונים ממערכת נתוני אשראי בכדי לסייע לו בקריאת הדוח והבנת מצבו מול נותן האשראי, ו/או להפנות את הלקוח ליחידת פניות ציבור במערכת נתוני אשראי בבנק ישראל.

עמוד
7

29. ש : כיצד נותן אשראי נדרש ליידע את הלקוח לגבי כוונתו לקבל חיווי אשראי כאשר עסקת האשראי מתבצעת בטלפון או באתר האינטרנט?

ת : בעסקה שמתבצעת באתר האינטרנט של נותן האשראי, יש ליידע את הלקוח על הכוונה לקבל חיווי בעמוד ביצוע העסקה בהתאם להוראות סעיף 10(א) לכללים לרבות אופן הצגת ההודעה, הסבר ופירוט כנדרש. כמו כן, יש להציג באתר הודעה כללית ללקוחות בהתאם להוראות סעיפים 10(א) ו-10(ב) לכללים.

בעסקאות טלפוניות יש ליידע את הלקוח בעל פה. על היידוע לכלול הסבר ופירוט כנדרש לפי סעיף 10(א) לכללים. כמו כן, נותן אשראי שמאפשר עסקאות טלפוניות ויידוע בעל פה, נדרש לפרסם באתר האינטרנט שלו הודעה כללית ללקוחות הכוללת את ההסבר והפירוט כנדרש לפי סעיף 10(א), וכן את הנדרש לפי סעיף 10(ב). לחילופין, נותן האשראי יכול לפרסם הודעה כאמור בכל אמצעי אחר בו סביר כי לקוחותיו יוכלו לקרוא.

30. ש : האם נותן אשראי רשאי לדרוש מלקוח, המבקש להקטין או לבטל את מסגרת העו"ש או את מסגרת כרטיס אשראי, לחתום על הסכמה למסירת נתוני אשראי לשם התקשרות בעסקת אשראי?

ת : במקרה של ביטול מסגרת אין לבקש מהלקוח הסכמה למסירת נתוני אשראי שכן אין עסקת אשראי.

ניתן לבקש מהלקוח הסכמה למסירת נתוני אשראי לשם הבטחת קיום תנאי עסקה או לצורך התקשרות בעסקה חדשה אולם, אין להתנות את הקטנה המסגרת בקבלת ההסכמה.

דירוגי אשראי

31. ש : האם משתמש בנתוני אשראי רשאי להשתמש בדירוג האשראי של הלקוח הניתן במסגרת דוח האשראי לצורך פיתוח ותיקוף מודל הדירוג של לקוחותיו?

ת : ניתן להשתמש בדירוג האשראי של הלקוח לצורך פיתוח ותיקוף מודל הדירוג שכן דירוג אשראי אינו מהווה נתון אשראי לפי החוק.