



פרוטוקול מישיבת הוועדה המייעצת להוראות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (2/2019)

שהתקיימה בתאריך 29.4.2019 במשרדי בנק ישראל בתל אביב

נוכחים מקרב חברי הוועדה: רני נויבואר - סגן יו"ר הוועדה המייעצת

אלמה כהן

אוריאל לדברג

כפיר בטט

כרמי אור

נעדרים מקרב חברי הוועדה: רונן הורביץ

נוכחים מקרב עובדי הבנק: צוריאל תמס, הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (להלן הממונה)

קרן גבאי, המחלקה המשפטית

עובדי הממונה: דורית לואיס, מזכירת הוועדה המייעצת

יגאל מנשה

רואי יעקובי

הדיון:

נושא 1 בסדר היום: עדכון הוראה לשכוח אשראי - ניהול המידע והגנתו

עובד הממונה: מטרת העדכון להוראת ניהול המידע והגנתו החלה על לשכות הינה להרחיב את האמור בכללי נתוני אשראי (אבטחת מידע), התשע"ט-2018. מדובר בשני שינויים עיקריים, הראשון מתייחס לשימוש בתעודה אלקטרונית והשני מתייחס למחיקת נתוני אשראי ע"י לשכת אשראי. לגבי שימוש בתעודה אלקטרונית הוספנו להוראה את סעיפים 102-104, לפיהם לשכת אשראי מחויבת להשתמש בתעודה אלקטרונית לצורך התקשרות עם מערכות המאגר, וכן הלשכה תגיש בקשה לחידוש התעודה לפני פקיעת התעודה.

חבר הוועדה: האם בנק ישראל מנפיק את התעודות לשכוח?

עובד הממונה: כן. בנק ישראל גם מטמיע את התעודה האלקטרונית בארון התקשורת של לשכת האשראי, ומנהל את כל מה שקשור לתעודה אצל הלשכה. בנוסף, בסעיף 27.7 הוספנו דיווח מיידי לממונה במקרה של אירוע של שימוש ללא הרשאה בתעודה האלקטרונית. לגבי מחיקת מידע הוספנו להוראה את סעיפים 194-198, כאשר התייחסנו למחיקת נתונים מזוהים ולמחיקת נתונים בלתי מזוהים ע"י הלשכה. כך לדוגמא, צריך שיהיה ללשכה נוהל עבודה מסודר בנושא, ושיהיה ללשכה נתיב בקרה הולם לפעולות המחיקה במערכותיה.

חבר הוועדה: האם הדרישה לביקורת לפחות אחת לשנה בנושא המחיקה אכן ישימה?

- עובד מחיקת הנתונים נועדה למנוע יצירת מאגר צל בכל לשכה, על מנת להקטין את הממונה : סיכון אבטחת המידע בלשכה שהינו אחד הסיכונים הגבוהים בלשכה.
- הממונה : קיימת דילמה. מצד אחד נושאים בסיכון גבוה נרצה שיבדקו כל שנה. מצד שני זה יכול לבא על חשבון בדיקת נושאים אחרים. אנחנו בגישה שבנושא המחיקה יש להתחיל בתדירות גבוהה של אחת לשנה בגלל הסיכון הגבוה ובהמשך נבחן זאת שנית.
- סגן יו"ר האם יש עוד הערות לטיוטת ההוראה? מאחר ואין עוד הערות, נעבור לנושא השני הוועדה : בסדר היום.

