



פרוטוקול מישיבת הוועדה המייעצת להוראות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (3/2018)

שהתקיימה בתאריך 4.3.2018 במשרדי בנק ישראל בתל אביב

נוכחים מקרב חברי הוועדה: עודד שריג - יו"ר הוועדה המייעצת

אוריאל לדברג

אלמה כהן

כפיר בטט

כרמי אור

לימור שמרלינג מגזניק

רונן הורוביץ

נעדרת מקרב חברי הוועדה: רני נויבואר - סגן היו"ר

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

שירלי אבנר, המחלקה המשפטית

קרן גבאי, המחלקה המשפטית

עובדי הממונה: אורלי הר ציון

אירית זמיר

דורית לואיס, מזכירת הוועדה המייעצת

ויסאם נאטור

רואי יעקובי

יאיר עזריאל

עדנאן מנסור

הדיון:

נושא 1 בסדר היום: הוראה ללשכות אשראי - ממשל תאגידי

יו"ר הוועדה: מעדכן כי מוניתי לאחרונה ליו"ר מגדל חברה לביטוח בע"מ. המינוי כפוף עדיין לאישור של הממונה על שוק ההון. הנושא של ניגודי עניינים פוטנציאלי בין שני התפקידים נבחן כרגע ע"י הלשכה המשפטית של הממונה על שוק ההון וע"י הלשכה המשפטית של בנק ישראל. יתכן שזו הישיבה האחרונה שלי כיו"ר הוועדה המייעצת.

הממונה: אנחנו מקווים שאין ניגודי עניינים בין שני התפקידים. בשלב זה אנחנו ממשיכים לעבוד כרגיל.

יו"ר הוועדה: מבקש שאם יש למישהו מחברי הוועדה ניגוד עניינים לגבי הנושאים הנדונים היום הוא יצהיר על כך. מבין שאין ניגודי עניינים, ולכן ניתן להתחיל בדיון.

- עובדת : הממונה :
 נקודת המוצא של הוראת ממשל תאגידי היא חוק החברות כאשר נעשתה חשיבה
 האם יש לדרוש דרישות נוספות מעבר לדרישות בחוק החברות לגבי חברות פרטיות.
- יו"ר :
 הוועדה :
 האם יש חזרה בהוראה על דרישות שבחוק החברות?
- הממונה :
 התלבטנו האם לחזור על מה שכתוב בחוק או רק להוסיף על החוק, ולבסוף החלטנו
 לקבוע בהוראה רק דרישות נוספות על החוק.
- עובדת : הממונה :
 הוספנו לדוגמא דרישה למנות מנכ"ל, למרות שבחוק החברות אין חובה למנות
 מנכ"ל בחברה פרטית.
- יו"ר :
 הוועדה :
 האם אנו רוצים להגיד בהוראה שלשכת אשראי היא כמו חברה ציבורית?
- עובדת : הממונה :
 לא. הלכנו כברת דרך מסוימת בהוספת דרישות אבל לא הרחבנו עד לכדי הדרישות
 מחברה ציבורית. הוספנו לדוגמא דרישה למנות דירקטור בלתי תלוי בבעל השליטה
 או בלשכה מתוך הרצון להבטיח שאינטרס הלקוחות יבוא לידי ביטוי במכלול
 השיקולים הנשקלים ע"י הלשכה.
- הממונה :
 השתמשנו בממשל תאגידי ככלי להגן על האינטרסים של הלקוחות. חיפשנו את
 המינוח הנכון לרגולציה. אנו צופים שלשכות האשראי יהיו קטנות ו"רזות" ולכן לא
 ניתן להעמיס עליהן רגולציה כבדה.
- חברת :
 הוועדה :
 בד"כ הפונקציה של ממשל תאגידי אמורה להגן על המיעוט. אני לא בטוחה
 שבמקרה של לשכת אשראי, ממשל תאגידי (לדוגמא באמצעות דרישה לדירקטור
 בלתי תלוי) הוא הפונקציה שאמורה להגן על האינטרסים של הלקוחות.
- עובדת : הממונה :
 בחברה פרטית יו"ר הדירקטוריון יכול להיות גם מנכ"ל ואין דרישה לדירקטור
 בלתי תלוי. מאחר ולשכות האשראי יפיקו דירוגי אשראי שישפיעו על הלקוחות,
 ראינו חשיבות לקבוע דרישות מחמירות יותר מאשר בחברה פרטית בכדי לשמור על
 האינטרסים של הלקוחות.
- הממונה :
 קיימות שתי גישות. הגישה של החוק לפיה הדירקטוריון צריך לייצג את בעלי
 המניות. קיימת גישה שניה לפיה הדירקטוריון צריך לייצג גם את שאר בעלי העניין,
 לרבות הציבור. החשיבה שלנו הייתה כי בלשכת אשראי צריך מישהו שישמור על
 האינטרסים של הציבור, לדוגמא בהיבטים של הוגנות, אבטחת מידע וכד'.
- יו"ר :
 הוועדה :
 גם בחברה ציבורית הדח"צ מסתכל על האינטרסים של בעלי המניות ולא של
 הציבור. השאלה האם הדאגה לאינטרסים של הציבור אינה התפקיד של הממונה.
- הממונה :
 הפיקוח של הממונה הוא מעגל בקרה נוסף. התפיסה שלנו היא ליצור מעגלי בקרה
 בלשכה לדוגמא באמצעות מינוי דירקטור בלתי תלוי, שנדרש להיות איש מקצוע
 חיצוני. יחד עם זאת, אנחנו מידתיים בדרישות מהלשכה. מציינן שהלשכות שקיבלו
 טיוטה של ההוראה לא נרתעו מהדרישה הזו.
- יו"ר :
 הוועדה :
 מציע שתחשבו שנית על זה. לעניין סעיף 7, בהקשר לתפקידים של הדירקטוריון,
 אני חושב שיש להוסיף אמירה כללית שתשקף את הדגשים בתחומי הפעילות של

