טיוטה להערות הציבור

הערות ניתן להעביר עד ליום 22 בנובמבר 2026
באמצעות תיבת הדוא"ל: CCR-REG@BOI.ORG.IL

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~~הכלכלית, למסור לו הודעות על שינויים בדירוג האשראי שלו או בנתוני האשראי לגביו הכלולים במאגר.

2. מתוקף סמכותי לפי סעיף 68 לחוק ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, הריני קובע הוראה זו אשר מסדירה ~~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 נותני אשראי, חלק מהעקרונות המפורטים בה רלוונטיים גם במישור היחסים שבין לשכת אשראי לנותני אשראי, בעיקר בהתייחס להוגנות, שקיפות, ואבטחת פרטיות המידע המתייחס ללקוח.

3א. למען הסר ספק, הוראה זו אינה גורעת מהדרישות הנוספות הקבועות בהוראות הדין השונות, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.

3ב. למונחים הקבועים בהוראה זו תהיה המשמעות הקבועה בחוק, בהתאם לעניין, אלא אם כן נקבע אחרת בהוראה.

תחולה

4. הוראה זו חלה על לשכת אשראי. ~~כהגדרתה בחוק (להלן - "**לשכת אשראי**" והחוק, בהתאמה).~~ הוראות פרק ד' ~~-~~בנושא שירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הכלכלית, יחולו על לשכה המפעילה שירותי ייעוץ ללקוח לפי סעיף 13(2)(ב) לחוק.

5. הממונה ~~על שיתוף בנתוני אשראי (להלן - **הממונה**)~~ רשאי לפטור לשכת אשראי מסוימת מקיום סעיפים מסוימים בהוראה זו, או לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן אשר יחולו על לשכת אשראי מסוימת. זאת, במקרים חריגים לאחר שבחן את בקשתה ונימוקיה אשר נמסרו לו בכתב, ורשאי הממונה לקבוע כי הפטור או ההוראות השונות יחולו לתקופה קצובה כפי שתיקבע על ידי.

הגדרות

6. ~~ההגדרות לעניין~~ בהוראה זו ~~- הן כפי שנקבעו בחוק.~~

"ימי עסקים"	-	ימים א'-ה', למעט: ימי שבתון, שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור ויום כיפור, ראשון של סוכות ושמיני עצרת, פורים, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות ותשעה באב;
"מידע ממערכת נתוני אשראי"	-	נתוני אשראי אשר התקבלו ממאגר נתוני אשראי או דירוג אשראי אשר ניתן על ידי הלשכה לפי סעיף 13 לחוק.

פרק א1' - ממשל תאגידי

א6. הדירקטוריון

א6.1 הדירקטוריון יתווה ויאשר את מדיניות הלשכה למתן שירותים ללקוח ואת אמנת השירות של הלשכה, ויקיים דיון במסמך המדיניות, באמנת השירות ובדיווחים בנושא מערך שירות ללקוחות, לכל הפחות, אחת לשנה.

א6.2 מסמך המדיניות למתן שירותים ללקוח יכלול, בין היתר, את הנושאים הבאים:

א6.2(1) תפיסת השירות שהלשכה מבקשת לקדם מול לקוחותיה, אשר תבטיח כי השירות ללקוחות יינתן תוך שמירה על הוגנות, מקצועיות, שקיפות והגנה על פרטיות הלקוחות;

א6.2(2) הערכת הסיכונים הגלומים במתן שירותים ללקוחות, תוך התייחסות, בין היתר, לסיכונים תפעולים, משפטיים וסיכוני מוניטין;

א6.2(3) קביעת מדדי רמת שירות ללקוחות תוך התייחסות לאמצעי ההתקשרות השונים עם הלקוחות (לדוגמה: זמני המתנה, זמני מתן מענה);

א6.2(4) מתכונת הדיווחים התקופתיים לדירקטוריון בנושא מערך השירות ללקוחות, לכל הפחות אחת לשנה. הדיווחים יכללו, בין השאר, דיווח על אופן העמידה במדדי השירות שנקבעו.

