



בנק ישראל
מזכירות הוועדה המייעצת

מערכת נתוני אשראי
של בנק ישראל



פרוטוקול משיבת הוועדה המייעצת להוראות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי,

שהתקיימה פיזית ובאמצעי תקשורת בתאריך 26/07/2026

משתתפים מקרב חברי הוועדה:	פרופ' רות פלאטו-שנער – יו"ר הוועדה המייעצת כרמי אור (טימס) רון הורוביץ (טימס) עו"ד יערה למברגר-קינר (טימס) גל אסטריכר (טימס) טל ישראלי (טימס)
חברי ועדה שנעדרו	עו"ד ראובן אידלמן עו"ד תומר רבינוביץ
משתתפים מקרב עובדי הבנק:	אייל חדד הממונה על שיתוף בנתוני אשראי עו"ד שירלי אבנר, המחלקה המשפטית <u>עובדי אגף הממונה:</u> איריס אהרון ד"ר יגאל מנשה איילת רוזנבליט רוית מזרחי איתי דגני ענת ירון נאורה ראוף רואי יעקבי נופר חי איילת רוזנבליט יוסי זכאים
מוזמנים נוספים	עו"ד לירון הופפלד (הרשות להגנת הפרטיות)

עיקרי הדיון

הקדמה – דברי פתיחה ממונה	
הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (הממונה) עדכן כי הצעת החוק לתיקון חוק נתוני אשראי, התשע"ו 2016 עברה במליאת הכנסת לפני מספר ימים. הממונה הודה לצוותים המקצועיים בבנק ישראל, במשרד המשפטים ובמשרד האוצר על שיתוף הפעולה הפורה. הממונה הציג את עיקרי השינויים בחקיקה ואת הבשורה לציבור על הרחבת המאגר הקמעונאי גם לתאגידים. הממונה הסביר את התועלות הצפויות של המאגר לתאגידים להגברת התחרות בשוק האשראי העסקי ובפרט עבור עסקים קטנים ובינוניים.	הממונה על שיתוף בנתוני אשראי
פותחת ומציגה כי על סדר היום תיקון של שלוש הוראות קיימות, שלא נעשה בהן תיקון זמן רב. שלוש ההוראות נוגעות במתן שירות ללקוחות וטיפול בפניות ובתלונות	עובדת הממונה

	לקוחות. נושא שאנו מייחסים לו חשיבות רבה. התיקון בהוראות התבקש, בין השאר, בעקבות ביקורות שהתבצעו בלשכות האשראי מטעם הממונה. במהלך פעולות הפיקוח תומסרו ללשכות האשראי העקרונות והציפיות הפיקוחיות. כעת הוחלט לאסדר נושאים אלו וכן נושאים נוספים בהוראות הממונה. רוב התיקונים המוצעים נובעים מהצורך לחזק את ההוגנות, השקיפות ואיכות מתן שירותים ללקוחות ואת הטיפול בפניות של לקוחות. בנוסף, מוצגים בהוראות תיקונים הקשורים לסדר הצגת הנושאים בהוראה, וכן שינויי ניסוח או עריכה שאינם מהותיים, כחלק מהתיקון הכולל המוצע.
תיקון הוראה 305 בנושא 'מתן שירותים ללקוח' ללשכות האשראי	
עובדת הממונה	פרק הגדרות: נוספה ההגדרה 'מידע ממערכת נתוני אשראי' על מנת להבהיר שמדובר במידע שהתקבל ממאגר נתוני אשראי או דירוג אשראי הניתן על ידי לשכת אשראי. המונח החליף את הביטוי 'מידע אישי' שנכלל בהוראה. פרק א'1 ממשל תאגידי: נוסף פרק המפרט את העקרונות הפיקוחיים לעניין אחריות הדירקטוריון וההנהלה, בדומה לעקרונות מקובלים בתחום זה בקרב רגולטורים פיננסיים מקבילים בארץ. דירקטוריון – הדירקטוריון יתווה ויאשר את מדיניות הלשכה למתן שירותים ללקוח ואת אמנת השירות של הלשכה. הדירקטוריון יקיים דיון במסמך המדיניות, באמנת השירות ובדיווחים בנושא מערך השירות ללקוחות לפחות אחת לשנה. לגבי אמנת שירות, הייתה דרישה כאמור בהוראה, אלא שעתה אמנת השירות מקבלת חשיבות רבה יותר בכך שיש להביאה לדיון ואישור הדירקטוריון. ההוראה מפרטת את הנושאים שנדרשים להופיע במסמך מדיניות זה כגון: תפיסת השירות שהלשכה מבקשת לקדם מול לקוחותיה, הערכת סיכונים הגלומים במתן שירותים ללקוחות, קביעת מדדי רמת שירות ללקוח ומתכונת הדיווחים התקופתיים לדירקטוריון. באחריות הדירקטוריון, בין השאר, להקצות משאבים נאותים ליישום המדיניות למתן שירותים ללקוח. הנהלה – תפקידה לגבש את המדיניות שהתווה הדירקטוריון, ולהטמיע אותה בלשכה. ההנהלה תבחן אחת לשנה את המדיניות; תקבע אמנת שירות בהתאם לקווים שהתווה הדירקטוריון; תקבע נוהלי עבודה כדי להבטיח שירות הוגן ומקצועי; וכן תקבע תהליכי פיקוח ובקרה על מערך השירות ללקוחות, לרבות תסריטי שיחות. ההנהלה תקצה את המשאבים הנאותים למערך שירות הלקוחות, הן בהקשר של מערכות טכנולוגיות תומכות והן בהקשר של כוח אדם מיומן ומוכשר בתחום השירותים ללקוח. ההנהלה תגבש גם את מתכונת הדיווחים התקופתיים אליה בנושא מערך שירות הלקוחות, כולל עמידה ברמת מדדי השירות שנקבעו במדיניות. ההנהלה תקיים לפחות אחת לחצי שנה דיון בנושא. בבדיקה שערכנו, לא צפויות ללשכת האשראי עלויות משמעותיות על מנת להכניס תיקונים אלו לפעילותה השוטפת. אציין שההוראה מפרטת בפרק ב' עקרונות כלליים במתן שירות ללקוח, ובפרק ד' מפרטת עקרונות הקשורים למתן ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הכלכלית שנדרש ליישם בנוסף לעקרונות שנקבעו בנוגע למתן שירותים.