הלשכה שחשוב לממונה שהדירקטוריון יתייחס אליהם, לדוגמא: האם אנו רוצים לחייב את הדירקטוריון לוודא שדוחות האשראי הוגנים, שמערכות המידע מאובטחות וכד'. בנוסף, לדעתי זה לא האחריות שלנו לדאוג שהדירקטוריון יודא שהחברה מנוהלת ביעילות.

- הממונה: נשקול הוספת אמירה כללית לגבי הנושאים החשובים כאמור.
- עובדת הממונה: מציינת כי בהוראות הספציפיות (לדוגמא: ניהול סיכונים), כאשר רצינו להטיל אחריות על הדירקטוריון לקבוע מדיניות או לפקח על תחום מסוים ציינו זאת מפורשות.
- חברת הוועדה: בסעיף 25, לגבי המנכ"ל, האם אין חובות הקשורות למניעת ניגודי עניינים?
- נציגת המחלקה המשפטית: אין דרישה כזו בתנאים למתן רישיון בסעיף 7(ב) לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016. לגבי נושא משרה יש רק דרישות לגבי יושרה.
- חברת הוועדה: האם המבקר הפנימי יכול להיות גם המבקר לצורך אבטחת מידע לפי הדרישה בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017?
- הממונה: זה תלוי בכשירות שלו לטפל בכך.
- עובדת הממונה: המבקר הפנימי יכול להיעזר במומחה לצורך אבטחת מידע. חשוב הניסיון המקצועי של המבקר ומניעת ניגודי עניינים.
- יו"ר הוועדה: מדוע מינוי ממונה על פניות הציבור ומינוי ממונה על אבטחת מידע שייכים להוראה של ממשל תאגידי?
- מזכירת הוועדה: יתכן שניתן להוריד כי מופיע בהוראות אחרות. נבחן זאת.