א6.3 הדירקטוריון יוודא כי מדיניות השירות ללקוחות מיושמת על ידי ההנהלה, וכי הוקצו משאבים נאותים לצורך יישום מדיניות זו.

ב6. ההנהלה

ב6.1 ההנהלה תגבש ותטמיע את המדיניות, ותבחן את הצורך בעדכונה, לכל הפחות, אחת לשנה.

ב6.2 ההנהלה תקבע אמנת שירות בהתאם למדיניות, אשר תכלול, לכל הפחות, התייחסות לעקרונות במתן שירות המפורטים בפרק ב'.

ב6.3 ההנהלה תקבע נוהלי עבודה אשר יבטיחו מתן שירות הוגן ומקצועי ללקוח, וכן תקבע תהליכי פיקוח ובקרה על מערך השירות ללקוחות לצורך מעקב אחר יעילות ואיכות מתן השירותים ללקוח. נוהלי עבודה יכללו, בין השאר, תסריטי שיחות.

ב6.4 ההנהלה אחראית על הקצאת משאבים נאותים למערך השירות ללקוחות, לרבות: מערכות טכנולוגיות תומכות, התאמת עובדים לתפקידם והכשרה והדרכה של עובדים בתחומים הרלוונטיים.

ב6.5 ההנהלה תגבש את המתכונת הדיווחים התקופתיים אליה בנושא מערך השירות ללקוחות, לרבות עמידה במדדי רמת השירות שהוגדרו במדיניות, ותקיים דיון בנושא אחת לחצי שנה, לכל הפחות.

פרק ב' – עקרונות כללים במתן שירות

זמינות, מקצועיות ושירותיות

7. שירותי לשכת אשראי יהיו זמינים לכלל הלקוחות. רמת הזמינות תובטח באמצעות מגוון דרכי התקשרות וזמני 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, ~~ו~~סבלנית, ומכבדת עם הפונים אליהם בבקשה לקבל שירותים, לבצע בירורים או להגיש תלונות.

חובות של נותן השירות כלפי הלקוח ~~בעת מתן שירות~~

9א. לשכת אשראי תספק ללקוח שירותים תוך ראיית טובת הלקוח.

9ב. נותן השירות בלשכת האשראי ישמור בסוד כל מידע אודות הלקוח, לרבות המסמכים שהועברו לרשותו ותוכנם, וכל פרט אחר המתייחס לפעולות שביצע במסגרת מתן השירות ללקוח. על אף האמור, נותן השירות רשאי לגלות מידע אודות הלקוח כאמור, לפי צו בית משפט או לפי דרישה שקיבלו מגורם המוסמך לכך לפי דין.

9ג. נותן השירות בלשכת האשראי יגלה ללקוח כל פרט מהותי לגבי תוכנו של השירות, תנאיו ומחירו, וכן ימסור מידע בדבר תקופת מתן השירות.

9ד. נותן השירות בלשכת האשראי לא יעשה דבר העלול להטעות לקוח בכל עניין מהותי, בקשר עם מתן השירות, והכול במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד מתן השירות.

הסכם בכתב

10. לשכת אשראי תערוך עם לקוח או עם מיופה הכוח בתמורה שמינה הלקוח, לפי העניין, הסכם בכתב בנוגע לשירות המבוקש על ידו, אשר עותק ממנו ימסר ללקוח או למיופה הכוח בתמורה, בהתאם לעניין.
11. הסכם השירות יכלול, בין היתר, כל פרט מהותי לגבי ~~את~~ תוכנו של השירות, תנאיו ומחירו וכן, את התנאים לביטולו, מידע בדבר תקופת מתן השירות, והתחייבות לשכת האשראי שלא לעשות שימוש במידע אלא למטרות המפורטות בהסכם השירות. כמו כן, הסכם השירות יכלול את רשימת הגורמים שהלקוח מבקש למסור להם נתוני אשראי, ככל שקיימים.

