טיוטה להערות הציבור

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

טיפול בפניות ובתלונות הציבור

פרק א: כללי 2
מבוא 2
תחולה 2
הגדרות 2
פרק ב: ממשל תאגידי 3
תרבות ארגונית לטיפול בפניות ובתלונות הציבור 3
הדירקטוריון 3
ההנהלה 3
פרק ג: הממונה על פניות הציבור 4
מעמד, עצמאות ואחריות 4
תפקידים ודרך פעולה 4
מענה לממונה 6
מעקב ודיווח 7
פרסום לציבור 7
פרק ד: ביקורת פנימית 7
נספח - דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות הציבור 8

פרק א: כללי

מבוא

1. טיפול הוגן ויעיל של לשכות אשראי (**להלן - לשכה**) בפניות ובתלונות הציבור בגין שירותים שנותנת הלשכה הוא רכיב חיוני להבטחת אמון הציבור, להבטחת ערך ההגינות ביחסים בין לשכות ולקוחותיהם, וכפועל יוצא לשמירה על מוניטין הלשכה והמערכת לשיתוף בנתוני אשראי.

מתוקף סמכותי לפי סעיף 68 לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (להלן – החוק) ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, הריני קובע הוראה זו אשר מסדירה ~~הוראה זו קובעת~~ כללים שמטרתם להבטיח את הטיפול הנאות של הלשכה בפניות ובתלונות הציבור כחלק מהחובות החלות עליה בקשריה העסקיים עם לקוחותיה ובמתן שירות לציבור. בין היתר, נדרשת הלשכה לקבוע מדיניות לטיפול בפניות ובתלונות הציבור ולמנות ממונה על פניות הציבור, בהתאם לחוק ~~נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (להלן - החוק)~~.

1א. למען הסר ספק, הוראה זו אינה גורעת מהדרישות הנוספות הקבועות בהוראות הדין השונות, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.

1ב. למונחים הקבועים בהוראה זו תהיה המשמעות לפי החוק, בהתאם לעניין, אלא אם כן נקבע אחרת בהוראה.

תחולה

2. הוראה זו חלה על לשכת אשראי~~, כהגדרתה בחוק~~.
3. 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 ידו.

הגדר~~ות~~ה

4. בהוראה זו -

"ליקוי מהותי"	ליקוי בהתנהלות הלשכה הנוגע לפגיעה בפרטיות לקוח או שמשפיע על קבוצת לקוחות וכן ליקוי שהוגדר על ידי הלשכה כמהותי.
"לקוח"	לקוח כהגדרתו בחוק, שמידע אודותיו התקבל בלשכה, או שמידע אודותיו הועבר לצד ג' ע"י הלשכה או שהתקשר בהסכם לקבלת שירות מהלשכה.

פרק ב: ממשל תאגידי

תרבות ארגונית לטיפול בפניות ובתלונות ה~~ל~~ציבור

5. הלשכה תטמיע תרבות ארגונית המבוססת על שמירת ההוגנות והתומכת בטיפול מהיר ויעיל בפניות ותלונות הלקוח. בטיפול בפניות ו~~ב~~תלונות תפעל הלשכה בהתאם להוראות החלות על פעילויות הלשכה, לפי דין, לרבות חוקים, תקנות, הוראות רגולציה ועמדות שנקבעו על ידי הממונה~~,~~ לעניין ה~~ב~~טיפול בפניות ובתלונות הציבור.