נושא 2 בסדר היום: עדכונים בנושא העלייה לאוויר

- הממונה : ב-12 לאפריל מערכת נתוני אשראי עלתה לאוויר כמתוכנן. למרות שחששנו מתקלות בהיבטים טכניים העלייה לאוויר הייתה בסה"כ חלקה. אני מזכיר שבחודשים ינואר-פברואר עשינו פיילוט שבו השתתפו כ-170 אנשים. הפיילוט נבנה בצורה מדורגת: תחילה השתתפו בו עובדי בנק ישראל, אח"כ עובדים מחוץ לבנק ישראל - עובדי הלשכות ועובדי הבנקים. במהלך הפיילוט כל יום הוצפו כל התקלות שהתגלו לפי רמות חומרה, החל תהליך של טיפול בתקלות ובדיקה חוזרת שהתקלות אכן טופלו. אנחנו נמצאים כיום כשבועיים לאחר העלייה לאוויר כאשר אין תקלות משמעותיות, וקיימות רק תקלות בדידות.
- בנוסף, עשינו מהלך משמעותי מול הלשכות שכלל תהליך רישוי והסדרת רגולציה שתחול עליהם. בהתחלה היו כ-6 חברות שרצו לקבל רישיון לשכת אשראי, כאשר בסוף התהליך נשארנו עם 3 לשכות אשראי. 2 לשכות הינן ברמת מוכנות מאוד גבוהה למתן שירותים לשוק, כולל דירוג אשראי. הלשכה השלישית "קו מנחה - דירוג אשראי בע"מ" תקבל רישיון בהמשך. ללשכת "בי די איי קופאס בע"מ" יש מודל דירוג והיא כבר עובדת מול נותני האשראי ומספקת להם דירוגים. לשכת "די אנד בי החברה לנתוני אשראי בע"מ" תסיים את תהליכי התיקוף של מודל הדירוג בשבועות הקרובים. במקביל אנו עושים ביקורת על תהליך הדירוג והדירוג עצמו.

- חבר האם נותני האשראי מתקשרים עם שתי הלשכות לקבלת שירותים? הוועדה :
- הממונה : רוב הבנקים הגדולים כן, חברות כרטיסי האשראי כרגע התקשרו רק עם לשכה אחת. להערכתנו עד סוף 2019 כל הבנקים יעבדו עם כל הלשכות. הבהרנו למשתמשים בנתוני האשראי כי אם הם לא יתקשרו עם שתי לשכות, קיים סיכון שאם מסיבה כלשהי נורה על הפסקת הפעילות של אחת הלשכות, הם לא יוכלו להמשיך ולקבל את המידע ממערכת שיתוף נתוני אשראי.
- חבר האם ללשכות האשראי יש מודל עסקי? הוועדה :
- הממונה : בוודאי. אנחנו מעודדים אותם לא להתרכז רק בפלח הלקוחות של נותני האשראי אלא גם בפלח השוק של הלקוחות הפרטיים.