תיעוד ושמירת מסמכים

11א.1 לשכת אשראי תתעד ותשמור את האישורים וההסכמות שקיבלה מלקוח, לרבות: הסכם השירות, הסכמה של הלקוח למסירת נתוני אשראי או מידע אחר לגורם כלשהו או הסכמה למסירת דירוג אשראי שקיבל, לתקופה של שבע שנים לפחות מתום תקופת ההתקשרות שנקבעה על ידי הלקוח ולא מעבר לתקופה הנדרשת, לשם הליך משפטי או לשם בקרה או פיקוח הנעשים על פי דין.

2.א11 לשכת האשראי תשמור את כלל הרישומים הקשורים לזיהוי לקוח, לרבות רישומים ממוכנים (logs), לתקופה של שבע שנים לפחות ולא מעבר לתקופה הנדרשת לשם הליך משפטי בינה ובין הלקוח או לשם בקרה או פיקוח הנעשים על פי דין, באופן שיאפשר מעקב, בקרה ושחזור של הפעולות שבוצעו.

מניעת ניגודי עניינים

12. ~~לשכת אשראי תספק ללקוח שירותים תוך ראיית טובת הלקוח וללא ניגודי עניינים במתן שירותי הייעוץ.~~ בוטל.

13. לשכת האשראי תגבש מבנה אירגוני ונהלים שיבטיחו כי עובדים העוסקים במתן ייעוץ ללקוחות בדבר התנהלותם ~~הפיננסית~~ הכלכלית 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 עסקיו 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 ממונה מס' 301 בנושא "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**) וכן בהוראות ממונה מס' 401 ומס' 401A בנושא "אמצעי זיהוי" ו"אמצעי זיהוי מרחוק", בהתאמה. בבקשה לדוח ריכוז נתונים רגיל מ~~המאגר~~ ממערכת נתוני אשראי, 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 לווידוא עמידתו של מיופה הכוח בתמורה בתנאים הקבועים בחוק לצורך העברת דוח ריכוז נתונים רגיל אליו.

18. לשכת אשראי ~~רשאית לת~~אפשר ללקוח גישה למידע ~~אישי~~ ממערכת נתוני אשראי אודותיו ~~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 תקופה של 7 ימי עסקים לפחות, ולא יותר מהתקופה שנקבעה בסעיף 17 לתקנות נתוני אשראי התשע"ח-2017.

19. ככל שלשכה תבחר לאפשר ללקוח גישה למידע ~~אישי~~ ממערכת נתוני אשראי באמצעות יישומון (אפליקציה סלולרית) יחול האמור בסעיפים 15 -18 גם על הגישה באמצעי זה.

20. בוטל. ~~לשכת אשראי תפעיל מוקד לתמיכה במשתמשי אתר האינטרנט. אופן ההתקשרות למוקד התמיכה וזמני פעילותו יוצגו באופן הניתן לאיתור בקלות.~~

מוקד שירות לקוחות

21. לשכת אשראי תפעיל מוקד שירות לקוחות, לרבות מוקד טלפוני במענה אנושי, שייתן לפונים אליו שירות זמין, אדיב ומקצועי. שעות הפעילות של המוקד הטלפוני ייקבעו באופן שיבטיח מענה הולם, זמין ואיכותי למתן שירות ללקוחות. כלל הפניות במוקד ינוהלו ויתועדו במערכת מידע ממוחשבת, לרבות הקלטת שיחות, עד להשלמת הטיפול ומתן מענה הולם ללקוח. לקוח יעודכן כי פנייתו התקבלה.

21 א. חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן ללקוח

21א.1 הלשכה תקליט כל שיחה קולית שבוצעה באמצעות הטלפון או בתקשורת אלקטרונית אחרת.

21א.2 הלשכה תודיע ללקוח בתחילת כל שיחה כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי, אם יבקש זאת, לקבל מהלשכה את השיחה המוקלטת.

21א.3 הלשכה תשמור את השיחה המוקלטת למשך שנתיים.

