תל אביב, כ״ב חשוון, תשפ״ז
2 בנובמבר, 2026
חוזר מס׳ מ-306-01

<u>טיוטה להערות הציבור</u>
הערות ניתן להעביר עד ליום 22 בנובמבר 2026
באמצעות תיבת הדוא״ל: CCR-REG@BOI.ORG.IL

לכבוד

<u>לשכות האשראי</u>

הנדון: <u>תיקון הוראת ממונה מס׳ 306 בנושא ״טיפול בפניות ובתלונות הציבור״</u>

מבוא

1. הוראה 306 בנושא ״טיפול בפניות ובתלונות הציבור״ חלה על לשכות האשראי וקובעת כללים שמטרתם להבטיח טיפול נאות ואיכותי של הלשכה בפניות ובתלונות הציבור.
2. במהלך התקופה שחלפה ממועד כניסתה לתוקף של ההוראה התבצעו בלשכות האשראי ביקורות לבחינת יישום ההוראה אשר מהן עלו ממצאים ותובנות בגינם נדרש, בין השאר, עדכון של ההוראה. בנוסף, עדכון ההוראה נועד, בין היתר, לחזק את אחריות הגורמים השונים בלשכה ובהם: דירקטוריון, הנהלה והממונה על הטיפול בפניות הציבור לטיפול הולם בפניות ובתלונות הציבור, וכן לחזק תהליכי עבודה ובקרה סדורים בתחום, וזאת בכדי לקדם טיפול הוגן ואיכותי של הלשכה בפניות ובתלונות הציבור.
3. האסדרה מלווה בפרסום דוח קביעת אסדרה לפי חוק עקרונות האסדרה, התשפ״ב-2021 (להלן – **חוק עקרונות האסדרה**).
4. אסדרה זו תיבחן בדיעבד בהתאם לדרישות חוק עקרונות האסדרה, בתום תקופה של 10 שנים מיום תחילתה או במועד מוקדם יותר, ככל שיעלה הצורך.
5. להלן פירוט עיקרי התיקונים המוצעים להוראה.

שינוי שם ההוראה

6. מוצע לשנות את שם ההוראה כך שבמקום ״טיפול בפניות הציבור״ יבוא ״טיפול בפניות ובתלונות הציבור״, זאת על מנת לשקף בכותרת ההוראה את תוכנה, הכולל הן את הטיפול בפניות הציבור והן את הטיפול בתלונות הציבור.

פרק א׳ - כללי

7. לצרכי הבהרה, נוספו סעיפים כלליים 1א׳ ו-1ב׳ אשר קובעים כי ההוראה אינה גורעת מהדרישות הנוספות הקבועות בהוראות הדין השונות, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ״א-1981 ותקנותיו, וכי למונחים הקבועים בהוראה זו תהיה המשמעות לפי החוק, בהתאם לעניין, אלא אם כן נקבע אחרת בהוראה.
8. נוספה הגדרה למונח ״ליקוי מהותי״ לפיה ליקוי מהותי הינו ליקוי בהתנהלות הלשכה הנוגע לפגיעה בפרטיות לקוח או שמשפיע על קבוצת לקוחות וכן ליקוי שהוגדר על ידי הלשכה כמהותי (סעיף 4).

9. ההגדרה ל"לקוח" הורחבה, כך שנוסף לה קריטריון שלפיו ייחשב כלקוח גם מי שמידע אודותיו התקבל בלשכה. זאת, בנוסף לקריטריונים שנכללו בהגדרה לפני התיקון: מי שמידע אודותיו הועבר לצד ג' ע"י הלשכה או מי שהתקשר בהסכם לקבלת שירות מהלשכה (סעיף 4).

פרק ב' - ממשל תאגידי

10. נוסף פירוט בנוגע לנושאים שצריכים להיכלל במסמך המדיניות שבאישור הדירקטוריון, בהם בין היתר: קביעת אחריות הגורמים השונים בלשכה לטיפול בפניות ובתלונות הציבור, קביעת המקרים אשר יכללו בהגדרה לליקוי מהותי (בהתאם להגדרה בסעיף 4 בהוראה), התייחסות לתהליך הטיפול בליקויים שהתגלו בעקבות בירור תלונות הציבור, לרבות ליקויים מהותיים, קביעת מנגנון מוסדר למתן סעדים ללקוחות שנפגעו, מתכונת הדיווח ותדירות הדיווח של הממונה על פניות הציבור לדירקטוריון, שתהיה לכל הפחות אחת לשנה (סעיף 6).