נושא 2 בסדר היום: הוראה ללשכת אשראי - ניהול סיכונים

- עובד הממונה: הוראת ניהול סיכונים מתייחסת לסיכונים העיקריים שיש ללשכת אשראי שהם במהות סיכונים תפעוליים כגון: סיכון מודל וסיכון הגנת המידע.
- יו"ר הוועדה: חושב שנעשתה עבודה יפה בהכנת ההוראה. מציע שהדירקטוריון יהיה אחראי גם על תכנית ההדרכה לניהול הסיכונים בלשכה.
- חבר הוועדה: לגבי סקר הסיכונים בסעיף 20, האם מספיק שהסקר יבוצע אחת לשלוש שנים?
- עובד הממונה: נוסף הערה לגבי האחריות של הדירקטוריון גם על תכנית ההדרכה בנושא. לגבי תדירות סקר הסיכונים, נבדוק את התדירות מול הנדרש בהוראות "ניהול המידע והגנתו" ונעשה התאמה.
- יו"ר הוועדה: צריך לוודא שתכנית העבודה של הביקורת הפנימית מתבססת גם על סקר הסיכונים. בנוסף, בסעיף 27.1 יש להוסיף דיווח מיידי לממונה כאשר נפגעה היכולת

של הלשכה לעמוד בהוראות הממונה או בהוראות כל דין.

עובד : לגבי ההערה הראשונה נבדוק. לגבי ההערה השניה נוסף התייחסות בסעיף כפי הממונה : שמוצע.

נושא 3 בסדר היום: הוראה ללשכות אשראי - דירוג אשראי

עובדת : לצורך גיבוש ההוראה נבחנו בעיקר הוראות רגולטוריים שונים בנושא דירוג הממונה : אשראי, בכלל זה: הוראות חוק בארה"ב המתייחסות בעיקרן להוגנות, שקיפות ואי הפליה בדירוג לקוח; הוראות ה-OCC - הרגולטור על מוסדות בנקאיים בארה"ב שהוציא מספר הוראות בנושא תיקוף מודלי דירוג אשראי או ניהול הסיכונים במודלים מסוג זה; הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא ניהול סיכונים אשראי ושימוש בדירוג אשראי פנימי. בתחומים מסוימים יש חפיפה בין ההוראות, כך למשל, הצורך להגדיר ממשל פנימי לצורך פיקוח ובקרה על המודלים או הצורך בתיקוף מרכיביו השונים של המודל נמצאים בכל ההוראות.

יו"ר : האם אנו רוצים שתהיה איזו התכתבות בין המודלים של הבנקים לבין המודלים של הוועדה : הלשכות?

עובדת : יש חשיבות לכך שהמודלים של לשכות האשראי יהיו מקובלים על הגופים הממונה : הפיננסיים כדי שהללו יעשו בהם שימוש. בעולם גופים פיננסיים עושים שימוש במידע מלשכות האשראי במספר אופנים: הסתמכות בלעדית על דירוג לשכות האשראי (לדוגמא הסתמכות על ציוני FICO), הסתמכות חלקית על דירוג לשכות האשראי, כלומר, דירוג הלשכה הוא משתנה אחד מתוך מספר משתנים המרכיבים את המודל הפנימי של הגוף הפיננסי, וכן, שימוש במידע הנאסף ע"י לשכות האשראי ללא שימוש בדירוג הלשכות.

יו"ר : בכל הקשור לשימוש בדירוגי אשראי של לשכות אשראי ולהבנה של מהות הדירוגים הוועדה : הללו אני חושב שיש לכם בבנק ישראל תפקיד בחינוך השוק. צריך לייצר שפה משותפת.

חברת : האם אתם יודעים האם הבנקים משתמשים לצורך הדירוג במידע שאסור ללשכות הוועדה : להשתמש בו, כגון: מקום מגורים?

עובדת : יתכן שהבנקים משתמשים שכן לא נאסר עליהם לעשות כן.

הממונה : הממונה : בנקודת הפתיחה חשבנו שהבנקים ישתמשו בדירוגים של לשכות האשראי כ- INPUT נוסף. ככל שחולף הזמן אנו מבינים שאנו חייבים למנוע מצב של מונופול אצל הלשכות ויש לייצר מצב שנותן אשראי יוכל לעבור מלשכה ללשכה בקלות ויוכל להשוות בין איכות המודלים. האיזון הנכון של ההתערבות שלנו צריך להיות שמצד אחד לא נתערב בצד המקצועי של המודל ומצד שני ניצור שפה אחידה.

