



פרוטוקול משיבת הוועדה המייעצת להוראות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (3/2020)

שהתקיימה בתקשורת בתאריך 8.9.2020

משתתפים מקרב חברי הוועדה: עו"ד רני נויבואר – סגנית יו"ר הוועדה המייעצת

אוריאל לדברג

כרמי אור

רוגן הורביץ

אלמה כהן

כפיר בטט

התנצל:

משתתפים מקרב עובדי הבנק: אייל חדד, הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (להלן – הממונה)

טלעת אבו ליל, מנהל יחידת פניות הציבור

שירלי אבנר, המחלקה המשפטית

קרן גבאי, המחלקה המשפטית

עובדי הממונה: אירית זמיר

חן הולצמן

יגאל מנשה

סמאהר אגבאריה

עמית יובל

ערן ביטנר, מזכיר הוועדה המייעצת

רואי יעקובי

עיקרי הדיון:

נושא 1 בסדר היום: עדכון נוהל עבודת הוועדה המייעצת	
מזכיר הוועדה:	לבקשת סגנית יו"ר הוועדה נוספה פיסקה המתייחסת למשלוח חומרים מבעוד מועד גם לשיבות דחופות וזאת על מנת שחברי הוועדה המייעצת יוכלו להתכונן לשיבה כיאות, ככל שהדבר ניתן בהתחשב בנסיבות העניין.
סגנית יו"ר הוועדה:	נערכה הצבעה וחברי הוועדה המייעצת הצביעו פה אחד בעד עדכון הנוהל.

נושא 2 בסדר היום: הוראה למקורות מידע בענין לוחות זמנים לתיקון מידע במערכת נתוני אשראי – 502	
מנהל יחידת פניות הציבור:	בחלוף כשנה ממועד עליית המערכת לאוויר ולאור אלפי בקשות לתיקון מידע ותלונות כנגד מקורות המידע ראינו צורך לחדד את פרשנות סעיפי החוק הנוגעים לזמני תיקון המידע על ידי מקורות המידע. נושא המעקב אחר עמידה בלוחות הזמנים יועבר לאחריותם של מקורות המידע. עד היום נדרשנו לשלוח להם תזכורות ודיווחים שונים על הטיפול שלהם בתלונות.

<p>ההוראה מתייחסת לסעיפים 55,56 לחוק נתוני אשראי התשע"ו-2016. השינויים שמבקשים להכניס להוראה לעומת המצב הקיים בחוק:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. הוספנו דרישה למקור המידע לעדכן לקוח במקרה שבו גילה כי יש לעדכן נתוני אשראי לגביו. זאת, לאחר העדכון שנשלח למאגר ובתוך 7 ימי עסקים. 2. הגדרת "יום עסקים" - הוצעה הגדרה עבור יום עסקים לרבות הוספת סמכות לממונה לקבוע, במקרים חריגים, כי יום מסוים לא ייחשב יום עסקים; הממונה יפרסם הודעה על קביעתו כאמור באתר האינטרנט של בנק ישראל. בחוק יש התייחסות "ליום". לאור הנסיון והדרישה מצד מקורות המידע, ראה הממונה לנכון לקבוע שמדובר ביום עסקים. 3. איחוד התקופות של בירור הפניה וזמן הטיפול בפניה לתקופה אחת שלא תעלה על 14 ימי עסקים. על מקור המידע לסיים את הטיפול בבקשת הלקוח בהקדם האפשרי ולכל המאוחר בתוך 14 ימי עסקים מיום פניית בנק ישראל למקור המידע. תקופה זו כוללת את הבירור, משלוח תוצאות הבירור ומשלוח המידע המעודכן, ככל שישנו, לבנק ישראל. כיום, בהתאם לחוק נתוני אשראי, התקופה הקבועה היא 7 ימים לבירור לכל המאוחר + 7 ימים לתיקון לכל המאוחר. כמו כן, לאור הנסיון ראה הממונה לנכון לקבוע כי מקור מידע יוכל לחרוג מ-14 יום וזאת במקרים חריגים, כגון פניות הדורשות בירור משפטי. במקרים אלה יוכל מקור מידע לקבל אורכה של 7 ימים נוספים כך שהתקופה לא תעלה על 21 ימים ונקבעה תקרה של היקף פניות מסוג זה ל-5% מכלל הפניות של מקור המידע. שיעור החריגה נקבע בהתאם לנסיון שהצטבר בשנה האחרונה. 4. דיווח לממונה על פילוח התביעות לפי משך זמן טיפול – מוצע לקבוע כי מקור מידע ידווח לממונה, עד ה-22 לכל חודש קלנדרי על מצב הטיפול בבקשות לתיקון מידע שהועברו אליו על ידי הממונה בחודש הקודם וכן על פניות שהועברו לפני החודש הקלנדרי והטיפול בהן לא הסתיים באותו חודש. 5. הדיווח יעשה בהתאם למבנה הדיווח המצורף בנספח להוראה זו. 	<p>עובדת הממונה:</p>
<p>האם קיימת סמכות אכיפה לממונה בנושא?</p>	<p>חבר הוועדה:</p>
<p>מדובר בהוראה של הממונה וככזו יש לממונה סמכות להטיל על הפרתה עיצום כספי.</p>	<p>נציגת המחלקה המשפטית:</p>
<p>מהו אחוז התלונות המוצדקות כנגד מקורות המידע ומהן הדרכים לצמצומן של התלונות הלא מוצדקות?</p>	<p>חבר הוועדה:</p>
<p>היו כ-10,000 פניות. לקח למקורת המידע זמן למידה על מנת לעמוד בלוחות הזמנים. מדובר על כ- 5% פניות מוצדקות. קיימות גם פניות שהן מקרי קצה מורכבים שדורשים שימת לב מיוחדת.</p>	<p>מנהל יחידת פניות הציבור:</p>