21א.4 הלשכה תמסור ללקוח שביקש זאת את השיחה המוקלטת, בתוך 10 ימי עסקים ממועד הבקשה.

21ב. הלשכה תאסוף ותנטר נתונים אודות מוקד השירות באופן רציף, לצורך מעקב אחר יעילות ואיכות המענה הניתן באמצעותו, ועמידה במדדי רמת השירות.

22. מידע אישי על לקוח יינתן ~~ללקוח האמור~~לו בכפוף להליכים מתאימים לזיהויו כמפורט בתקנות ובהוראות הממונה מס' 401 ומס' 401A בנושא "אמצעי זיהוי" ו"אמצעי זיהוי מרחוק", בהתאמה.

23. לשכת אשראי תפרסם את זמני העבודה של ~~ה~~מוקד השירות, לרבות המוקד הטלפוני, ואת השירותים שניתן לקבל באמצעותו.

24. נציגי השירות במוקד יקבלו הכשרה מתאימה לצורך מתן מענה הולם לפניות המגיעות למוקד.

24א. מוקד השירות ישמש גם כמוקד תמיכה טכנית למשתמשי אתר האינטרנט של הלשכה. כמו כן, ישמש כמוקד שירות למשתמשי היישומון (אפליקציה סלולרית), ככל שקיים.

הודעות על מידע מהותי שעודכן

25. לשכת אשראי שקיבלה ממאגר נתוני אשראי הודעה על מידע מהותי שעודכן ביחס ללקוח, תמסור הודעה ללקוחות, למשתמשים בנתוני אשראי ולמיופי כוח בתמורה אשר קיבלו ממנה נתונים או שירות המבוסס על נתוני האשראי שעודכנו, 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 שעדכון המידע המהותי מתייחס אליו;

ב. מהות השירות שניתן על ידה והמועד שבו הועברו לה מהמאגר נתוני אשראי לצורך מתן השירות האמור;

ג. מועד ביצוע עדכון המידע המהותי במאגר נתוני אשראי והמועד שבו קיבלה הודעה על מידע מהותי שעודכן;

ד. האפשרות לקבל מלשכת האשראי שירות המבוסס על הנתונים המעודכנים, ובמידה שהדבר כרוך בעלות, פירוט העלות הכרוכה בכך.

לעניין סעיפים 25-27, "מידע מהותי שעודכן" - מידע שעדכונו במאגר נתוני אשראי הביא לשינוי בנתונים או בנסיבות שיש בהם כדי להעיד באופן מובהק על כך שהלקוח אינו עומד בפירעון תשלומים לעניין הכללה במאגר או לעניין חיווי אשראי הקבועים בתקנה 3 או בתקנה 4 לתקנות נתוני אשראי התשע"ח- 2017.

מידע לציבור

28. לשכת האשראי ~~תציג~~ תפרסם באתר האינטרנט שלה מידע לציבור אשר יינתן לגבי כלל השירותים המוצעים ללקוח. המידע יוצג באופן בהיר ומלא, ויעודכן באופן שוטף. ~~תעריפון שירותים ללקוח שיציג בשפה פשוטה וברורה פירוט של השירותים שהיא מספקת~~, לרבות פירוט 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 ~~לממאגר~~ למערכת נתוני אשראי שבבנק ישראל וכן, את העלות הכרוכה בקבלת דוח זה מלשכת האשראי.
   ג. תצוין זכותו של הלקוח לפנות לבנק ישראל באמצעות מערכת נתוני אשראי לשם תיקון המידע לגביו הכלול במאגר נתוני אשראי בהתאם לסעיף 56(א) לחוק ללא עלות או לפנות למקור המידע ישירות.
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 במקום בולט את דרכי ההתקשרות אליה וזמני מתן המענה על ידה. במקרה של תקלה או השבתה, תודיע הלשכה כי ישנה תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה, ותציג מידע לגבי דרכי התקשרות חלופיות.
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 הסיכונים ~~ניסן~~ של מסירת פרטים אישיים לגורמים זרים או בלתי מורשים, וכן הסיכון לגניבת זהות ~~והשלכותיו האפשריות על הלקוח~~.
   ~~ב.~~ והבהרת 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 מס' 304 בנושא "דירוג אשראי"~~ה~~.
34. לשכת אשראי תציג באתר האינטרנט את פרטיו של הממונה על פניות הציבור ואת דרכי הפנייה אליו כמפורט בהוראת הממונה מס' 306 בנושא "טיפול בפניות ציבור".