- חבר
הוועדה:
מזכירת
הוועדה:
- האם כיום כבר מוצעים ללקוחות הפרטיים שירותים ע"י לשכות האשראי?
כרגע יש לנו לשכה אחת שמעוניינת לתת שירותים ללקוחות הפרטיים, שיכללו ניתוח של דוח ריכוז נתונים של הלקוח, מתן דירוג ללקוח וייעוץ דיגיטלי לגבי ההתנהלות הפיננסית של הלקוח. כל השירותים הינם לפי בקשה מפורשת של הלקוח. הלשכה מעוניינת בנוסף, לתת ללקוח שירות השוואת עלויות אשראי, שירות שהותר לה לפי כללי נתוני אשראי (הוראות שונות) התשע"ח-2017 (להלן הכללים). במסגרת שירות זה, לקוח שירצה לקחת הלוואה, הלשכה תפנה לנותני אשראי עם פרופיל הסיכון של הלקוח (כגון: נתונים מסויימים מדוח ריכוז נתונים, נתונים שדרושים לנותן האשראי לצורך חיתום ודירוג האשראי) ללא פרטי זיהוי של הלקוח, ותבקש הצעות אשראי. את הצעות האשראי הלשכה תדרג עבור הלקוח לפי אלגוריתם מתמטי אובייקטיבי, לדוגמא מהי ההלוואה הזולה ביותר. כאשר לקוח יבחר לקחת הלוואה ויתקשר עם נותן אשראי, נותן האשראי יישלם עמלה ללשכת האשראי. העמלה תהיה אחידה בין נותני האשראי, והמלצה לפנות לנותן האשראי לא תהיה תלויה בהסכמים עם נותן האשראי אלא מבוססת על האלגוריתם כאמור. להבנתנו, לקוח לא יהיה מוכן לשלם עבור שירות זה ולכן התשלום ללשכה יבוא מנותן האשראי. אנו רואים חשיבות בפיתוח שירות כאמור שלהערכתנו יביא ערך מוסף גבוה ללקוח הפרטי. לפיכך אנו מעוניינים להסדיר נושא זה בהוראת ממונה בה יקבעו עקרונות שיבטיחו שאכן לא יהיו ללשכה ניגודי עניינים במתן שירות זה. האם חברי הוועדה רואים בעייתיות עם מודל עסקי כאמור?
- חבר
הוועדה:
- אנחנו מכירים טוב את המודל העסקי שקיים כיום בעולם סוכני הביטוח בארץ. יחד עם זאת אנחנו רואים לעיתים הטיות כאשר חברות הביטוח משלמות יותר לסוכני הביטוח. השאלה האם יש סמכות לממונה על שיתוף בנתוני אשראי לקבוע רגולציה בנושא? אם כן, אפשר להתחיל עם המודל העסקי ולראות איך השוק יתפתח.
- הממונה:
- לממונה יש סמכות לקבוע הוראות בנושא. אנחנו חושבים שהמודל העסקי שתיארנו מטפל בסוגיית ניגודי העניינים בין היתר באמצעות קביעת עמלה אחידה מנותני האשראי, מנוע ההמלצות המבוסס על אלגוריתם חכם שלא מוטה משיקולים שאינם טובת הלקוח, וכן הכל נעשה לבקשת הלקוח.
- סגן יו"ר
הוועדה:
- בתחום הביטוח יש גם תופעה שמעבירים מקופה לקופה בגלל שהסוכן מקבל עמלה יותר גבוהה בהעברה. צריכים לוודא שאין ללשכה טריגר להעביר לקוח לנותן אשראי אחר. בנוסף, בתחום הביטוח ראינו שכאשר השוק התרגל לעבוד לפי מודל תמחור מסוים, מאוד קשה לשנות את המודל העסקי. צריך לראות שלא מתפתחות קבוצות לחץ בנושא, על מנת שבמידת הצורך ניתן יהיה לעשות שינויים במודל.
- חבר
הוועדה:
- אני חושש מהתמימות של האנשים ומהמורכבות של ההצעות שאנשים לא יהיו מסוגלים להתמודד איתה, לדוגמא מרכיבים שקשורים לגובה החוזר החודשי, אורך חיי ההלוואה וכד'. הטרימינולוגיה קשה ללקוח.
- הממונה:
- אני מסכים שיש חששות, אבל השאלה מה עושים איתם והאם לעצור את השוק בגלל החששות. העובדה היא שאנשים לא מבינים את הנתונים הפיננסיים שלהם

ולא יודעים איך לקבל את ההלוואה המיטבית עבורם, ולכן צריך את לשכת האשראי שתעשה להם את העבודה. אנחנו חושבים שגילוי נאות ללקוח לא מספק. אם נתיר ללשכת האשראי ליעץ ללקוח בתחום של הצעות אשראי, תפקידנו כרגולטור יהיה לוודא שהורדנו את פוטנציאל ניגוד העניינים למינימום.

חבר
הוועדה: האינטרס של נותן האשראי הוא אולי להציע ללקוח מה שטוב לנותן האשראי. לכן לשכת אשראי שתציע כלי אובייקטיבי יכולה להיות טובה ללקוח.

הממונה: אכן המוצר ינסה להבין מה צרכי הלקוח ולהתאים לו את המוצר שטוב לו.