11. נוספה דרישה להנהלה לוודא כי תהליכי עבודתו של הממונה על פניות הציבור והכפופים לו עוגנו בנהלים, ולבחון את האפקטיביות של תהליכי הטיפול בפניות הציבור. יצוין כי ההתייחסות לנושאים שצריכים להיכלל במדיניות הלשכה לטיפול בפניות ובתלונות הציבור הועברה לסעיף 6 (סעיף 7).

פרק ג' - ממונה על פניות הציבור

12. נוסף סעיף הכולל דרישה לממונה על פניות הציבור בלשכה לניהול הטיפול בפניות ובתלונות הציבור באמצעות מערכת מידע ממוחשבת אשר תתעד את הליך הטיפול בפניות ובתלונות הציבור מפתיחתן ועד סיום הטיפול בהן, זאת לצורכי מעקב ובקרה על איכות הטיפול בפניות ובתלונות הציבור לשם שיפור מתמשך בתחום (סעיף 9.1א).

13. נוסף סעיף הכולל דרישה לממונה על פניות הציבור לגבש נהלי עבודה בהתאם למדיניות שאישר הדירקטוריון, אשר יכללו, לכל הפחות, פירוט של הנושאים הבאים: הליך הטיפול בפניות ובתלונות הציבור, קביעת כללים לסיווג הפניות לתלונות או פניות ולפי נושאים שונים, תהליכי פיקוח ובקרה שוטפים על נאותות המענה לפניות ולתלונות הציבור, איתור תלונות מהן עלה ליקוי מהותי ואיתור לקוחות נוספים שעלולים להיות מושפעים מליקוי כאמור ככל שרלוונטי, תהליך הטיפול בליקויים מהותיים וסעדים אפשריים ללקוחות (סעיף 9.1ב).

14. סעיף 9.2 בהוראה מתייחס לאופן הטיפול בליקוי מהותי. נמחק הפירוט בסעיף בנוגע למקרים שייחשבו כליקוי מהותי, כיוון שנוספה הגדרה בפרק ההגדרות ל"ליקוי מהותי" אשר כולל את פירוט המקרים כאמור. כמו כן, במקרה שבו סבר הממונה על פניות הציבור כי מהטיפול בתלונות עלה ליקוי מהותי, נוספה לו חובת דיווח גם לממונה על הגנת הפרטיות בלשכה, בנוסף לדיווח להנהלת הלשכה שהייתה קיימת (סעיף 9.2).

15. נוסף סעיף הכולל דרישה לממונה על פניות הציבור בלשכה לקיים הדרכות לעובדים המטפלים בפניות ובתלונות הציבור, לרבות לעובדים חיצוניים, בתחומים הרלוונטיים לפעילותם ולתעד את קיום ההדרכות. זאת במטרה לשפר את איכות הטיפול בפניות ובתלונות הציבור באמצעות שיפור מיומנויות העובדים בתחום (סעיף 9.2א).

16. סעיף 10 בהוראה מציג את מגוון הערוצים האפשריים של לקוחות להגשת תלונת ציבור – הגשת תלונה בכתב באמצעות טפסים מקוונים באתר האינטרנט של הלשכה או באמצעות משלוח תלונה בדואר אלקטרוני, בדואר רגיל או בפקס, או הגשת תלונה בעל פה במוקד שירות לקוחות טלפוני. לסעיף זה נוספה דרישה לפיה הלשכה תפרסם באתר האינטרנט שלה כי הגשת תלונה בכתב היא הדרך המומלצת להגשת תלונה, ובנוסף,

יובהר כי קיימת ללקוח אפשרות להגשת תלונה בעל פה באמצעות מוקד שירות הלקוחות הטלפוני. כך נשמרת ללקוחות שמתקשים להגיש תלונה בכתב, האפשרות להגשת תלונה בעל פה (סעיף 10.1).

17. נוסף סעיף הכולל פירוט להליך העבודה הנדרש בקבלת תלונת לקוח בעל פה באמצעות מוקד שירות הלקוחות הטלפוני – נקבע כי בעת פניית לקוח להגשת תלונה בעל פה, ימלא נציג הלשכה טופס ייעודי בהתאם לפרטים שמסר הלקוח בעל פה. כמו כן, בכל מקרה של חוסר במידע או מסמכים לבירור הפנייה, נציג הלשכה ייצור קשר טלפוני עם הפונה ויעדכן אותו בכך, וזאת בנוסף למשלוח הודעה כנדרש. מטרת הדרישה היא להסדיר את אופן הגשת תלונת לקוח בעל פה, ולשפר את השירות ללקוח שבחר בדרך זו להגשת תלונה (סעיף 11.2א).