	פרק ב' עקרונות כלליים במתן שירות: נוסף נושא חדש 'חובות כלפי הלקוח בעת מתן שירות'. חלק מהעקרונות היו קיימים בהוראה. במסגרת התיקון העקרונות דוייקו והורחבו, כמקובל באסדרות מקבילות.
חברת הוועדה	מדוע בנק ישראל לא קובע את מדדי השירות, אלא מצופה מלשכות האשראי לקבוע אותם?
עובדת הממונה	הוראות אסדרה בדרך כלל מפרטות עקרונות איכותניים. גם בקרב רגולטורים מקבילים לא מקובל לקבוע את מדדי השירות, אלא עקרונות בלבד. בתהליכי ביקורת נכנסים בדרך כלל לפרטים ובוחנים את המדדים שנקבעו, ומעירים באופן פרטני במידת הצורך. ממשיכה להסביר את השינויים בנושא חובות במתן שירות: מדגישה כי חלק מהסעיפים הועברו לחלק בהוראה הנוגע לחובות החלות בעת מתן ייעוץ פיננסי ללקוחות, שזהו פרק שבמסגרתו מוטלות חובות רחבות יותר על הגוף המפוקח. בנושא חובות כלפי לקוח בעת מתן שירות מפורטות החובות שלהלן: חובת אמון מצומצמת המתייחסת לראיית טובת הלקוח, חובת הסודיות, חובת גילוי נאות שבמסגרתה נדרש לגלות כל פרט מהותי אודות השירות שניתן ללקוח, וכן חובת איסור הטעיה. הסכם בכתב – הרחבנו מעט את הסעיף וקבענו שעותק מההסכם עם הלקוח שייערך בכתב יימסר לו. בנוסף, קבענו שההסכם יכול לרשימת גורמים שהלקוח רוצה להעביר להם מידע, ככל שהם קיימים. נושא 'תיעוד ושמירת מסמכים' – אינו נושא חדש. הנושא הועבר ממקום אחר בהוראה. הלשכה נדרשת לשמור את האישורים וההסכמות שקיבלה מהלקוח, לרבות הסכם השירות, וכן את כלל הרישומים הקשורים לזיהוי הלקוח, לתקופה של 7 שנים לפחות מתום תקופת ההתקשרות.
חברת הוועדה	לעניין שמירת המידע והיבטי פרטיות, ממליצה לשקול להקטין את תקופת השמירה. לטעמי, 7 שנים זו תקופה ארוכה, או אולי להוריד את המילה "לפחות".
עו"ד למברגר-קינר	לדעתי מתאים להתיישר עם תקופת ההתיישנות של 7 שנים.
עובדת הממונה	התקופה תואמת את הכתוב בהוראות רגולטורים מקבילים וכן בהוראות ממונה אחרות בהקשר לשמירת מידע הקשור להסכמים, הסכמות, רישומים הקשורים לזיהוי לקוח ורישומים ממוכנים אחרים (לוגים). לא מדובר במידע אישי אולם נשקול זאת. ממשיכה להסביר את השינויים: מניעת ניגוד עניינים: סעיף 12 המתייחס לחובת אמון רחבה, בוטל והועבר לחלק השני של ההוראה העוסק בנושא שירותי ייעוץ ללקוח.
יו"ר הוועדה	אם מבטלים את סעיף 12 ומשאירים את סעיפים 13-14 בלבד, זה מצמצם מאוד את נושא ניגוד העניינים. השאלה אם זה מספק לדעתכם?
עובדת הממונה	לדעתנו זה מספק. הנושא של ניגוד עניינים הורחב בחלק השני של ההוראה לעניין 'שירותי ייעוץ ללקוח'.
יו"ר הוועדה	עוד לגבי סעיף 12, מדוע מחקתם את החובה למתן שירותים תוך ראיית טובת הלקוח?
עובדת הממונה	העברנו את זה לסעיף 9א מעלה ובנוסף, את נושא ניגוד עניינים הרחבנו יותר בחלק הבא של ההוראה בנוגע ל'שירותי ייעוץ ללקוח'.

נעבור לפרק ג' בהוראה – אמצעים למתן שירותים.	
בסעיף 15 ממליץ להוסיף כי אתר האינטרנט יעמוד בהוראות אבטחת מידע והגנת סייבר.	חבר הוועדה
הסעיף מפנה להוראה 301 של הממונה בנושא ניהול המידע והגנתו. כאמור, זו הוראה רחבה בכל נושא אבטחת המידע ותקנות אבטחת המידע.	עובדת הממונה
אם יש הוראה תקפה בנושאים מסוימים, אנחנו לא מציינים אותם שוב בהוראות אחרות, אלא מפנים להוראה הספציפית.	עו"ד אבנר
כפי שציינתי קודם בנוגע לשינוי בהגדרה 'מידע ממערכת נתוני אשראי' ניתן לראות את השינוי בסעיפים 18-19.	עובדת הממונה
יש לציין כי ללקוח יש את זכות העיון בכל מידע אישי נוסף.	חברת הוועדה
ההוראה מתייחסת לדוח ריכוז נתונים שנשלח ללקוח. זכות העיון פחות רלוונטית כאן מכיוון שהלשכה לא מחזיקה לאורך זמן את המידע היוצא מהמערכת. הלשכה מחויבת על פי החוק למחוק את המידע לאחר 30 יום. אם לקוח פונה ללשכה אודות דוח שהיא מחקה, החוק מאפשר לה לפנות לבנק ישראל לבקש לאחזר את הדוח. <u>מוקד שירות לקוחות</u> : בנושא זה ביצענו שינוי משמעותי. ההוראה מחייבת את הלשכה להפעיל מוקד טלפוני בשעות פעילות באופן שיבטיח מענה הולם, זמין ואיכותי.	עובדת הממונה
בימים האלו יותר ויותר חברות עוברות למוקד בינה מלאכותית לא אנושי. כדאי לציין מענה אנושי.	חבר הוועדה
נדגיש בהוראה כי הכוונה למוקד אנושי. ההוראה מחייבת את הלשכה לנהל את כל הפניות במערכת מידע ממחושבת, לרבות הקלטת השיחות, יידוע הלקוח כי השיחה מוקלטת ושמירת השיחה לתקופה של שנה לפחות. הסעיף התבסס על תיקון 73 בחוק הגנת הצרכן, שנחקק לאחרונה בכנסת. כשתיקנו את ההוראה, לא הוגדרה התקופה של שמירת ההקלטה וחשבנו לנכון לשמור את השיחה למשך שנה. על פי החקיקה החדשה, שמירת ההקלטה היא לשנתיים בעסקאות שסכומם מעל 750 ש"ח. ברצוננו להתייעץ אתכם בנוגע לתקופה השמירה הנדרשת בהוראה. בהוראה לא הגבלנו את הדרישה להקלטה לעסקאות בסכום מעל 750 ש"ח, אך קיצרנו את תקופת השמירה לשנה.	עובדת הממונה
לדעתי, תקופת שמירה של שנה מניחה את הדעת.	חברת הוועדה
כשיש חקיקה ראשית הקובעת סטנדרט מסוים, אני חושבת שכדאי להיצמד אליו כי זה משהו רוחבי. אם רוצים לסטות מהסטנדרט, לדעתי צריכה להיות סיבה מוצדקת. לא הבנתי מה ההצדקה לא להיצמד לחוק.	עו"ד למברגר-קינר
לשכות האשראי הוחרגו מהתיקון לחוק. מצד אחד החמרנו בכך שצריך להקליט כל שיחה ולא רק מעל 750 ש"ח, ומצד שני דרשנו שמירה לשנה בלבד.	עובדת הממונה
השאלה היא מהי כמות השיחות והעלות לשמור אותן.	חברת הוועדה
ככל שצריך לשמור יותר זמן העלות עולה.	עובדת הממונה
האם גם בעידן הדיגיטלי העלות גבוהה?	עו"ד למברגר-קינר