סגן יו"ר
הוועדה: היתרון בשירות השוואת עלויות לפי חוק נתוני אשראי הוא הכנסה של לשכת אשראי כסוכן שצריך לעבוד עבור הלקוח.

חבר
הוועדה: כיום יש אי סימטריה במידע לטובת נותן האשראי, ואנחנו רוצים לצמצם את זה. הרעיון של גוף ניטרלי שיעזור ללקוח עם הבנת המידע הוא נכון אבל צריך לעשות את זה בזהירות. לדעתי לשכת האשראי צריכה יועצים בתחום ההבנה של צרכי הלקוח, איך מסבירים ללקוח ומה כותבים ללקוח. חשוב שהתוצר שהלקוח יקבל יהיה פשוט, במיוחד בהלוואות בסכומים קטנים.

חברת
הוועדה: מסכימה שצריך לפשט את המסרים ללקוח בשפה שהוא יבין.

הממונה: חשוב שנשמור על איזון שכן ככל שנפשט המסר יהיה פחות מדויק. בנוסף, מעדכן שיש לא מעט מיופי כוח בתמורה שרוצים לתת ייעוץ ללקוח. מדובר במנעד רחב של גופים שבקצה האחד שלו יש יועצי משכנתאות ובקצה השני יש חברות פינטק שבאות עם מודלים מעניינים. כיום יש מספר חברות פינטק רציניות שנפגשנו איתם, אנו רואים בהם פוטנציאל להביא לשוק דברים חדשים, ואנו הולכים לעשות מהלכים בנושא. נפגשנו גם עם ארגון יועצים לכלכלת המשפחה ועם אגוד יועצי המשכנתאות, ששם יש פוטנציאל של כ-700 יועצים. השאלה שבה אנו מתחבטים היא איך מסננים? לפי החוק והכללים, הסינון הוא בעיקרון לפי האם יש לגביו מידע במרשם הפלילי. בנוסף, החלטנו בשלב הראשוני להפעיל לגבי מיופי כוח בתמורה רגולציה בנושא הגנת הפרטיות, ואח"כ לשקול להרחיב.

חברת
הוועדה: למה צריך את הרישום של מיופי כוח בתמורה? החשש שלי שכל אחד יוכל להירשם כמיופה כוח בתמורה מבלי שעבר הכשרה לתת ייעוץ בתחום.

חבר
הוועדה: כיום גם יועצי משכנתאות לא עוברים תהליך של רישוי.

סגן יו"ר
הוועדה: בחקיקת חוק נתוני אשראי רצינו שכל ערוצי המידע יעברו דרך גורם מוסמך. חששנו שיתפתח "פס ייצור" של הרבה אנשים שיקבלו ייפוי כוח מלקוחות ויקבלו את הנתונים עבורם. מאחר שאין בחוק נתוני אשראי דרישה ליחוד עיסוק ממיופה כוח בתמורה, דרשנו בכללים שהייעוץ הפיננסי על בסיס הנתונים מהמאגר יהיה רק בתחום האשראי.

הממונה: אנחנו כרגולטור נמצאים בחשיפה, שכן מצד אחד יש לנו אינטרס להכניס יועצים בכדי להגדיל שימושיות בנתוני המערכת לשיתוף נתוני אשראי, אבל מצד שני אנחנו לא בטוחים שיש לנו סמכות מקצועית לפקח עליהם.

