



פרוטוקול מישיבת הוועדה המייעצת להוראות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי

שהתקיימה באמצעי תקשורת בתאריך 30/10/2023

פרופי רות פלאטו-שנער – יו"ר הוועדה המייעצת כרמי אור רונן הורוביץ רני נויבאר אביגיל ונקרט פרופי עדית סולברג	משתתפים מקרב חברי הוועדה:
עו"ד ראובן אידלמן עזריאל מינס	חברי ועדה שנעדרו
אייל חדד, הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (להלן – הממונה) חן הולצמן, מזכירת הוועדה המייעצת עו"ד שירלי אבנר, המחלקה המשפטית <u>עובדי הממונה:</u> איריס אהרון נופר חי רוית מזרחי מגי סודאי עדו שגב איתי דגני	משתתפים מקרב עובדי הבנק:
עו"ד יערה למברג – משרד המשפטים ייעוץ וחקיקה עו"ד לירון הופפלד – הרשות להגנת הפרטיות, משרד המשפטים	מוזמנים נוספים


עיקרי הדיון

חלק א- הוראת שעה מספר 801 - תיקון הוראת ממונה מס' 502 בנושא "תיקון מידע במערכת נתוני אשראי"	
מסבירה את הסיבה לכינוס המהיר של הוועדה לנוכח מלחמת חרבות ברזל והצורך להעביר הוראת שעה חדשה	מזכירת הוועדה
מסבירה על הוראת הממונה מס' 502 ועל תהליך תיקון המידע: <ul style="list-style-type: none"> • לקוח פונה ליחידת פניות הציבור של מערכת נתוני אשראי בבנק ישראל בבקשה לתקן מידע בדיווח נתוני האשראי שלטענתו שגוי. • היחידה בודקת את הפנייה מול מקור המידע ולפי הצורך מעבירה למקור המידע דרישה לתקן את הדיווח ולהעביר דיווח מתוקן למאגר נתוני אשראי תוך 14 ימים מיום הפנייה לבירור, וזאת בהתאם לחוק נתוני אשראי ולהוראה. 	עובדת הממונה

<p>הוראת הממונה מאפשרת למקור מידע במקרים חריגים שלא יעלו על 5% מסך הפניות לתיקון באותו חודש, לדחות את השלמת הטיפול בהן בשבוע נוסף (סה"כ 21 יום במקום 14 מיום הפנייה למקור המידע).</p> <ul style="list-style-type: none"> מבדיקות שערכנו ביחידת פניות הציבור הפעלת הדחייה במקרים אלו היא בשוליים, ונובעת עקב הצורך לבצע תיקונים המצריכים שינויים במערכות או שנדרשת בחינה מעמיקה של גורמים משפטיים או גורמים נוספים. <p>הרקע לתיקון המוצע בהוראת השעה הוא שבקרב מקורות המידע גויסו עובדים רבים בצו 8, וכן הועברו למקורות המידע הנחיות והוראות רגולטוריות נוספות בעת זו המצריכות מהם לבצע שינויים במערכות לרבות לצרכי דיווח למאגר, והחשש שייכתנו תיקונים רבים יותר עקב כך, ועלול להיווצר עומס על מקורות המידע.</p> <p>לפיכך מוצע להגדיל את שיעור הפניות החריגות שניתן להשלים את הטיפול בהן עד 21 יום (במקום 14 יום) מ-5% ל-20%.</p> <p>בדברי ההסבר בחוזר הנלווה לטיטת ההוראה נכתב כי הציפייה ממקורות המידע היא שהתיקונים יתבצעו בצורה המיטבית והמהירה ביותר, וכי יעשו מאמץ ככל שניתן בכדי לעמוד בלוחות זמנים קצרים.</p> <p>אנו מעריכים כי רוב מקורות המידע לא יממשו זאת ויעמדו בחריגה באחוזים בודדים. עם זאת, מקורות מידע שהם גופים קטנים יותר וכוח האדם אצלם נמוך יותר ייתכן ויזדקקו להחרגה הזו יותר.</p>	
<p>לאחר שקראתי את החומר זה מרגיש לא נוח עם התיקון, צריך לחשוב קודם על הלקוחות ולתת מענה וטיפול מהיר, חלק מהלקוחות יפנו עקב טעויות בדיווחים כתוצאה מהמלחמה, ולכן לדעתי לא נכון להגדיל את החריגים. נותני השירות צריכים לעשות את המאמץ ולתת את השירות הנדרש.</p>	חבר הוועדה
<p>גם אצלנו עלתה התלבטות בנושא ולכן ניסינו למצוא איזון כך שהשינוי לא יהיה משמעותי. לפיכך ניתן שבוע נוסף לתיקון המידע ורק עבור 15% נוספים מהפניות. אנחנו סבורים שלא יגיעו לאחוזים הללו, בעיקר לא מקורות המידע הגדולים. עם זאת ייתכן שיהיו תיקונים בעקבות הפעלת המתווים השונים של סיוע ללקוחות שפרסמו המאסדרים הראשיים, ואנחנו מבקשים שהטיפול בכל פנייה יהיה הטיפול הטוב ביותר.</p>	עובדת הממונה
<p>ישנם עובדים רבים בקרב מקורות המידע שגויסו בצו 8. החשש שלנו שטיפול בפניות האלו לא יהיה בצורה טובה, וזה עלול לפגוע בלקוחות. אנחנו נהיה במעקב ואם זה ינוצל לרעה נערך בהתאם.</p>	ממונה
<p>האם לקוח יכול לפנות ישירות למקור המידע? והאם במצב כזה יש גם זמן תגובה בחוק?</p>	חברת הוועדה
<p>לקוח יכול לפנות ישירות למקור המידע, ולא נקבע לכך זמן תגובה בחוק. אבל בד"כ לקוחות פונים ישירות לפניות הציבור של המערכת, ואנחנו עושים את הקשר מול מקור המידע.</p>	ממונה
<p>כשיש פנייה לתקן מידע, האם יש סימון מיוחד שמועבר ללשכות האשראי?</p>	חברת הוועדה