הדירקטוריון

6. במסגרת אחריותו הכוללת להתוויית מדיניות ולפיקוח על ניהול הלשכה, על הדירקטוריון:

6.1. ~~לאשר את~~לדון ב~~ה~~מדיניות הטיפול בפניות ובתלונות הציבור ולאשרה, לכל הפחות אחת לשנה. המדיניות תכלול, בין השאר: קביעת אחריות הגורמים השונים בלשכה לטיפול בפניות ובתלונות הציבור; קביעת המקרים אשר יכללו בהגדרת ליקוי מהותי בהתאם להגדרה בסעיף 4, התייחסות לתהליך הטיפול בליקויים שהתגלו בעקבות בירור תלונות הציבור, לרבות בליקויים מהותיים; קביעת מנגנון מוסדר למתן סעדים ללקוחות שנפגעו; מתכונת הדיווח ותדירות הדיווח של הממונה על פניות הציבור לדירקטוריון, שתהיה לכל הפחות אחת לשנה;

6.2. לוודא שהממונה על פניות הציבור נהנה ממעמד הולם ושעומדים לרשותו הסמכויות והמשאבים הדרושים לביצוע תפקידו;

6.3. בוטל~~;לאשר את המתכונת והתדירות לדיווח סדיר של הממונה על פניות הציבור להנהלה ולדירקטוריון;~~

6.4. לקיים דיון בדוחות התקופתיים של הממונה על פניות הציבור, אחת לשנה לפחות וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם.

ההנהלה

7. להנהלה אחריות ישירה לעבודתו התקינה של הממונה על פניות הציבור. במסגרת זו, על ההנהלה:

7.1. לגבש את מדיניות הטיפול בפניות ובתלונות הציבור בין היתר בהתבסס על הוראה זו. ~~המדיניות כאמור תכלול גם התייחסות לאופן הטיפול המערכתי בליקויים שהתגלו בעקבות בירור תלונות הציבור, ולגורם המטפל בלשכה,~~ ההנהלה תבחן את הצורך בעדכון המדיניות, לכל הפחות אחת לשנה;

7.2. למנות ממונה על פניות הציבור;

7.3. לוודא קיומם של משאבים נאותים לטיפול בפניות ובתלונות הציבור, לרבות כשירותם המקצועית של עובדים ~~התאמת~~ והתאמתם ~~עובדים~~ לתפקידם, ~~אמצעים טכנולוגיים, גישה~~ ל~~ה~~מערכות מידע נאותות, הכשרה והדרכה בתחומים הרלוונטיים;

7.4. לוודא כי ~~לעניין בנהלים את~~ תהליכי עבודתו של הממונה על פניות הציבור והכפופים לו עוגנו בנהלים ולפקח על יישומם, בין היתר, בהתבסס על האמור בהוראה זו, וכמו כן לבחון את האפקטיביות של תהליכי הטיפול בפניות ובתלונות הציבור;

7.5. לגבש את המתכונת והתדירות לדיווח סדיר של הממונה על פניות הציבור להנהלה ~~ולדירקטוריון~~, אשר תכלול לפחות את הפרטים כאמור בהוראה זו;

7.6. לקיים דיון בדוחות התקופתיים של הממונה על פניות הציבור, אחת לחצי שנה לפחות וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם.

פרק ג: הממונה על פניות הציבור

מעמד, עצמאות ואחריות

8. לשכה תמנה ממונה על פניות הציבור כנדרש בסעיף 15 לחוק, במעמד הולם, אשר בתחום אחריותו יהיה הטיפול בפניות ובתלונות הציבור, על מנת להבטיח את הטיפול הנאות של הלשכה בנושא.

8.1. הממונה על פניות הציבור רשאי למלא תפקיד נוסף ובלבד שאין בתפקידו לייצר ניגודי עניינים או פגיעה בטיפול הנאות בפניות ובתלונות הציבור כמתחייב מהוראה זו;

8.2. לממונה על פניות הציבור יהיו הכישורים המקצועיים, ההשכלה והניסיון ההולמים את תפקידו ותחומי אחריותו;

8.3. לממונה על פניות הציבור יוקצו משאבים נאותים לטיפול בפניות ובתלונות הציבור לרבות, ~~אמצעים טכנולוגיים,~~ מערכות מידע נאותות, הכשרה והדרכה, ~~גישה למערכות מידע,~~ וכן אפשרות לקבל סיוע מגורמים מקצועיים נוספים, הנדרשים לצרכי עבודתו;

8.4. הממונה על פניות הציבור מחויב בשמירה על הגנת פרטיות ה~~מידע~~לקוחות, לפי דין, לרבות חוקים, תקנות והוראות רגולציה.