חברת הוועדה	אני חושבת שהעלות היא לא הגורם המרכזי כאן, אלא מה הערך המוסף ללקוח. בעיניי שנה זה סביר.
יו"ר הוועדה	השאלה אם יש הליכים משפטיים שאורכם מעל שנה.
עו"ד למברגר-קינר	אבהיר את שאלתי, אם המחקק החליט על סטנדרט מסוים, אני חושבת שנדרש הסבר למה קובעים הסדר אחר שהוא מקל. מנסה להבין מהו הנימוק להסדר אחר.
יו"ר הוועדה	יש לשים לב שהחוק נוגע לעסקאות מעל 750 ₪. הוראה זו מתייחסת לכל שיחה עם לקוח. אולי זה יכול להיות האיזון.
עובדת הממונה	בחוק נכנס סעיף שהתייחס לנושא תיקון נתוני אשראי או שיפור דירוג אשראי עבור חברות הייעוץ שאינן מפקחות כמו לשכות האשראי. אפשר להעלות את תקופת השמירה בהוראה לשנתיים. בשיח עם לשכות האשראי על טיטת ההוראה נשמע את דעתן ונשקול את הנושא.
חברת הוועדה	האם יש הצדקה להגדיר תקופה של שנתיים?
עובדת הממונה	ההצדקה היא שזו התקופה שנקבעה בחוק.
יו"ר הוועדה	ממליצה בשלב זה של הטיטה להגדיר תקופה של שנתיים. לאחר השיח עם לשכות האשראי על הטיטה וככל שיהיו להן השגות על התקופה, אפשר יהיה לבחון שוב את ההחלטה.
עובדת הממונה	מציגה שינויי ניסוח נוספים בפרק זה. לגבי נושא <u>מידע לציבור</u> , מצינת כי סעיף 28(ג) הועבר מהוראת ממונה מס' 306. פרק ד' שירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הכלכלית . כאמור, חלק מהשינויים הם ניסוח והעברות סעיפים בין הפרקים.
יו"ר הוועדה	מדוע נוסף בכותרת הפרק הביטוי "בדבר התנהלותו הכלכלית"? האם זה הייעוץ היחיד או שיש יעוץ מסוג אחר.
עובדת הממונה	התאמנו את הכותרת להגדרות בחוק. <u>ממשל תאגידי</u> בשירותי ייעוץ ללקוח (הכותרת עודכנה): הדירקטוריון יתווה ויאשר את המדיניות למתן שירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הכלכלית, וההנהלה נדרשת לקבוע נהלים ותהליכי עבודה ליישום המדיניות. בהתייחס למסמך המדיניות, נוסף סעיף בדבר תוכניות הדרכה לנותני שירותי הייעוץ. נושא זה הורחב בכדי להעלות את רמת ההיכרות של היועצים בלשכה את הכללים והעקרונות החלים עליהם בעת מתן ייעוץ. התווסף סעיף 38' לפיו, נותן הייעוץ יבחן כמה חלופות מול כמה נותני אשראי בהתאם לצרכיו ולהנחיותיו של הלקוח. העיקרון הוא שנותן הייעוץ יספק ללקוח כמה הצעות אשראי ולא יציע ללקוח להתקשר עם נותן אשראי מסוים ללא ביצוע השוואה מקדימה.
יו"ר הוועדה	מה היחס בין הייעוץ בהוראה זו, ובין בנקאות פתוחה וחוק מידע שירות פיננסי? הגופים שנותנים את הייעוץ כפופים גם לחוק שירות מידע פיננסי?
עובדת הממונה	הוראה זו מפרטת את העקרונות הכלליים למתן שירות ללקוח, לרבות ייעוץ בדבר התנהלותו הכלכלית, בהתבסס על המידע ממאגר נתוני אשראי ומידע נוסף ככל שרלוונטי. ההוראה חלה גם על ייעוץ דיגיטלי, בהתאמות הנדרשות. בהתאם להוראת ממונה מס' 310 בנושא 'מתן שירות מידע פיננסי', לשכה יכולה להגיש לממונה בקשה

