



## מתן שירותים ללקוח

### פרק א': כללי

#### מבוא

1. לשכת אשראי רשאית לספק ללקוח מגוון שירותים כקבוע בחוק נתוני אשראי, התשע"ו - 2016 (להלן - החוק), ובכללם: למסור לו דוח ריכוז נתונים רגיל המתייחס אליו ומופק על ידי מאגר נתוני אשראי, לחשב עבורו דירוג אשראי, לייעץ לו בדבר התנהלותו הפיננסית, למסור לו הודעות על שינויים בדירוג האשראי שלו או בנתוני האשראי לגביו הכלולים במאגר.
2. הוראה זו קובעת כללים להתנהלותן של לשכות אשראי במתן שירותים ללקוחות ולמיופי כוח בתמורה הפועלים לפי הוראת לקוח. ההוראה נקבעה בראייה צרכנית ומשקפת דרישות מינימליות במתן שירותים ללקוח ולמיופה כוח בתמורה, באופן שתובטח הזמינות, ההוגנות והשקיפות, תשמר פרטיות הלקוחות ותקודם טובתם במתן שירותי הייעוץ.
3. אף שההוראה לא מסדירה את היחסים שבין לשכת אשראי לבין נתוני אשראי, חלק מהעקרונות המפורטים בה רלוונטיים גם במישור היחסים שבין לשכת אשראי לנתוני אשראי, בעיקר בהתייחס להוגנות, שקיפות, ואבטחת פרטיות המידע המתייחס ללקוח.

#### תחולה

4. הוראה זו חלה על לשכת אשראי כהגדרתה בחוק נתוני אשראי, התשע"ו - 2016 (להלן - לשכת אשראי והחוק, בהתאמה). הוראות פרק ד' - שירותי ייעוץ ללקוח יחולו על לשכה המפעילה שירותי ייעוץ ללקוח לפי סעיף 13(2)(ב) לחוק.
5. הממונה על שיתוף נתוני אשראי (להלן - הממונה) רשאי לפטור לשכה מקיום סעיפים מסוימים בהוראה זו, לאחר שבחן את בקשתה ונימוקיה אשר נמסרו לו בכתב.

#### הגדרות

6. ההגדרות לעניין הוראה זו הן כפי שנקבעו בחוק.

### פרק ב': עקרונות כלליים במתן שירותים

#### זמינות מקצועיות ושירותיות

7. שירותי לשכת אשראי יהיו זמינים לכלל הלקוחות. רמת הזמינות תובטח באמצעות מגוון דרכי התקשרות וזמיני פעילות, וכן, במתן מענה לפונים בפרק זמן סביר.
8. לשכת אשראי תספק שירות מהימן ומקצועי תוך הבנת צרכיו של הלקוח ותוך מתן מענה לבקשות הלקוח ומיופה הכוח בתמורה שמינה הלקוח.
9. עובדי לשכת אשראי ינהלו תקשורת אדיבה וסבלנית עם הפונים אליהם בבקשה לקבל שירותים, לבצע בירורים או להגיש תלונות.

**הסכם בכתב**

10. לשכת אשראי תערוך עם לקוח או עם מיופה הכוח בתמורה שמינה הלקוח, לפי העניין, הסכם בכתב בנוגע לשירות המבוקש על ידו.
11. הסכם השירות יכול בין היתר את תוכנו של השירות, תנאיו ומחירו וכן, את התנאים לביטולו.

**מניעת ניגודי עניינים**

12. לשכת אשראי תספק ללקוח שירותים תוך ראיית טובת הלקוח וללא ניגודי עניינים במתן שירותי הייעוץ.
13. לשכת האשראי תגבש מבנה אירגוני ונהלים שיבטיחו כי עובדים העוסקים במתן ייעוץ ללקוחות בדבר התנהלותם הפיננסית לא יעסקו במתן שירותים או ייעוץ לנותני אשראי.
14. לשכת אשראי ועובדיה לא יספקו שירות נתוני אשראי או שירות המבוסס על נתוני אשראי מתוך מקום עסקי של נותן אשראי, של מי ששולט בנותן אשראי או של מי שהוא בעל עניין בנותן אשראי.