תפקידים ודרך פעולה

9. הממונה על פניות הציבור יטפל בפניות ויבדוק את תלונות הציבור באופן הוגן ויעיל, ויפעל באובייקטיביות וללא משוא פנים. במסגרת זו:

9.1. על הממונה על פניות הציבור לקבוע ממצאים בתלונות, לרבות קביעת סעדים לצדדים שנפגעו מהליקויים;

9.1א. הטיפול בפניות ובתלונות הציבור ינוהל באמצעות מערכת מידע ממוחשבת אשר תתעד את הליך הטיפול בפניות ובתלונות הציבור מפתיחתן ועד סיום הטיפול בהן;

9.1ב. על הממונה על פניות הציבור לגבש נהלי עבודה בהתאם למדיניות, אשר יכללו פירוט של הנושאים שלהלן, לכל הפחות: תהליך הטיפול בפניות ותלונות 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; סעדים אפשריים ללקוחות;

9.2. סבר הממונה על פניות הציבור כי מהטיפול בתלונות עלה ליקוי מהותי, ~~לרבות תלונה הנוגעת לפגיעה בפרטיות לקוח, או ליקוי בעל משמעויות לקבוצת לקוחות,~~ ימליץ על אופן הטיפול המוצע על ידו וידווח על כך להנהלת הלשכה ולממונה על הגנת הפרטיות בלשכה. ההנהלה תקבע מהו אופן הטיפול הנדרש, לרבות הסעדים לצדדים שנפגעו מהליקוי;

9.2א. הממונה על פניות הציבור יקיים הדרכות לעובדים המטפלים בפניות ובתלונות הציבור, לרבות לעובדים חיצוניים, בתחומים הרלוונטים לפעילותם, ויתעדן;

9.3. הממונה על פניות הציבור ידווח לדירקטוריון ולהנהלה כמפורט בהוראה זו;

9.4. הממונה על פניות הציבור רשאי להאציל את סמכויותיו בהתאם להוראה זו ובלבד שיישא באחריות המלאה לפעולותיו.

10. ערוצי הגשת תלונה

לשכה תאפשר הגשת תלונה לכל הפחות באמצעות הערוצים ~~הבאים~~כמפורט להלן:

10.1. אתר האינטרנט של הלשכה. באתר יהיו טפסים מקוונים להגשת תלונה בכתב ואפשרות להורדת טפסים לכתיבת פרטי תלונה, ויצוין כי זו הדרך המומלצת להגשת תלונה. בנוסף, יובהר כי ללקוח קיימת אפשרות להגשת תלונה בעל פה באמצעות מוקד שירות הלקוחות הטלפוני;

10.2. בכתב באמצעות משלוח בדואר אלקטרוני לכתובת ייעודית לטיפול בתלונות ציבור, בדואר רגיל או בפקס;

10.3. במוקד שירות לקוחות טלפוני.

11. אופן הטיפול בתלונות הציבור:

11.1. הוגשה תלונה עם מידע חסר (לרבות פרטים לגבי זהות הלקוח) תפעל הלשכה ככל שביכולתה לאתר את הפונה ולהשלים את החסר כדי לטפל בתלונתו בהקדם;

11.2. עם קבלת תלונה תישלח לפונה הודעה כי תלונתו התקבלה, וכי תלונתו תטופל לפי המועדים שנקבעו בהוראה זו;

11.2א. בעת פניית לקוח להגשת תלונה בעל פה, הפנייה תמולא בטופס ייעודי על ידי נציג הלשכה, בהתאם לפרטים שמסר הלקוח בעל פה. בכל מקרה של חוסר במידע או מסמכים לבירור הפנייה, נציג הלשכה ייצור קשר טלפוני עם הפונה ויעדכן אותו בכך, וזאת בנוסף למשלוח הודעה כנדרש.

11.2ב. אם לצורך בירור התלונה נדרשת חשיפה למידע אישי של הלקוח, הלשכה תבצע 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".