ממונה	פנייה שנמצאת מוצדקת מתוקנת ונשלח דוח חדש ללקוח. פנייה שהנתונים בה במחלוקת, היא מסומנת במאגר עד לבירור המחלוקת.
חברת הוועדה	אם לקוח נמצא בתהליך קבלת אשראי ונפלה טעות בדיווח שדורשת תיקון מידע?
עובדת הממונה	רוב הטעויות בדיווח שהן ברורות, מקור המידע מתקן מיידית תוך כמה ימים ונשלח דוח חדש ללקוח. במקרים מורכבים הדורשים בירור מעמיק יותר כגון: קבלת עמדה משפטית או בדיקה מול גורמים נוספים התהליך מתארך. מקווים שכולם יעשו את מירב המאמצים על מנת שהטיפול לא יתארך מעבר לנדרש.
יו"ר הוועדה	בתחילת הדיון, גם אני חשבתי ש-20% זה גבוה, אבל לאור ההסבר שלכם אני מבינה את הצורך בהגדרת ההחרגה. אולי כדאי לעשות הבחנה בין מקורות מידע קטנים לגדולים בגלל הקושי לקטנים.
עובדת הממונה	אנחנו סבורים שלא נכון לעשות הבחנה בין מקורות מידע קטנים לגדולים. לגבי מקורות המידע הגדולים כדוגמת בנקים וחברות כרטיסי אשראי - הם נדרשו לבצע היערכויות מיכוניות שונות וזאת בנוסף לעובדים מגויסים ולכן עלול להיווצר להם קושי גם בהיבט הזה, לגבי מקורות המידע הקטנים - שיעור העובדים המגויסים באחוזים מכלל העובדים גבוה יותר וקריטי יותר, כי מלכתחילה היקף כוח האדם קטן יותר.
יו"ר הוועדה	מדוע ההנחיה ניתנת רטרואקטיבית מהאחד בחודש אוקטובר, ולא מה-7.10? הרי בקשות שכבר הוגשו היו צריכות לקבל את המידע.
עובדת הממונה	ההוראה מתייחסת לפניות שדווחו במהלך כל חודש קלנדרי ובהתאם גם שיעור החרیגה שנקבע בהוראה מלכתחילה מתייחס לרמה חודשית. בהתאם לזאת גם נעשה התיקון.
חברת הוועדה	אם מתייחסים לפי חודש קלנדרי האחוז יהיה גדול יותר כי מה שנסגר נסגר. אין לי בעיה עם ההוראה והיא נראית לי סבירה לחלוטין גם לאור ההסבר שקיבלנו.
חלק ב – פעולות חירום עקב המלחמה	
	חברי הוועדה הביעו דאגה עבור אלו שנמצאים כרגע במילואים ולא יכולים לטפל בכל השוטף וסביר להניח שיפגע להם הדירוג ויהיו השלכות.
חברת הוועדה	צריכה להיות הסתכלות כוללת לכל מי שנמצא בצו 8 ונמצאים כרגע בשטח אין להם פנאי לטפל בשוטף. החשש שלאחר המלחמה יהיו להם בעיות, למשל דירוג האשראי שלהם יפגע ותהיה השלכה באופן ישיר על מתן האשראי להם. חשוב לעשות ישיבה איך להיערך לתקנות ונוהל חירום למי שנמצא במילואים.
ממונה	אנחנו בוחנים זאת ועובדים גם בשיתוף פעולה עם הפיקוח על הבנקים, וכמו כן גם הבנקים נותנים הקלות והטבות. לגבי דירוג האשראי, צריך לזכור שאצל נותני האשראי ובעיקר הגדולים זה לא השיקול היחיד אלא יש להם נתונים נוספים מחוץ למאגר.

חברת הוועדה	את רוב האנשים צריך להפעיל אקטיבית בשביל לממש את הזכויות ואין שום מקום סדור שאפשר לדעת את כל הזכויות.
חברת הוועדה	בתפקידי ביעוץ וחקיקה במשרד המשפטים, אציין כי עסקתי בשאלות מקבילות בהקשרים שונים. בסופו של דבר צריך פעולה אקטיבית כדי להפעיל הטבה ללקוח, כי אין יכולת להעביר רשימות מלאות לבנקים. לרוב חייבת להיות בקשה של התנעה שמביאה לידיעת הבנק שאותו אדם נמצא באוכלוסייה רלוונטית.
חברת הוועדה	אולי לשקול לאפשר פנייה דרך אפליקציה להקל על הלקוחות.
ממונה	נעביר את המסר לפיקוח על הבנקים. כן צריך לחשוב להקדים תרופה למכה לפני שמגיעים לזה.


 חתימת יו"ר הוועדה

25.12.2023
 תאריך אישור הפרוטוקול