- חברת
הוועדה:
סגן יו"ר
הוועדה:
הממונה:
חבר
הוועדה:
הממונה:
סגן יו"ר
הוועדה:
הממונה:
סגן יו"ר
הוועדה:
הממונה:
חברת
הוועדה:
הממונה:
חבר
הוועדה:
סגן יו"ר
הוועדה:
הממונה:
- גם אין לך כרגולטור תשומות לכך.
- פיקוח על יועצים, כדוגמת יועצי משכנתאות צריך להיות מוסדר ברמת המדינה. המשמעות היא שהממונה על שיתוף בנתוני אשראי מאשר למיופי כוח בתמורה רק את הגישה לנתוני המערכת ולא את הפעילות.
- עובר לעדכון בנושא אחר - נתוני אשראי חוץ בנקאיים. יש לנו למעלה מ-15 נתוני אשראי חוץ בנקאיים, כאשר חלקם יחלו לדווח למערכת בשבוע הבא, והיתר יחלו בקרוב בתהליך להיערכות לדיווח למערכת.
- האם כולם קיבלו רישיון מהממונה על שוק ההון?
- לא כולם. מי שמתחייב להתחיל לדווח למערכת אנחנו גם מחברים אותו. יהיו גם שניים-שלושה גופים מוסדיים, שהם חברות ביטוח שבקרוב יקבלו גישה למערכת נתוני אשראי.
- האם המוסדיים ידווחו למערכת על כל ההלוואות לעמיתים או למבוטחים של כל החברות בקבוצה?
- לא תמיד. חלקם מדווחים רק על הלוואות שנתנה היישות המשפטית שמדווחת למערכת.
- עובר לעדכון בנושא היקפי הפעילות של המשתמשים במערכת נתוני אשראי. הלשכות שולחות כיום שאילתות גם מסוג חיווי אשראי וגם מסוג דוח אשראי, אבל יותר מסוג חיווי אשראי מאחר ונתוני האשראי טרם סיימו לגייס את ההסכמות של הלקוחות בגין קבלת דוחות אשראי. להערכתי, בחודשים הקרובים התמהיל ישתנה וכמות דוחות האשראי תגדל.
- מה היקף השאילתות מהמערכת של נתוני אשראי בסיכון נמוך?
- בשלב זה נמוך יחסית אבל זה צפוי לעלות.
- האם הרבה לקוחות ביקשו לצאת מהמערכת? האם אתם בודקים אם מי שביקש לצאת מהמערכת שייך לאוכלוסיה יותר חלשה?
- מעט לקוחות ביקשו לצאת ממערכת נתוני אשראי. אין לנו אפשרות לבדוק לאיזו אוכלוסיה שייך מי שעזב. יצאנו בקמפיין שמסביר לציבור מה היתרונות של המערכת. בסה"כ הפרסומים והתגובות בעיתונות מאוד חיוביים.
- מה לגבי נתונים על הלקוח כגון: גובה הכנסות, פירעון תשלומי ארנונה, תשלומים לחברת חשמל וכד'?
- לא הכנסנו לדיווח למערכת נתוני אשראי במסגרת החוק נתונים על הכנסות כיון שזה לא מעיד על דפוסי התנהגות של אזרחים בהקשר של עמידה בפירעון התחייבויות, ולא הכנסנו נתונים על תאגידי המים כי חששנו שהנתונים לא אמין.
- אני חושב שלא שמו לב שנקודת הפתיחה בישראל שונה מהעולם. בכל המקומות בעולם אוספים את הנתונים הללו כי אין נתונים אחרים לגבי עמידה בפירעון התחייבויות של האזרחים. בארץ, לרוב האזרחים יש נתונים במערכת הבנקאית ולכן איסוף המידע הזה מספק, ואין צורך לאסוף נתונים ממקורות אחרים ולפגוע