לאישור לפעול כנותן שירות מידע פיננסי. חוק שירות מידע פיננסי מפרט את השירותים שניתן לתת באופן דיגיטלי בהתבסס על המידע מבנקאות פתוחה.	
האם הוגשה בקשה לממונה לפעול תחת חוק זה?	יו"ר הוועדה
עד כה לשכות האשראי לא ביקשו אישור מהממונה.	עובדת הממונה
כלומר, אם לקוח רוצה ייעוץ בדבר התנהלות כלכלית יש לו שני מסלולים: דרך הוראה זו או דרך חוק שירות מידע פיננסי.	יו"ר הוועדה
כן. בשני המקרים מדובר בייעוץ להתנהלות כלכלית, אולם מקורות המידע יהיו שונים. בייעוץ לפי הוראה זו מקור המידע העיקרי הוא מידע ממערכת נתוני אשראי, ובייעוץ לפי חוק שירות מידע פיננסי, מקור המידע העיקרי הוא מערכת בנקאות פתוחה אשר מאפשרת גישה לחשבונות הבנק של הלקוח, לפי בחירתו. ממשיכה בסעיפי ההוראה:	עובדת הממונה
נושא חובותיו של נותן הייעוץ כלפי הלקוח הורחב בדגש על הוגנות כלפי הלקוחות. <u>חובת האמון</u> : הייתה קיימת בהוראה והרחבנו אותה; <u>חובת הזהירות</u> : הייתה קיימת בהוראה, חידדנו אותה בהתאם לכללים המקובלים; <u>מניעת ניגוד עניינים</u> : אם נודע לנותן הייעוץ על ניגוד עניינים, הוא יימנע מביצוע הייעוץ; <u>איסור קבלת טובות הנאה</u> : נותן הייעוץ לא יקבל טובת הנאה במישרין או בעקיפין. מדובר בנושא חשוב ומקובל בחוקים הנוגעים לייעוץ. עם זאת, חשוב לציין כי בהוראות המסדירות את הפעילות בשירות מידע פיננסי (בנקאות פתוחה) וכן בטיטוט הוראה מס' 408 של הממונה, ניתנת האפשרות ללשכת אשראי לקבל תמורה מנותן האשראי. כלומר, יש החרגה מסעיף זה. אם יהיה שינוי בהוראות של הבנקאות הפתוחה, אנחנו נתקן בהתאם את הוראה 310 והוראה 408 בהקשר זה.	
האם אין סתירה בין ההוראות הללו?	יו"ר הוועדה
החקיקה בנוגע לייעוץ שניתן פנים אל פנים היא מחמירה יותר ואנחנו מתאימים אליה את הוראות הממונה. בעולם הדיגיטלי זה אחרת, ויש הקלות. נושא ' <u>הסכם התקשרות למתן שירות ייעוץ</u> ': גם כאן חודדו העקרונות בהתאם.	עובדת הממונה
רציתי להודות לכם שצירפתם לחוזר את דוחות ה-RIA כפי שביקשנו בדיונים הקודמים של הוועדה. זו תוספת חשובה.	עו"ד למברגר-קינר
מצטרפת לדברים, חשוב מאוד שנקבל גם דוחות RIA.	יו"ר הוועדה
אציין כי מדובר בטיטוט של דוחות ה-RIA היות ותהליך קביעת ההוראה טרם הסתיים. יש לקחת בחשבון שטרם קיבלנו את הערות הציבור. טיטוט הדוחות שצורפו מציגים הערכה כללית שלנו לעלויות הצפויות ללשכות בעקבות השינויים בהוראה, ואנחנו נצטרך לבחון זאת לאחר שנקבל את הערות הציבור ונקיים שיח בנושא עם הגופים המפוקחים.	עובדת הממונה
החלופות המוצגות בהוראה זו וגם בשתי ההוראות האחרות שיידונו היום מסתכמות בשני מצבים: המצב הקיים ללא שינוי או השינויים שמוצגים לפנינו. פורמלית זה עונה על דרישות ה-RIA, אבל מהותית חסרות חלופות נוספות כגון חלופת אמצע.	עו"ד למברגר-קינר
הדיון הוא על שינויים מוצעים בהוראות קיימות. כפי שציינתי קודם, השינויים בהוראות הם בעיקר במטרה לדייק את העקרונות למתן שירות, לרבות מתן ייעוץ,	עובדת הממונה

	ולהסדיר שינויים שחלקם הגדול תומסר לשכות האשראי במסגרת תהליכי ביקורת. תיקון ההוראות לא אמור להוביל לשינויים מהותיים בפעילותן של לשכות האשראי. מבחינה אסדרתית, החלופות הקיימות הן אם לתקן את ההוראה או לא לתקנה. מסכימה כי בעת כתיבת הוראות חדשות, יש מקום לבחון חלופות נוספות כפי שהצעת.
עו"ד למברגר-קינר	אני מבינה שזה תיקון נקודתי, אך עדיין חושבת שיש מקום לחלופות נוספות, לפחות בחלק מהסעיפים העיקריים. בכללים החלים על המדינה הסטנדרט הוא שלוש חלופות, אני יודעת שזה לא מחייב אתכם. ההערה שלי היא לא רק לעניין ההוראות אלו, אלא גם בהסתכלות צופת פני עתיד. לדעתי, חשוב לבחון לפחות שלוש חלופות.
עו"ד אבנר	בראייה צופת פני עתיד מסכימה איתך כי הצגת מספר חלופות חשובה. צריך לקחת בחשבון שהצגנו חלופות, למרות הפטור היות וההשפעות אינן מהותיות כי הן תומסרו לשכות האשראי. לא התעלמנו מהאפשרות לבחון חלופות אחרות, אלא חלופות אחרות לא היו רלוונטיות. אדגיש כי גם תיקונים להוראות קיימות מחויבים ב-RIA ואנחנו מבצעים זאת. ככל שיהיו תיקונים מהותיים נביא בחשבון לפרוט יותר חלופות, אך לא נוכל להמציא יש מאין רק לצורך פרוטוקול רשמי.
עו"ד למברגר-קינר	כפי שצינתי קודם, ההערה לא נועדה בשביל הפורמליות של הפרוטוקול. תשובתכן מקובלת.
עו"ד אבנר	מההיכרות הרוחבית שלך מול אסדרות אחרות, האם את יכולה לחשוב על חלופה אחרת שלא חשבנו עליה?
עו"ד למברגר-קינר	באופן כללי, חלופות ביניים יכולות להיות אפשרויות ביניים בתוך הסעיפים המפורטים בהוראה. מוצגות בפנינו כעת שתי חלופות: אם לבצע את התיקונים או לא. אפשר בחלופת ביניים להציע תיקונים רק בחלק מהסעיפים בהוראה.
עובדת הממונה	לקחנו לתשומת ליבנו.
תיקון הוראה 306 בנושא 'טיפול בפניות ובתלונות הציבור' לשכות האשראי	
עובדת הממונה	כאמור על פי החוק, לשכת אשראי תמנה ממונה על פניות הציבור. הממונה על פניות הציבור מטפל בפניות הציבור וגם בתלונותיו, כך גם בהוראה לפני השינוי. השינוי בשם ההוראה אינו מהותי, אלא המטרה לדייק הן בשם ההוראה והן בגוף ההוראה כי טיפול בפניות הציבור הכוונה לטיפול גם בתלונות הציבור. פרק "הגדרות": נוספה ההגדרה "ליקוי מהותי" – "ליקוי בהתנהלות הלשכה הנוגע לפגיעה בפרטיות לקוח או שמשפיע על קבוצת לקוחות וכן ליקוי שהוגדר על ידי הלשכה כמהותי". הביטוי הופיע בתוך ההוראה, ובכדי שיהיה ברור יותר ולתת לזה חשיבות, הוא נכלל כעת גם בפרק ההגדרות.
חברת הוועדה	חשוב לציין לפרוטוקול, התנהלות של לשכת האשראי הגורמת לפגיעה בפרטיות לפי הוראות הממונה או לפי חוק הגנת הפרטיות, היא תמיד מוגדרת ליקוי מהותי.
עובדת הממונה	כן. לשכות האשראי אמורות לדווח לנו מידית על אירועים מסוג זה. דרישת הדיווח מופיעה בהוראה מס' 301 בנושא 'ניהול המידע והגנתו'.
חברת הוועדה	ממליצה לשקול להוריד את המילה 'לקוח' בהגדרה זו. תיתכן גם פגיעה בפרטיות של אדם פרטי שלא דווקא לקוח של הלשכה.