11.3. אם לצורך בירור התלונה יידרש מידע שאינו מצוי אצל הלשכה ומצוי במאגר האשראי, תפנה הלשכה לממונה לקבלת אישורו להעברת המידע החסר ללשכה, בהתאם למטרות שנקבעו בסעיף 23 (ב) לחוק, וזאת לאחר שקיבלה את הסכמת הפונה;

11.4. בוטלבפניות של לקוח הנוגעות לתיקון מידע הכלול במאגר שעל בסיסו הפיקה הלשכה את המידע אודות הלקוח, רשאית לשכת האשראי להפנות את הלקוח למקור המידע, או לבנק ישראל כמפורט בסעיף 56 לחוק;

11.5. הטיפול בתלונות הציבור יינתן ללא תמורה כספית;

11.6. תשובת הלשכה לכל תלונה תהיה בכתב, מנומקת, תתייחס לטענות שהועלו בתלונה, ותיתמך באסמכתאות לפי העניין. כאשר הלשכה קיבלה את תלונת הפונה במלואה, לרבות אם לפנים משורת הדין, תהיה הלשכה רשאית לא לכלול את האמור ברישא של סעיף זה, במכתב התשובה לפונה;

11.7. אם בעקבות בירור התלונה נקבע סעד כספי או סעד שווה ערך, תצורף להחלטה ההנמקה לגבי אופן קביעת הסעד;

11.8. תשובה סופית של לשכה למתלונן תכלול הודעה בדבר זכותו להשיג על החלטת הלשכה בפני הממונה בנושאים המצויים בתחום טיפולו;

11.9. משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית של הלשכה לכל תלונה לא יעלה על 30 ימים ממועד קבלת התלונה. עם זאת, בנסיבות חריגות לממונה על פניות הציבור תהיה סמכות להאריך את המועד האמור ב-15 ימים נוספים. הודעה על הארכת המועד וסיבת העיכוב תימסר לפונה לפני תום המועד הקבוע בסעיף זה;
האמור בסעיף זה לא יחול בנסיבות חריגות, בהן העיכוב נבע מגורמים שאינם בשליטת הלשכה, כל עוד ניתנה הודעה מתאימה לפונה;

11.10. אם לשכה מנועה מלנמק את החלטותיה למתלונן עקב חובת הסודיות שמוטלת עליה מכוח כל דין או צו של רשות מוסמכת, תציין הלשכה בפני המתלונן את הטעמים להיעדר נימוקים להחלטתה, ובתנאי שאין הדבר סותר את הוראות הדין או צו של רשות מוסמכת;

11.11. הלשכה תשמור לפחות לתקופה של 7 שנים ממועד סיום הטיפול בתלונה, את כל המסמכים והנתונים המהותיים הנוגעים לטיפול בתלונה באופן המאפשר אחזור מידע ועיבוד נתונים.

מענה לממונה

12. במקרים בהם בחר המתלונן להשיג על החלטת הלשכה בפני הממונה, או בתלונה אשר מתבררת ישירות על ידי הממונה:

12.1. על הלשכה להשיב לממונה תוך 21 ימים, ממועד הודעת הממונה על התלונה לממונה על פניות הציבור בלשכה, או בפרק זמן אחר שנקבע על ידי הממונה לגבי אותה תלונה.

12.2. בכל תלונה שהעביר הממונה לטיפול הממונה על פניות הציבור בלשכה, הלשכה תשלח לממונה העתק מתשובתה למתלונן, בד בבד עם מתן התשובה למתלונן.