- בפרטיות של האזרחים. להערכתך, המידע מחברת החשמל לא יעניין את נותני האשראי.
- סגן יו"ר מה שמטריד זה מודרי אשראי, לכן מידע מחברת החשמל זה עוד מידע שיכול לעזור הוועדה: לנותן האשראי לקבל החלטה אם לתת אשראי ללקוח. גם מדינות מערביות באירופה אוספות מידע מהסוג הזה.
- חברת ממוצע זמן השיחה של המוקד הטלפוני של בנק ישראל קצר יחסית. מי עוד יתן הוועדה: מענה ללקוח לשאלות?
- הממונה: נותני האשראי ולשכות האשראי הקימו יחידות של פניות ציבור והן צריכות גם לתת מענה ללקוח שפונה אליהן. היחידות הללו עובדות בתיאום עם יחידת פניות הציבור של הממונה על שיתוף בנתוני אשראי בבנק ישראל. המסרים צריכים להיות אחידים. כרגע רוב הפניות של הלקוחות למוקד הטלפוני שלנו הן לקבלת מידע. יש גם תלונות של לקוחות לגבי מידע שנמסר לגביהם במסגרת החוק הקודם.
- חבר האם כל הבנקים משתמשים במערכת? הוועדה:
- הממונה: כן. אם כי בשלב ראשוני הנוכחי חברות כרטיסי האשראי משתמשות במערכת בעוצמה הכי גבוהה. לגבי הבנקים, מדובר בתהליך שילך ויגבר.
- סגן יו"ר האם התקלות שהתגלו שיקפו לכם בעיות באיכות הנתונים? הוועדה:
- הממונה: עד כה מעט בעיות יחסית. לפני העלייה לאוויר עשינו מספר תהליכים על מנת לוודא את איכות הנתונים. ראשית, במסגרת הפיילוט זיהינו ליקויים בדיווחים, פנינו לנותן האשראי ובדקנו מולו. בנוסף, זימנו את כל נותני האשראי וביקשנו שיבדקו האם התקלות שזיהינו במערכת קרו גם בדיווח אצלם. בתהליך ההתממה זיהינו תקלות נוספות בדיווחי הבנקים ודרשנו מהבנקים לשלוח דיווחים מתקנים. כמו כן, הורינו לנותני האשראי לעשות תהליכי ביקורת חוזרים ונשנים בנושא איכות הנתונים המדווחים למערכת, כאשר ההיזון החוזר לגבי האחרון שבהם צפוי להתקבל בימים הקרובים.

נושא 3 בסדר היום: שונות

- סגן יו"ר ראשית כל הכבוד ויישר כוח לממונה ולעובדי הממונה על העלייה המוצלחת ובזמן הוועדה: לאוויר של המערכת לשיתוף נתוני אשראי. לדעתך, גם הקמפיין לציבור היה מאוד מוצלח וייצר את התחושה הנכונה שהמערכת היא בשבילו. ברכות מכל חברי הוועדה.
- אני רואה להעלות נושא נוסף לדיון שקשור למחקר של בנק ישראל בנושא שיתוף נתוני אשראי. תוך כמה זמן נוכל לדעת שהשגנו את התכליות של החוק והאם יש חששות ישנים או חדשים מהשימוש במערכת נתוני אשראי?
- חבר צריך להסתכל גם מה המצב כיום לפני השינוי בכדי שנוכל לבחון מה קרה בשוק הוועדה: לאחר השינוי.
- הממונה: במערכת נתוני אשראי יש נתונים מחודש מאי 2016. בהתחלה השקענו את מירב המאמצים ליצור את הבסיס התשתיתי של הנתונים. זה היה פרויקט מאתגר בפני

עצמו. לשם כך היה צריך לקבוע את מדיניות ההתממה של בנק ישראל. בפועל שכפלו את המאגר לצורך מחקר של בנק ישראל. הפרויקט הטכנולוגי הזה הסתיים בתחילת השנה. לפי החוק אנחנו צריכים גם לדווח על המחקר בנושא לכנסת. להערכתנו, חלק מהמידע לצורך הדיווח לכנסת יגיע מעבודה של הממונה (כ-20%) והיתר מעבודה של יחידת המחקר בבנק ישראל. בשלב הנוכחי סיימנו את סידור הסדרות עבור יחידת המחקר ובחודש הקרוב הם יחלו את עבודתם.

סגן יו"ר מבקשת שיחידת המחקר בבנק ישראל תציג לוועדה את התהליך שהם עושים הוועדה: בנושא.
 הממונה: מקבל את בקשת הוועדה.