עובדת הממונה	השימוש במילה לקוח היא כהגדרתו בחוק.
יו"ר הוועדה	איפה מופיעה ההגדרה ללקוח? האם בחוק יש הגדרה?
עובדת הממונה	כן. ההגדרה בחוק: "לקוח – יחיד שאינו קטין, לרבות בפעילותו כעוסק"
עו"ד אבנר	הוראות הממונה הן חקיקת משנה אשר מתבססות על החוק המסמך. כאשר ההוראה משתמשת במונח שמוגדר בחוק אין צורך לחזור על ההגדרה בחוק ובהקשר שלנו אין צורך לומר "לקוח" - כהגדרתו בחוק". חשוב לנו לעגן את זה כמקור הסמכות בחוק. ובהגדרה של לקוח בהוראה מפורט גם: "שמידע אודותיו הועבר לצד ג' ע"י הלשכה או התקשר בהסכם לקבלת שירות מהלשכה".
יו"ר הוועדה	לדעתי, זה עונה על ההערה שצוינה.
חברת הוועדה	לא בטוחה שזה עונה. ההגדרה צריכה להיות רחבה.
עובדת הממונה	נשקול את זה. פרק ב': ממשל תאגידי – הפרק היה קיים בהוראה המקורית, והוא הורחב: <u>דירקטוריון</u>: במסגרת אחריותו הכוללת להתוויית המדיניות ולפיקוח על הלשכה, הדירקטוריון יאשר לפחות אחת לשנה את המדיניות. המדיניות תקבע, בין היתר, את הדברים הבאים: האחריות של הגורמים השונים לטיפול בפניות ובתלונות הציבור, קביעת הגדרה של ליקוי מהותי, תהליך הטיפול בליקויים שהתגלו בעקבות בירור תלונות הציבור, קביעת מנגנון מוסדר למתן סעדים ללקוחות שנפגעו, מתכונת הדיווח ותדירות הדיווח של הממונה על פניות הציבור לדירקטוריון. <u>הנהלה</u>: באחריותה לבחון את הצורך בעדכון המדיניות לפחות אחת לשנה, תוודא כי תהליכי עבודתו של הממונה על פניות הציבור והכפופים לו עוגנו בנהלים ותבחן את האפקטיביות של תהליכי הטיפול בפניות הציבור ובתלונותיו. פרק ג': הממונה על פניות הציבור – כאמור, על פי החוק לשכת האשראי תמנה ממונה על פניות הציבור. נעשה שינוי חשוב בנושא של תפקידי הממונה על פניות הציבור. הדגשנו את הצורך בקיומה של מערכת מידע ממוחשבת שתתעד את התהליך של הטיפול בפניות ובתלונות, מתחילת התהליך ועד לסגירתו. הממונה על פניות הציבור יגבש נוהלי עבודה בהתאם למדיניות שנקבעה, אשר יכללו, בין השאר: פירוט לתהליך הטיפול בפניות ותלונות הציבור, קביעת כללים לסיווג הפניות לתלונות או פניות ולפי נושאים, תהליכי פיקוח ובקרה שוטפים על נאותות המענה לפניות ולתלונות הציבור ואיתור לקוחות נוספים שעלולים להיות מושפעים מליקויים מהותיים שעלו. כלומר, מצופה ממנו לפעול אקטיבית. נמצא ליקוי מהותי בעקבות פנייה של לקוח, יש לבצע בחינה כי הליקוי לא חוזר אצל לקוחות אחרים. בנוסף, באחריותו של הממונה על טיפול בפניות הציבור לקבוע את תהליך הטיפול בליקויים מהותיים ומתן סעדים אפשריים ללקוחות.
חברת הוועדה	הערה רוחבית הנוגעת לתיקון 13 שלאחרונה כתיקון לחוק הגנת הפרטיות. לפי תיקון זה לשכות האשראי מחויבות למנות ממונה על הגנת הפרטיות, ומעבר לזה יש חובה מהותית לערב אותו בכל נושא הנוגע להיבטי הגנת על הפרטיות. לדעתי, יש מקום לפרט הנחיות אלו בהוראות הממונה. למשל בסעיף 9.2 בהוראה שלפנינו, לדעתי חשוב כי הממונה על פניות הציבור ידווח לצד הדיווח להנהלה גם לממונה על הגנת הפרטיות במקרים של חשש להפרת הפרטיות. באופן כללי, לדעתי, בהוראות הממונה על שיתוף