פרק ד' - שירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הכלכלית

לשכת אשראי הנותנת שירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הכלכלית, תיישם את הדרישות המפורטות בפרקים ב' ו-ג', ובנוסף תיישם את הדרישות בפרק זה.

~~מדיניות ונהלים~~ ממשל תאגידי בשירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הכלכלית

35. דירקטוריון לשכת האשראי יתווה ויאשר מדיניות בדבר מתן שירותי ייעוץ להתנהלות ~~פיננסית~~ הכלכלית של לקוח, לכל הפחות, אחת לשנה.

35א. ~~ו~~הנהלת לשכת האשראי תקבע נהלים ותהליכי עבודה אשר יכללו מנגנונים ~~ליישומה~~ליישום המדיניות~~, לרבות~~, ~~באמצעות תכניות הדרכה לנותני שירותי הייעוץ~~. ההנהלה תוודא כי העובדים הנותנים שירותי ייעוץ ללקוח עומדים בסטנדרטים שנקבעו בהוראה בנוגע למתן ייעוץ ללקוח, ותפעיל מנגנוני פיקוח ובקרה לשם כך.

36. מסמך המדיניות בדבר מתן שירותי ייעוץ ~~י~~יכלול, בין היתר:

א. הנחיות בדבר המידע הנדרש והיקפו ביחס ללקוח לשם מתן הייעוץ;

ב. הנחיות בדבר היקף ההכשרה והניסיון של נותני הייעוץ;

ב1. תוכניות הדרכה לנותני שירותי הייעוץ בדבר הכללים והעקרונות החלים עליהם בעת מתן הייעוץ.

ג. אופן קבלת המידע ואימות מהימנותו;

ד. קווים מנחים למתן ייעוץ בדבר התנהלות ~~פיננסית~~ הכלכלית נכונה, לרבות למניעת מינוף יתר;

ה. חובות כלפי הלקוח כמפורט בהוראה ואופן יישום חובות אלו.

ו. תהליכי עבודה, פיקוח ובקרה.

הכשרה וניסיון של עובד ה~~ה~~נותן שירותי ~~ה~~ייעוץ, והתנהלות מול לקוח

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

~~**חובותיו של נותן הייעוץ**~~

38. לצורך מתן הייעוץ, עובד הנותן שירותי ~~ה~~ייעוץ יתאים, ככל האפשר, את הייעוץ ללקוח בהתאם לצרכיו והנחיותיו של כל לקוח. זאת לאחר שיברר עם הלקוח את מצבו הפיננסי הנוכחי, את דרכי התנהלותו ~~הפיננסית~~ הכלכלית וכן, נסיבות נוספות הרלוונטיות למתן השירות או אירועים שעשויים להשליך על מצבו או על דרכי התנהלותו בעתיד, ככל שהלקוח הסכים למסור מידע לגבי אלה.

38א. עובד הנותן שירותי ייעוץ ללקוח בדבר התקשרות בעסקת אשראי יבחן כמה חלופות מנותני אשראי, טרם מתן הייעוץ, יתעדן ויציג ללקוח את החלופות הרלוונטיות.

חובותיו של נותן הייעוץ כלפי הלקוח

39. חובת אמון - נותן הייעוץ יפעל לטובת ~~ה~~לקוח~~ותיו~~ באמונה ובשקידה, ~~ללא ניגודי עניינים~~, ~~באופן ש~~לא יעדיף את ענייניו האישיים או ענייניו של אחר על פני טובת ~~ה~~לקוח~~ותיו~~ ולא יעדיף ענייניו של לקוח אחד על פני לקוח אחר.