**פרק ג': אמצעים למתן שירותים****אתר אינטרנט**

15. לשכת אשראי תפעיל אתר אינטרנט העומד בהוראת "ניהול המידע והגנתו" כפי שקבע הממונה.
16. אתר האינטרנט של לשכת האשראי, יאפשר, לכל הפחות, את השירותים הבאים:
  - א. הצגה של מידע כללי לציבור כנדרש בהוראה זו וביתר הוראות הממונה;
  - ב. הגשת בקשה על ידי לקוח או על ידי מיופה כוח בתמורה לקבל דוח ריכוז נתונים רגיל.
17. הגשת בקשה לקבל דוח ריכוז נתונים רגיל כאמור לעיל תתאפשר בכפוף לתנאים הבאים:
  - א. אימות זהות הלקוח או זהות מיופה הכוח בתמורה הפונה בשם הלקוח בכדי לקבל את הדוח עבור הלקוח שמינה אותו, תוך שימוש באחת מדרכי הזיהוי שנקבעו בתקנות נתוני אשראי, התשע"ח-2017 (להלן התקנות). בבקשה לדוח ריכוז נתונים רגיל מהמאגר, על הלשכה להקפיד למלא את פרטי הזיהוי של הלקוח בהתאם לפרטים המשמשים בתהליך אימות זהות הלקוח ע"י הלשכה. פרטי הלקוח כאמור יופיעו בדוח ריכוז נתונים שיתקבל מהמאגר;
  - ב. נקיטת צעדים לוודא עמידתו של מיופה הכוח בתמורה בתנאים הקבועים בחוק לצורך העברת דוח ריכוז נתונים רגיל אליו.
18. לשכת אשראי רשאית לאפשר גישה למידע אישי של לקוח באמצעות אתר האינטרנט האמור, לרבות אפשרות הדפסתו ושמירתו של המידע במחשב מבקש המידע. גישה כאמור תתאפשר, בין היתר, בכפוף לתנאים המפורטים בסעיף 17 לעיל, והיא תוגבל למשך 7 ימי עסקים.
19. ככל שלשכה תבחר לאפשר גישה למידע אישי באמצעות יישומון (אפליקציה סלולרית) יחול האמור בסעיפים 15-18 גם על הגישה באמצעי זה.
20. לשכת אשראי תפעיל מוקד לתמיכה במשתמשי אתר האינטרנט. אופן ההתקשרות למוקד התמיכה וזמני פעילותו יוצגו באתר באופן הניתן לאיתור בקלות.



### מוקד שירות לקוחות

21. לשכת אשראי תפעיל מוקד טלפוני שייתן לפונים אליו שירות זמין, אדיב ומקצועי.
22. מידע אישי על לקוח יינתן ללקוח האמור בכפוף להליכים מתאימים לזיהוי כמפורט בתקנות.
23. לשכת אשראי תפרסם את זמני העבודה של המוקד ואת השירותים שניתן לקבל באמצעותו.
24. נציגי השירות במוקד יקבלו הכשרה מתאימה לצורך מתן מענה הולם לפניית המגיעות למוקד.

### הודעות על מידע מהותי שתוקן

25. לשכת אשראי שקיבלה ממאגר נתוני אשראי הודעה על מידע מהותי שתוקן ביחס ללקוח, תודיע למי שקיבל ממנה נתונים או שירות המבוסס על נתוני האשראי שתוקנו, אם קבלתם הייתה במהלך 60 הימים שקדמו למועד ההודעה מהמאגר.
26. ההודעה תועבר על ידי לשכת האשראי באופן המבטיח שמירה על פרטיות הלקוחות שהמידע מתייחס אליהם.
27. הודעת לשכת האשראי תכלול, לכל הפחות, את הפרטים הבאים:

- א. פרטים מזהים של הלקוח שתיקון המידע המהותי מתייחס אליו;
- ב. מהות השירות שניתן על ידה והמועד שבו הועברו לה מהמאגר נתוני אשראי לצורך מתן השירות האמור;
- ג. מועד ביצוע תיקון המידע המהותי במאגר נתוני אשראי והמועד שבו קיבלה הודעה על מידע מהותי שתוקן;
- ד. האפשרות לקבל מלשכת האשראי שירות המבוסס על הנתונים המתוקנים, ובמידה שהדבר כרוך בעלות, פירוט העלות הכרוכה בכך.

### מידע לציבור

28. לשכת האשראי תציג באתר האינטרנט שלה תעריפון שירותים ללקוח שיציג בשפה פשוטה וברורה פירוט של השירותים שהיא מספקת, לרבות מהות כל שירות, למי מיועד השירות ומחירו. בהקשר לכך:
  - א. אם נקבע על ידי הנגיד מחיר מרבי בעד אותו שירות, יצוין גם מחיר זה.
  - ב. תצוין זכותו של הלקוח לבקש דוח ריכוז נתונים רגיל אחת לשנה ללא עלות בפניה למאגר נתוני אשראי וכן, את העלות הכרוכה בקבלת דוח זה מלשכת האשראי.
29. לשכת אשראי תציג באתר האינטרנט שלה אמנת שירות המשקפת את התחייבותה לאופן מתן השירותים ללקוחות ולמיופי כוח בתמורה.
30. לשכת אשראי תציג באתר האינטרנט שלה את דרכי ההתקשרות אליה וזמני מתן המענה על ידה.
31. לשכת אשראי תיתן גילוי באתר האינטרנט למדיניות הגנת הפרטיות שאומצה על ידה ולמנגנונים והמערכות ליישומה של מדיניות זו.
32. על לשכת האשראי לשלב באתר האינטרנט שלה תכנים שיבהירו את הסיכונים הכרוכים בחשיפת מידע רגיש של לקוח ואת האמצעים למזעור סיכונים אלה, בכלל זה:
  - א. הבהרת הסיכון של גניבת זהות והשלכותיו האפשריות על הלקוח.