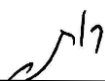
בנתוני אשראי, כשיש הנחיות מהותיות בנושא הגנת הפרטיות, חשוב להתייחס בהן גם לממונה על הגנת הפרטיות.	
עו"ד אבנר	נשקול את הצעתך. בעת תיקון ההוראה ראינו נגד עינינו את הדרישות בחוק. אם יש לכם מסמך ללמוד ממנו איך להתייחס באסדרה שלנו לחוק הגנת הפרטיות, נשמח לקבל.
עובדת הממונה	כשאנחנו פורטים הנחיות בהוראות שלנו המצריכות פרשנות לחוק אחר כמו במקרה זה לחוק הגנת הפרטיות, יש כאן סיכון מסוים. זה מצריך מאיתנו לפרש את החוק ולפרט בהוראות שלנו איך ליישם אותו. אם לדעתך, חשוב שההוראות שלנו יתייחסו באופן פרטני לחוק הגנת הפרטיות, נבקש שהרשות להגנת הפרטיות תנחה אותנו כיצד ליישם זאת בהוראות שלנו.
חברת הוועדה	מקובל. לגופו של עניין בהוראה זו, נעביר אליכם בכתב הערות נקודתיות מהותיות.
יו"ר הוועדה	תומכת בהצעה. הרשות להגנת הפרטיות תעביר הערות פרטניות ואתם תשקלו כיצד ליישם אותן בהוראה.
עובדת הממונה	<u>ערוצי הגשת תלונה</u> : ערוץ הגשת תלונה המומלץ והשכיח הוא בכתב בהגשת טופס מקוון. עם זאת ישנם לקוחות המתקשים עם ערוצי הדיגיטל, ולכן נדרש לפי ההוראה לאפשר ללקוח לפנות או להגיש תלונה בעל פה, ועל נציג הלשכה שמטפל בפנייה או בתלונה חלה החובה לתעד בכתב ולוודא כי כל הפרטים הנוגעים לפנייה מתועדים.
יו"ר הוועדה	לרוב, לקוחות הפונים בעל פה לגופים כאלה הם לקוחות מוחלשים. זהו סעיף חשוב מאוד המגן עליהם. באותו הקשר של המוקד הטלפוני, האם יש בהוראה חובה לענות לשיחה תוך זמן מסוים, או שחוק הגנת הצרכן חל גם על לשכות האשראי?
עו"ד אבנר	החוק חל גם לשכת האשראי.
יו"ר הוועדה	מספר פעמים כשפניתי טלפונית למוקד של גופים פיננסיים, נאלצתי להמתין על הקו הרבה מעבר לקבוע בחוק. בהוראות שלכם או בתהליכי הפיקוח שאתם מבצעים, האם אתם בודקים את זמן המענה ללקוחות?
עובדת הממונה	זה חלק ממדדי השירות שפרטנו בסעיפים מעלה בהוראה. במסגרת תהליכי פיקוח ובקרה כפי שציינתי קודם, נבחן את המדדים ואת ביצועם במטרה שהשירות שיינתן ללקוחות יהיה הולם.
חברת הוועדה	האם אתם יודעים כמה לקוחות מתלוננים במוקד הפניות של לשכות האשראי? האם אתם מקבלים סטטיסטיקות של התלונות? בדגש על מספר לקוחות ולא מספר תלונות.
עובדת הממונה	בשנה יש מאות פניות למוקדים של לשכות האשראי. אנחנו מקבלים דיווח שנתי על תלונות וההנושא נבחן בתהליכי פיקוח ובקרה. עד כה בתהליכים שבוצעו, לא עלו ממצאים חריגים. גם לא הגיעו למוקד הפניות של בנק ישראל תלונות מהותיות על השירות שניתן במוקדים של לשכות האשראי.
עובדת הממונה	מההתרשמות שלנו, שירות הלקוחות של לשכות האשראי הוא סביר. הרבה מהפניות למוקדים של לשכות האשראי הם לצורך קבלת מידע והסברים לגבי דירוג האשראי של הלקוח.

חברת הוועדה	האם יש לכם סטטיסטיקות למדדים השונים של הטיפול בפניות הציבור בלשכות האשראי?
עובדת הממונה	כשתפורסם ההוראה, לשכות האשראי יצטרכו להרחיב את הדיווח לממונה ונוכל לבחון את המדדים.
חברת הוועדה	כלומר במבט עתידי. אולי כדאי לבחון סטטיסטיקות עבר על מנת להבין יותר לעומק, גם בהקשרים של השינויים בהוראה זו.
עובדת הממונה	לממונה מגיעות תלונות בודדות על לשכת האשראי. התלונות שמגיעות נבחנות במלוא הרצינות ומטופלות מקצה לקצה. <u>מעקב ודיווח</u>: הממונה על פניות הציבור בלשכת האשראי ידווח להנהלה לפחות פעם בחצי שנה. הדיווח יכלול סיווג תלונות לפני נושא, פירוט על ליקויים מהותיים ופעולות מהותיות שננקטו לשיפור איכות הטיפול בפניות. כחלק מהמעקב והדיווח לשכת האשראי מחויבת לדווח לבנק ישראל אחת לשנה במקום אחת לחצי שנה, וכדי לאזן, הדיווח יהיה רחב יותר, ומפורט בהוראה מספר 308 בנושא 'הוראות דיווח ללשכות האשראי' הנמצאת גם על סדר היום. <u>פרסום לציבור</u>: כאמור הלשכה תפרסם לציבור את תמצית הטיפול בפניות הציבור שהטיפול בהן הסתיים, בהתאם לנספח בהוראה.
יו"ר הוועדה	לשכת האשראי צריכה לפרסם פעם בשנה. ומה לגבי פרסום על ידי הממונה על שיתוף בנתוני אשראי, שיפרסם לציבור את אופן הטיפול בפניות הציבור?
עובדת הממונה	האם הכוונה לטיפול בפניות הציבור שמגיעות למערכת נתוני אשראי, או הטיפול של לשכת האשראי בפניות הציבור המגיעות אליה? למערכת נתוני אשראי מגיעות פניות רבות במגוון נושאים ולא רק בהקשר של לשכות האשראי. הנתונים האלו פורסמו בעבר לציבור.
ממונה	אין חובה רגולטורית לפרסם את הנתון. אנחנו מפרסמים את הנתונים השנתיים למשל בסקירה האחרונה שהופצה לציבור לפני כשבועיים. נשלח לחברי הוועדה את הסקירה שפורסמה.
יו"ר הוועדה	האם הנתון מפורסם באתר שלכם? יש לזה חשיבות שהנתון יפורסם באתר.
עו"ד אבנר	אין חובת דיווח לפרסם נתונים אלו, אם הממונה מדווח זה מרצון.
עובדת הממונה	<u>אמשיד לסקור את ההוראה</u>. <u>דוח שנתי לציבור</u>: זהו דוח קיים שלשכות האשראי מפרסמות לציבור מדי שנה. ביצענו בו כמה שינויים כגון: הוספת פירוט מספר תלונות שלא באחריות לשכת האשראי. לשכות האשראי מקבלות פניות מלקוחות אשר מתלוננים על כך שלא קיבלו אשראי מנותן אשראי, ככל הנראה בגלל הנתונים בדוח האשראי. תלונה מסוג זה היא לא באחריות הלשכה ולכן היא נדרשת לתת לכך גילוי.
תיקון הוראות 308 ו-308A בנושא 'הוראת דיווח ללשכות האשראי'	
עובדת הממונה	בעקבות התיקונים בהוראה מס' 306 נדרשו תיקונים קלים בהוראה מס' 308 ובנספח 2 בנושא "טיפול בתלונות הציבור" להוראה מס' 308A אשר כוללת את הנספחים להוראה 308. במסגרת התיקונים נעשה שינוי בתדירות הדיווח לממונה מחצי שנה לשנה, ובמקביל הורחב היקף הדיווח, גם בעקבות ממצאים מתהליכי פיקוח ובקרה. היקף הדיווח הורחב כך שיכלול יותר מידע לגבי הטיפול בפניות הציבור כגון: סעדים,