חברי הוועדה :	איך מתמודדים עם המקרים החריגים?
הממונה :	המטרה לאתר נושאי רוחב בעייתיים ולתת להם מענה.
עובדת הממונה :	כדי לפתור את מקרי הקצה נדרש לפנות למקורות המידע ולערוך איתם בירור פרטני.
חברת הוועדה :	איך מצמצמים את הפניות הלא מוצדקות?
מנהל יחידת פניות הציבור :	אנחנו מתכננים לבצע ניתוחי נתונים ובאמצעותם לפלח את בעיות הרוחב וכן לבצע הסברה גם ללקוחות וגם למקורות המידע. לעיתים אנחנו מעדכנים בנושא אתר המערכת ומעלים לאתר המערכת קובץ שאלות ותשובות. תלונה מוצדקת היא תלונה שבגינה נדרש תיקון מידע.
חברת הוועדה :	אולי לא כל הפניות מורכבות. אולי יש נושאים פשוטים שאנשים לא מודעים אליהם ונפגעים ונדרשת הסברה.
הממונה :	אנחנו שוקלים את העיתוי הנכון לצאת בהסברה.
חבר הוועדה :	תכלית החוק היא לטובת האזרחים ושיפור בתנאי האשראי. האזרחים להם דירוג אשראי גבוה טרם ראו הטבה במחיר האשראי. יש לבצע הסברה וזאת על מנת שהחוק יגשים את תכליתו. העניין מתעצם לנוכח הקורונה, החנק הכלכלי והירידה בהכנסות. אולם צריך לבחון מהו העיתוי המתאים למהלך הסברתי כזה וכרגע זה לא הזמן המתאים.
חברת הוועדה :	יש לשקול את עיתוי ההסברה לציבור ואת המדיניות השונות בהן תיעשה ההסברה. ההסברה צריכה להתמקד ביידוע הציבור לאפשרות לפניה ישירה למערכת נתוני אשראי ולא ליועץ/מתווך שגובה אלפי ₪ על פעולות שניתנות לאזרח בחינם. זה דומה לפעילות המתווכים שהיתה בהר הביטוח.
סגנית יו"ר הוועדה :	צריך לתת מידע ללקוחות על האפשרות לפניה ישירה לאתר המערכת ולא באמצעות מתווכים. בנק ישראל הוא הכתובת הראשונה לנושא ולא צריך שהלקוחות יפנו לצדדים שלישיים שיגבו מהם הרבה כסף על שירות שניתן בחינם.
הממונה :	לענין הורדת מחירי האשראי, גם בעולם, זה תהליך שלוקח מספר שנים. אין לנו עדיין תוצאות שיכולות להראות על הגברת התחרותיות ויישום מטרות החוק.
עובד הממונה :	קיימים שני ערוצים להפחתת מחיר האשראי: 1. קיומם של נותני אשראי רבים אשר יתמחרו טוב יותר את הלקוחות 2. הלקוח יבין את נותני האשראי שלו וידע את דירוג האשראי שלו ויפנה לנותני האשראי. דוחות זה מוצר פחות נגיש מאשר דירוג האשראי של הלקוח.
חברת הוועדה :	הדוח לא מספיק ברור. יש צורך להנגיש אותו בצורה ברורה יותר ללקוח. הלקוחות צריכים להבין מהו נתון שמשפר את מצבם בדוח ומהו נתון שמרע את מצבם בדוח.
עובד הממונה :	קיימות אינדיקציות לכך שבנקים בינוניים-קטנים מנסים למשוך אליהם לקוחות. מדובר בנותני אשראי חשובים לצורך התחרותיות וזה מחלחל גם לחברות כרטיסי

אשראי. הגופים האלו השתכנעו בחשיבות דוח האשראי לפעילות שלהם וזאת למרות עלות הדוח.	
המטרה היא שהלקוח יהנה ממחיר אשראי זול יותר.	חבר הוועדה:
הגברת השימושיות תביא להגברת התחרות.	הממונה:

נושא 3 בסדר היום: עדכונים שוטפים	
<p>נציגת המחלקה המשפטית:</p> <p>סקירה של תיקוני חקיקה:</p> <p>רצינו לעודד קבלת דוח ריכוז נתונים מהלשכה או ממיופה כח בתמורה. אנחנו מנסים להוביל תיקון לצו נתוני אשראי (אגרות), לפיו החל מהדוח השני המחיר יהיה 3 ₪ ולא 30 ₪. מקווים שכך נוכל לעודד לקוחות לצרוך דוחות ולקבל שירותים נוספים, אשר ישפרו את התנהלותם הפיננסית.</p> <p>כמו כן, אנו עובדים ביחד עם משרד המשפטים על תיקונים לתקנות נתוני אשראי אשר עיקרם התאמת התקנות לחקיקתו של חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי אשר החליף, בין היתר, את פקודת פשיטת הרגל, הגמשת ההוראות הנוגעות לקבלת הסכמת הלקוח וזיהויו לצורך קבלת דוח אשראי לפי סעיף 26 לחוק, באופן אשר יימחקו ההוראות הפרטניות שנקבעו בתקנות ותיקבע סמכות לממונה על שיתוף בנתוני אשראי לקבוע הוראות בעניינים אלה.</p> <p>מוצע לתקן את מנגנון עידכון האגרות – גם תיקון זה דחוף למערכת נתוני האשראי לאור הפיתוחים הנדרשים במערכות התומכות במאגר.</p> <p>כן מוצע לתקן את התקנות באופן אשר לדעתנו ישפר את מתן השירותים ללקוחות על ידי לשכות האשראי ומיופי הכוח בתמורה. בין היתר, מוצע להאריך את התקופה שבה יוכלו הלשכות ומיופי הכוח בתמורה להחזיק בנתוני האשראי של הלקוח לצורך מתן שירותים אלה.</p>	
<p>סגנית יו"ר הוועדה:</p> <p>מבקשת להציג לוועדה המייעצת מצגת מסודרת עם כל תיקוני החקיקה ברגע שהכל יהיה בשל להצבעה בכנסת.</p>	
<p>עובד הממונה:</p> <p>השפעת הקורונה על הדירוגים – מניתוח הדירוגים של כלל האוכלוסיה שבמאגר עולה כי יש תחילת מגמה (לא מובהקת) של ירידה בדירוגים של הלקוחות הטובים אך אין ירידה בדירוג של הלקוחות עם הדירוגים הנמוכים.</p>	
<p>עובדת הממונה:</p> <p>בחינת הנעשה בעולם העלתה שבמדינות המערביות, ממשיכים לדווח למאגרי האשראי גם בתקופת הקורונה חשיבות בשימור איכות המידע והיכולת לקבל תמונת מצב גם בתקופה זו. במקביל, נעשו מהלכים בעולם וגם במערכת שלנו שנועדו להבטיח שלא תהיה פגיעה בלקוחות שעד למשבר פרעו חובות באופן תקין, כגון על ידי סימון עסקאות שיש בהן סממנים שליליים כתוצאה ממשבר הקורונה (כגון: עסקאות בהן בוצעה הקפאת תשלומים, או שנקבע הסדר פריסה וכד') וכן, מתן אפשרות למשיכת דוחות אשראי (ללא דירוג) בחינם.</p>	
<p>חברי הוועדה:</p> <p>הפיקוח על הבנקים גם יצא במתווה של דחיית משכנתאות.</p> <p>מה היה המצב טרם הקורונה ומה לאחוריו?</p>	

<p>כיום, אין אפשרות להוציא דירוגי אשראי רטרואקטיבית. סימון עסקאות יביא לאפשרות לבחון את ההשפעה על אנשים שהיו חשופים ביותר למשבר ברמה מצרפית ושכבות דירוג אך לא ברמה פרטנית.</p>	<p>עובד הממונה :</p>
<p>סימון שדות ככח עליון בהוראת הממונה לא יוחד רק לנושא הקורונה. קיימת ציפיה שסימון העסקאות ילקח בחשבון ע"י הלשכות ונותני האשראי.</p>	<p>נציגת המחלקה המשפטית :</p>
<p>לענין היקף השימוש במידע מהמאגר, אנו רואים כי השימושיות בדוחות אשראי חזרה למצבה טרם פרוץ הקורונה. לגבי חיוויי אשראי קיימת ירידה בשימוש בעיקר אצל הגופים החוץ בנקאיים. אנחנו בודקים מהו מספר העסקאות שסומנו בשל התקופה. איננו רואים עדיין את שיא המשבר, ועדיין אין בידינו את הנתונים הסופיים. במקביל, אנו עובדים על פיתוח כלי לעיבוד נתונים וניתוחם.</p>	<p>הממונה :</p>