מעקב ודיווח

13. הממונה על פניות הציבור ידווח להנהלת הלשכה, לפחות אחת לחצי שנה, ולדירקטוריון הלשכה לפחות אחת לשנה, הדיווחים כאמור יועברו במועדים אלה גם לממונה על הגנת הפרטיות בלשכה. דוחות אלו יכללו, בין היתר: סיכום של פעולותיו בטיפול בפניות ובתלונות הציבור; נתונים לגבי תלונות שהטיפול בהן הסתיים ולגבי תלונות תלויות ועומדות בתקופה הרלוו~~ב~~נטית; סיווג תלונות לפני נושא; פרטים על הפרות וליקויים שאותרו במסגרת הטיפול בתלונות במהלך התקופה, לרבות פירוט ליקויים שסווגו כמהותיים; פירוט סכומים שהוחזרו או שולמו בעקבות הטיפול בתלונות, פירוט סעדים נוספים, ופעולות מהותיות שננקטו כתוצאה מהליכי בירור התלונות; דוגמאות לתלונות אשר טופלו על-ידו, לרבות תלונות מוצדקות ותלונות אשר בעקבות הטיפול בהן התגלו ליקויים; וכן פעולות מהותיות שננקטו על ידי ההנהלה לשיפור איכות הטיפול בפניות ובתלונות ציבור.

14. הלשכה תעביר לממונה, אחת ל~~חצי~~שנה, דיווח על טיפול בתלונות הציבור. הדיווח יהיה באחריותו של הממונה על פניות הציבור בלשכה ויסתמך על הדיווח שלו בנושא להנהלת הלשכה ולדירקטוריון כאמור לעיל. הדיווח יועבר לממונה לא יאוחר מ-14 ימים מיום שדווח ~~להנהלת הלשכה (דיווח חצי שנתי) או~~ לדירקטוריון ~~(דיווח שנתי)~~, בהתאם למפורט בסעיף 11.5א להוראת ממונה מס' 308 בנושא "הוראות דיווח ללשכות אשראי". הדיווח יכלול, בין היתר, ליקויים מהותיים שאותרו ואופן הטיפול בהם.

פרסום לציבור

15. הלשכה תפרסם במקום בולט באתר האינטרנט שלה ובכל אחד מסניפיה (אם קיים שירות קבלת קהל), את פרטי הממונה על פניות הציבור בלשכה, וכן פרטים על אופן פנייה והגשת תלונה ללשכה, פירוט ערוצי ה~~ת~~קשרות, ולוחות הזמנים למתן מענה לתלונות.

16. הלשכה תפרסם באתר האינטרנט שלה דוח במתכונת כפי ש~~י~~קבע הממונה אשר יציג את תמצית נתוני הטיפול בתלונות שהטיפול בהן הסתיים במהלך השנה הקלנדרית. הדוח יועבר לממונה בתוך 60 יום מתום השנה הקלנדרית. הדוח יפורסם בתוך 90 יום מתום השנה הקלנדרית. מתכונת הדוח מצ"ב בנספח.

פרק ד: ביקורת פנימית

17. הביקורת הפנימית תכלול בתכנית הביקורת הרב שנתית ביקורת לבחינת יישום המדיניות לטיפול בפניות ובתלונות הציבור בהתאם להוראה זו.

נספח - דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות הציבור

הדוח השנתי לציבור יכלול לכל הפחות את הלוחות הבאים. לשכת אשראי רשאית להוסיף נתונים נוספים בהתאם לשיקול דעתה.

(א) מספר התלונות שהתקבלו או טופלו (טיפולם הסתיים) בשנת הדיווח

	התקבלו	טופלו
מספר תלונות		

(ב) התפלגות התלונות שטופלו לפי משך~~י~~ הטיפול בימים (מתאריך קבלת התלונה ועד תאריך מתן תשובה סופית ללקוח)

	1-15	16-30	31-45	46 או יותר
מספר תלונות				
שיעור מסך הכל				

(ג) התפלגות התלונות לפי נושאים

נושא	מספר תלונות	מהן: תלונות שאינן באחריות הלשכה*	שיעור מסך הכל
דירוג			
ייעוץ			
איכות השירות			
דוח אשראי			
חיווי אשראי			
אחר			

*כפי שנקבע בסיום הטיפול בתלונה.

(ד) התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

	תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות שאינן ב~~ב~~אחריות הלשכה~~שמכוח~~
מספר תלונות				
שיעור מסך הכל				

***