	ליקויים מהותיים ופעולות מהותיות, וכן התוסף נושא של ייעוץ פיננסי דיגיטלי שתופס תאוצה בשנים האחרונות להתפלגות התלוות לפי נושאים.
עדכון הוראה 404 בנושא 'שירות ללקוח באמצעות מיופה כוח בתמורה'	
עובדת הממונה	ההוראה חלה על מיופי כוח בתמורה והיא קובעת עקרונות וכללים למתן שירות ללקוח ולהתנהלות של מיופה הכוח בתמורה במתן שירות ללקוח. ההוראה הקיימת החלה על מיופי הכוח בתמורה היא הרבה יותר רזה, ואנו סבורים שהגיעה העת להטיל על מיופי הכוח בתמורה יותר אחריות בתחום זה, בדומה לדרישות שהוצגו קודם החלות על לשכות האשראי. השינויים נועדו לחזק את ההוגנות והשקיפות במתן שירותים על ידי מיופי כוח בתמורה ללקוחות. אמנם למיופי הכוח בתמורה, לרוב משאבים פחותים, אך אנו סבורים שאין להקל בנושא הסטנדרטים והחובות החלים על מיופי הכוח בתמורה בעת מתן שירותים ללקוח, וזאת במטרה להגן על האינטרס של הלקוחות.
יו"ר הוועדה	מדוע אין התייחסות לחובת סודיות ונמחק הסעיף של חובת אמון כלפי הלקוח? לדעתי, מכיוון שמדובר על שירותים ללקוח, חובת האמון צריכה להיכתב בהוראה בצורה מפורשת.
עובדת הממונה	חובת סודיות מפורטת בכללי נתוני אשראי (הוראות שונות). חובת אמון פחות רלוונטית בפרק הזה כי הפעילויות שמיופי כוח בתמורה יכולים לעשות עבור הלקוח הן מוגבלות מאוד. הם יכולים לקבל דוח ריכוז נתונים בשם הלקוח או להגיש בשמו בקשה לתיקון מידע. בפרק הבא הנוגע למתן שירות ייעוץ פיננסי בתחום האשראי, תידרש חובת האמון המורחבת. השינויים המוצעים להוראה הם מחמירים לעומת הנוסח הקיים וזה האיוון הנכון בעינינו. פרק ב': עקרונות כלליים במתן שירות – התוסף סעיף בנושא <u>הסכם בכתב</u>, לפיו מיופה כוח בתמורה נדרש לערוך עם הלקוח הסכם בכתב אשר יכלול כל פרט מהותי לגבי תוכנו של השירות, ולמסור ללקוח עותק ממנו. מיופה כוח בתמורה יכול לקבל מלשכת האשראי את דירוג האשראי של הלקוח בכפוף להסכמת הלקוח. זהו סעיף שהיה קיים והועבר לפרק זה. כמו כן, בעת מתן שירות תיקון מידע על ידי מיופה כוח בתמורה ללקוח, מיופה הכוח בתמורה מחויב ליידע את הלקוח כי תיקון מידע הוא שירות שניתן לקבל מבנק ישראל ללא עלות או שהלקוח יכול לפנות למקור המידע לבקש תיקון גם ללא עלות. סעיף <u>תיעוד ושמירת מסמכים</u> הועבר גם כן לפרק זה, ובמסגרתו התוסף סעיף המתייחס לשמירת רישומים הקשורים לזיהוי לקוח, רישומים ממוכנים ועוד, בדומה לסעיף שנוסף בהוראה ללשכות האשראי. פרק ג': שירותי ייעוץ פיננסי בתחום האשראי – כאמור, הפרדנו בהוראה בין מתן שירות כללי ללקוח ובין מתן ייעוץ בתחום האשראי. חלק ב' בהוראה מפרט עקרונות כלליים במתן שירות ללקוח, ופרק ג' מפרט את הדרישות במתן שירותי ייעוץ פיננסי בתחום האשראי. בתחילת הפרק נכללה הפנייה לכללים שחלים על מיופי הכוח בתמורה אשר מפרטים אלו שירותי ייעוץ פיננסי בתחום האשראי, מיופה כוח רשאי לתת ללקוח.