- ב. הבהרת חשיבות השמירה על קודי הגישה שנמסרו ללקוח לצורך זיהויו.
33. לשכת אשראי המספקת שירות של דירוג לקוחות תציג באתר האינטרנט מידע בדבר מודלי הדירוג שבשימושה כמפורט בהוראת הממונה בנושא זה.
34. לשכת אשראי תציג באתר האינטרנט את פרטיו של הממונה על פניות הציבור ואת דרכי הפנייה אליו כמפורט בהוראת הממונה בנושא "טיפול בפניות ציבור".

### פרק ד': שירותי ייעוץ ללקוח

#### מדיניות ונהלים

35. דירקטוריון לשכת האשראי יאשר מדיניות בדבר מתן שירותי ייעוץ להתנהלות פיננסית והנהלת לשכת האשראי תקבע מנגנונים ליישומה, לרבות באמצעות תכניות הדרכה לנותני שירותי הייעוץ.
36. המדיניות בדבר מתן שירותי ייעוץ תכלול בין היתר:
- הנחיות בדבר המידע הנדרש ביחס ללקוח לשם מתן הייעוץ;
  - הנחיות בדבר היקף ההכשרה והניסיון של נותני הייעוץ;
  - אופן קבלת המידע ואימות מהימנותו;
  - קווים מנחים למתן ייעוץ בדבר התנהלות פיננסית נכונה, לרבות למניעת מינוף יתר.

#### הכשרה וניסיון של נותן הייעוץ

37. ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הפיננסית יינתן על ידי עובדים שלהם הכשרה וניסיון מתאימים לצורך מתן השירות. היקף ההכשרה והניסיון של עובדים אלה יעוגן במסמך מדיניות שיאושר על ידי דירקטוריון לשכת האשראי.

#### חובותיו של נותן הייעוץ

38. לצורך מתן הייעוץ, נותן הייעוץ יברר עם הלקוח את מצבו הפיננסי הנוכחי, את דרכי התנהלותו הפיננסית וכן, נסיבות או אירועים שעשויים להשליך על מצבו או על דרכי התנהלותו בעתיד.
39. נותן הייעוץ יפעל לטובת הלקוח, וללא ניגודי עניינים, באופן שלא יעדיף את ענייניו האישיים או ענייניו של אחר על פני טובת הלקוח ולא יעדיף ענייניו של לקוח אחד על פני לקוח אחר.
40. נותן הייעוץ ינהג במתן שירותי ייעוץ ללקוח ברמת זהירות ובמיומנות להבטחת ענייניו של הלקוח.

#### הסכם ייעוץ

41. שירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלות פיננסית יינתנו בכפוף להסכם ייעוץ שיערך בכתב בין הלקוח ללשכת אשראי, ושעותק ממנו יימסר ללקוח טרם מתן הייעוץ. ההסכם יכלול בין היתר את הפרטים הבאים:

- פרטי הזיהוי של הלקוח מבקש הייעוץ;
- סוג הייעוץ המבוקש על ידי הלקוח (האם ייעוץ כללי או עבור עסקה ספציפית);
- האם הייעוץ המבוקש הוא חד פעמי או שמבוקש ייעוץ מתמשך ומועד סיומו;
- עלות שירותי הייעוץ ודרכי הגבייה;



- ה. התחייבות של לשכת האשראי לשמור על סודיות המידע שהובא לידיעתם, לרבות מסמכים שהועברו להם ותוכנם, וכל פרט אחר בדבר ענייניו הפרטיים או צנעת חייו האישיים של הלקוח שהובאו בפניהם לצורך מתן הייעוץ ;
- ו. התחייבות של לשכת האשראי להימנע מניגוד עניינים בנוגע לשירות שניתן ללקוח על ידם.

#### מסמך סיכום ייעוץ

42. נותן שירותי הייעוץ יערוך בתום כל יעוץ שנתן ללקוח מסמך סיכום ייעוץ אשר יימסר ללקוח ויכלול לכל הפחות את הפרטים הבאים :
- א. תאריך הייעוץ ומטרתו ;
- ב. פרטי זיהוי של הלקוח ;
- ג. מסקנות והמלצות היועץ בנושא שלגביו התבקש הייעוץ ;
- ד. עיקרי המידע עליו מתבססות מסקנות והמלצות היועץ ;
- ה. מועד נכונות נתוני האשראי מהמאגר עליהם התבסס הייעוץ.

#### תיעוד ושמירת מסמכים הנוגעים לייעוץ

43. מסמך הסכם הייעוץ וסיכום הייעוץ יישמרו על ידי לשכת האשראי למשך 7 שנים.
44. נתוני האשראי שקיבלה לשכת האשראי ממאגר נתוני אשראי לשם מתן הייעוץ ללקוח יוחזקו על ידה לתקופה שלא תעלה על 30 ימים ממועד קבלתם מהמאגר בהתאם לקבוע בתקנה 17 לתקנות.

\* \* \*