40. חובת הזהירות - נותן הייעוץ ינהג במתן שירותי ייעוץ ללקוח ב~~רמת~~ זהירות ו~~ר~~מת ~~ה~~מיומנות שנותן ייעוץ סביר היה נוהג בהן בנסיבות דומות, וינקוט את כל האמצעים הסבירים להבטחת ~~ענייניו~~ ענייניהם של ~~ה~~לקוח~~ותיו~~.

40א. מניעת ניגוד עניינים - נודע לנותן הייעוץ על ניגוד עניינים בינו לבין הלקוח, יימנע מלבצע כל פעולה שיש בה ניגוד עניינים כאמור.

40ב. איסור קבלת טובות הנאה - נותן ייעוץ לא יקבל טובת הנאה, במישרין או בעקיפין, בקשר עם מתן הייעוץ. על אף האמור, הוראות סעיף זה לא יחולו לעניין תמורה והחזר הוצאות המשולמים ישירות מאת הלקוח.

הסכם התקשרות למתן שירות ייעוץ

41. שירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלות ~~פיננסית~~ כלכלית יינתנו בכפוף להסכם ייעוץ שייערך בכתב בין לשכת האשראי לבין הלקוח ~~לשכת אשראי~~, ושעותק ממנו יימסר ללקוח טרם מתן הייעוץ. ההסכם יהיה בשפה ברורה, ויכלול גילוי על כל פרט מהותי הקשור לשירות, ולכל הפחות ~~בין היתר~~ את הפרטים הבאים:
   א. פרטי הזיהוי והנתונים של הלקוח מבקש הייעוץ;
   ב. סוג הייעוץ המבוקש על ידי הלקוח (האם ייעוץ כללי או עבור עסקה ספציפית);
   ג. האם הייעוץ המבוקש הוא חד פעמי או שמבוקש ייעוץ מתמשך ומועד סיומו;
   ד. עלות שירות הייעוץ ודרכי הגבייה;
   ד1. קביעה כי הלקוח רשאי לבטל בכל עת את ההתקשרות עם הלשכה והתנאים לביטול, ככל שמדובר בהתקשרות מתמשכת;
   ה. התחייבות של לשכת האשראי לשמור על סודיות המידע שהובא לידיעתה, לרבות מסמכים שהועברו לה ותוכנם, וכל מידע אישי ~~פרט~~ אחר ~~בדבר ענייניו הפרטיים או צנעת חייו האישיים של~~ הנוגע ~~הלקוח~~ ללקוח שהובאו בפניה או שנעשה בהם שימוש לצורך מתן הייעוץ;
   ו. התחייבות של לשכת האשראי להימנע מניגוד עניינים בנוגע לשירות ייעוץ שניתן ללקוח על ידה.
   ז. רשימת הגורמים שהלקוח מבקש למסור להם נתוני אשראי או מידע אישי אחר, ככל שקיימים.
   ח. מטרות השימוש במידע אודות הלקוח שהתקבל אצל הלשכה לצורך מתן הייעוץ.
   ט. התחייבות לשכת האשראי שלא לעשות שימוש במידע אלא למטרות המפורטות בהסכם הייעוץ.

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. ללקוח עומדת זכות העיון במידע כאמור, כל עוד המסמכים שמורים בלשכת האשראי.

44. נתוני האשראי שקיבלה לשכת האשראי ממאגר נתוני אשראי לשם מתן ייעוץ מתמשך ללקוח יוחזקו על ידה לתקופה בהתאם לקבוע בתקנה 17 לתקנות. הלשכה תקבע בנהלים את תקופת שמירת נתוני האשראי הנדרשת

לשם שירותי ייעוץ כאמור, כדי להבטיח שהנתונים לא יישמרו מעבר לתקופה המינימלית הנדרשת למתן השירות, ובלבד שתקופה זו לא תעלה על התקופה שנקבעה בתקנה 17.

* * *

טיוטה