כיום רשומים במערכת 25 מיופי כוח בתמורה, רובם בקבוצה מספר 1. שני מיופי כוח בתמורה רשומים בקבוצה מספר 3. קבוצה 2 היא ריקה כרגע. שני מיופי הכוח בתמורה שסווגו בקבוצה מספר 3 מספקים ללקוחותיהם ייעוץ באמצעות פלטפורמה דיגיטלית שזה אחד הפרמטרים להכללתם בקבוצה 3.	
את יכולה להזכיר את החלוקה לקבוצות?	יו"ר הוועדה
הקבוצות מפורטות בהוראה 406 'ניהול סיכונים אבטחת מידע וסייבר', ונקבעו לפי היקף המידע שניתן מהמאגר ולפי היקף הלקוחות. לדוגמה, בקבוצה מספר 1 יכללו מיופי כוח בתמורה שמתקיימים לגביהם כל התנאים הבאים: (א) מספר בעלי ההרשאה בו אינו עולה על 10. (ב) מספר לקוחותיו אינו עולה על 300. (ג) מספר דוחות ריכוז הנתונים שמשך מיופה הכוח בתמורה במהלך כל אחד מתוך ארבעת הרבעונים הקלנדריים האחרונים, אינו עולה על 1,000. <u>ממשל תאגידי</u>: התווסף סעיף בנושא ממשל תאגידי. אשר מפרט את חובות הדירקטוריון וההנהלה, וחל על מיופי כוח בתמורה בקבוצות 2 ו-3. ככל שמיופה כוח בתמורה לא התאגד כחברה, חובות הדירקטוריון המפורטות בהוראה יחולו על ההנהלה. <u>התנהלות מול לקוח</u>: התווסף סעיף בנושא התנהלות מול לקוח. שמטרתו מתן שירותים הוגנים ללקוח. <u>חובות כלפי הלקוח בעת מתן השירות</u>: התווסף נושא המפרט את החובות כלפי הלקוח: חובת אמון מורחבת, חובת הזהירות, מניעת ניגוד עניינים ואיסור קבלת טובות הנאה. בהקשר של איסור קבלת טובות הנאה, מזכירה את טיוטת הוראה מס' 408 בנושא 'ייעוץ פיננסי דיגיטלי ללקוח על בסיס מידע ממערכת נתוני אשראי' שנידונה בעבר בוועדה וטרם פורסמה, שנכללה בה החרגה לעניין קבלת תמורה מנותן אשראי, וזאת בדומה לקיים בהוראות המסדירות את פעילות שירות מידע פיננסי (בנקאות פתוחה). <u>הסכם התקשרות למתן שירותי ייעוץ</u>: התווסף סעיף בנושא המפרט את חובת ההתקשרות עם הלקוח בהסכם בכתב אשר יימסר ללקוח, ויכלול גילוי על כל פרט מהותי הקשור לשירות. <u>דוח ריכוז נתונים רגיל ותוצאות ומסקנות הייעוץ ללקוח</u>: נוסף פירוט מה יכלול מסמך הסיכום. <u>הודעה על שינוי בדירוג האשראי של הלקוח</u>: הכוונה לשירות ניטור. שירות כאמור ללקוח על ידי מיופה כוח בתמורה יתאפשר בכפוף לאישור הממונה בהתאם להוראה מס' 408 בנושא 'ייעוץ פיננסי דיגיטלי על בסיס מידע ממערכת נתוני אשראי'. <u>תיעוד ושמירת מסמכים הנוגעים לייעוץ</u>: סעיף 7.1 בוטל ותוכנו הועבר לסעיף 7.4 בפרק ג'. <u>מידע לציבור בנוגע לשירותי ייעוץ</u>: הסעיף חל על קבוצה 3 בלבד. מיופה כוח בתמורה מקבוצה 3 נדרש לתת גילוי לציבור באתר האינטרנט שלו או בפלטפורמה דיגיטלית	עובדת הממונה

אחרת כגון יישומון (אפליקציה) אודות השירותים המוצעים על ידו ללקוח, אמנת שירות וגילוי בדבר מדיניות הגנת הפרטיות.	
חברת הוועדה	מדוע לקבוצה 1 לא רלוונטי לפרסם מדיניות הגנת הפרטיות?
עובדת הממונה	לקבוצה 1 משתייכים יחידים, זו דרישה לא פרופורציונלית לחייב אותם להקים ולהחזיק אתר אינטרנט או אפליקציה ולפרסם באמצעותם את מדיניות הגנת הפרטיות.
חברת הוועדה	אז אולי להוסיף בכפוף לכל דין?
עובדת הממונה	משפט כאמור מצוין בתחילתן של כל הוראות הממונה וגם בהוראה זו. בהוראה זו לא נכנס שינוי בנוגע לחובת הקלטות שיחות בעקבות תיקון מס' 73 בחוק הגנת הצרכן, כפי שהוכנס בהוראה לשכחות האשראי. הייתה התלבטות בנושא, מחד לא רצינו להעמיס רגולטורית על מיופי הכוח בתמורה, מאידך חוק הגנת הצרכן חל עליהם רק לעניין שירות הקשור לתיקון שיפור ומחיקה של נתוני אשראי או שיפור דירוג אשראי, ולא חל על ייעוץ פיננסי ללקוח. נשמח לשמוע את דעת חברי הוועדה בנושא.
עו"ד למברגר-קינר	מדובר ביחידים או בעוסקים קטנים, ודרישה להקלטות עלולה להטיל עליהם נטל רב. מצטרפת לגישה שלכם.
תיקון הוראה מס' 308 בנושא 'הוראת דיווח לשכחות אשראי' באמצעות העברת תוכן הוראה מס' 308A בנושא 'נספחים להוראות דיווח לשכחות האשראי' להוראה מס' 308	
עובדת הממונה	מוצע לאחד בין שתי ההוראות, כך שהוראה 308A תבוטל ותוכנה יועבר להוראה 308, ללא שינוי בתוכן ההוראות. הוראה מס' 308 מפרטת את חובות הדיווח לממונה החלות על לשכת אשראי והוראה מס' 308A כוללת את הנספחים להוראה 308. מוצע כאמור שתהיה הוראה אחת מאוחדת המפרטת את חובות הדיווח ואת הנספחים לדיווח וזאת לצורך נוחות השימוש והנגישות.
סיכום הדיון	
עובדת הממונה	בכוונתנו לפרסם בקרוב את ההוראות להערות הציבור. לאחר שנקבל את הערות הציבור ונעבור עליהן, נפרסם את הנוסח הסופי של ההוראות. לגבי הוראה מס' 308, יום התחילה של ההוראה המתוקנת יהיה עם פרסומה. לגבי הוראות 305, 306 ו-404 – יום התחילה של ההוראות יהיה 3 חודשים מיום הפרסום. מודה לכל העובדים ביחידת האסדרה על העבודה המקצועית והמאומצת.
ממונה	מודה לחברי הוועדה על ההערות הטובות וליחידת האסדרה על העבודה המבורכת.


 חתימת יו"ר הוועדה

26.10.2026
 תאריך אישור הפרוטוקול