18. נוסף סעיף הכולל דרישה ללשכה לקיים הליך זיהוי לקוח תוך שימוש באחת מדרכי הזיהוי שנקבעו בתקנות נתוני אשראי וכן בהוראות ממונה מס' 401 בנושא "אמצעי זיהוי" ו-401A בנושא "אמצעי זיהוי מרחוק" במקרים בהם לצורך בירור תלונה נדרשת חשיפה למידע אישי של הלקוח, וזאת לשם שמירה על חסיון המידע והפרטיות של לקוחות (סעיף 11.2ב).

19. בוטל סעיף 11.4 שהתייחס לנושא של פניות לקוח הנוגעות לתיקון מידע הכלול במאגר. הנושא הועבר לטיוטת הוראת ממונה מס' 305 בנושא "מתן שירותים ללקוח", החלה על לשכת אשראי, אשר נעשים בה תיקונים במקביל לתיקונים בהוראה זו, וזאת מאחר שהנושא רלוונטי להנחיות בדבר מתן שירות ללקוח (סעיף 11.4).

20. סעיף 11.11 בהוראה, העוסק בחובת שמירת מסמכים ונתונים מהותיים הנוגעים לטיפול בתלונה באופן המאפשר אחזור מידע ועיבוד נתונים, תוקן כך שתקופת השמירה המחייבת תעמוד על 7 שנים ממועד סיום הטיפול בתלונה, במקום תקופה של 7 שנים לפחות (סעיף 11.11).

21. סעיף 13 בהוראה קובע כי הממונה על פניות הציבור ידווח להנהלת הלשכה לפחות אחת לחצי שנה, ולדירקטוריון הלשכה לפחות אחת לשנה, דוח הכולל, בין היתר, את סיכום פעולותיו. לסעיף זה הוספה דרישה כי הדיווחים כאמור יועברו במועדים אלה גם לממונה על הגנת הפרטיות בלשכה. כמו כן, הוספה דרישה לדיווח לדירקטוריון ולהנהלה על הפעילות הן לגבי פניות הציבור והן לגבי תלונות הציבור. בנוסף, הדיווח התקופתי יכלול מידע על ליקויים מהותיים שאותרו ואופן הטיפול בהם ופעולות מהותיות שננקטו על ידי ההנהלה לשיפור איכות הטיפול בפניות ובתלונות הציבור. מטרת הדיווח המפורט הינה לאפשר להנהלה ולדירקטוריון לדון באופן מעמיק בפעילות זו על מנת לקדם את איכות הטיפול בפניות ובתלונות הציבור (סעיף 13).

22. סעיף 14 בהוראה קובע כי הלשכה תעביר לממונה דיווח על הטיפול בתלונות הציבור אשר יסתמך על הדיווח בנושא להנהלת הלשכה ולדירקטוריון. תדירות הדיווח לממונה שונתה מדיווח חצי שנתי לדיווח שנתי, וזאת במקביל להרחבת המידע הנכלל בדיווח לממונה, בהתאם לפורמט הדיווח שבנספח 2 להוראה 308A בנושא "נספחים להוראות דיווח ללשכות אשראי" אשר נערכו בו תיקונים במקביל לתיקון הוראה 306 (סעיף 14).

פרק ד' – ביקורת פנימית

23. נוסף סעיף הכולל דרישה מהביקורת הפנימית של הלשכה לבצע ביקורת לבחינת יישום המדיניות לטיפול בפניות ותלונות הציבור בהתאם להוראה (סעיף 17).

נספח – דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות הציבור

24. בלוח ג' בנספח להוראה, הוספה עמודה לדיווח על תלונות ציבור שבסיום הטיפול בהן נקבע שאינן באחריות הלשכה, וזאת בכדי להבחין בין תלונות אלו שאינן בתחום טיפול הלשכה ולכן אינה יכולה לקבוע אם הן מוצדקות, לבין שאר התלונות. לדוגמה, תלונות של לקוחות על החלטות עסקיות של נותני אשראי אשר מופנות בטעות ללשכה.

תחילה

25. תחילתם של התיקונים המוצעים להוראה שלושה חודשים מיום פרסום חוזר זה באתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי.

26. לחוזר זה מצורפת ההוראה עם התיקונים המוצעים.

בכבוד רב,

אייל חדד

הממונה על שיתוף בנתוני אשראי

טיוטה