יו"ר : האם נוכל לדרוש שהמודלים של הלשכות יוכלו להסתכרן עם מודלים של בנקים הוועדה : ולשכות אחרות, לדוגמא בנושא סקלת הדירוג? לא רצוי שכל לשכה תדבר בשפה

אחרת. ניתן לעשות זאת למשל על ידי קביעת סקלה אחידה בכל הלשכות או לחילופין להטיל על כל לשכה לייצר טבלאות המרה לדירוג (הציון) בין הדירוג על פי המודל שלה לבין הדירוג לפי המודל של כל בנק.

הממונה : אנחנו אכן חוששים שכשהשוק יקום תהיינה כמה שפות, ולכן נרצה ליצור תהליך מול לשכות ונותני אשראי כדי שתהיה שפה אחידה, לא רק ברמת הדירוגים אלא גם ברמה הטכנית. כיום לדברי הבנקים, יש להם בעיה לעבור מלשכה ללשכה ברמה מתודולוגית וברמה תפעולית.

יו"ר : לא חייבים לכפות על המערכת את אופן התרגום אלא אפשר לחייב את המשתתפים במערכת לקיים את המערכת של התרגום. לחילופין, אפשר לדרוש שכל לשכה תסתכרן עם המערכת הבנקאית. מציע שתשקלו זאת.

הממונה : קביעת הסולם האחיד תיעשה בשיתוף השחקנים בשוק. אנחנו צריכים לשמוע את נותני האשראי ואת הלשכות. נעשה תהליך כזה ונחזור ונדווח לכם בנושא.

יו"ר : על פי טיוטת ההוראה, סקלת הדירוג מבוססת על ההסתברות לפירעון החוב אולם חסרה התייחסות בהוראה להפסד במקרה של אי יכולת לפרוע את החוב, דהיינו ל- LGD.

עובדת : אכן אנו מדברים בהוראה רק על ה-PD. אין במערכת נתוני אשראי מידע מספק הממונה : שיכול לאפשר ללשכות לאמוד את ההפסד שיגרם לנותן האשראי במקרה של כשל של הלווה. כך למשל, לא נאסף מידע על הכנסות הלווה או על נכסים שאינם מהווים בטחונות ויכולים לשמש לפרעון החוב. ללא מידע מסוג זה, לא ברור איך לשכה תוכל לבנות מודל האומד את ההפסד הצפוי במקרה של כשל דהיינו ה-LGD.

חברת : מה קורה אם הלקוח רוצה לספק את המידע הנוסף ללשכה?

חברת : לפי החוק, במודל סטטיסטי של לשכת האשראי לא ניתן להתחשב במידע נוסף שאינו מהמאגר שכן אז יש חשש להפעלת קריטריונים שאינם אחידים בדירוג של סוגי לקוחות שונים. הוועדה :

יו"ר : בסעיף 9.2 הטלתם את האחריות על הדירקטוריון לעגן במסמך המדיניות את ההגדרות והמאפיינים של מודלי הדירוג לרבות לגבי ההסתברויות המיוחסות לכל רמת דירוג. אני סבור שבתחילת הדרך יהיה קושי לדירקטוריון של הלשכה לקבוע זאת.

הממונה : אנחנו חושבים שהדירקטוריון יוכל לעשות זאת, שכן בעליה של המאגר לאוויר יהיה מידע הסטורי על הלקוחות של כמעט 3 שנים, ובטווח הארוך יהיה מידע הסטורי של 5 שנים.

חבר : למה לא כללתם בסעיף 9.2 התייחסות גם למשקולות לפרמטרים השונים הנכללים הוועדה : במודל?

הממונה : בסעיף מופיעות רק דוגמאות למאפיינים של מודלי הדירוג. כמובן שיש נוספים. הקביעה אלו פרמטרים יכללו במודל ובאילו משקולות היא חלק מתהליך הפיתוח

- של המודל ולא ניתן לקבוע זאת מראש.
 חסרה התייחסות לאופן שבו המודל מעודכן. צריכה להיות מדיניות למתי צריך
 יו"ר הוועדה : לעדכן את המודל.
- בסעיף 10 ישנה התייחסות לעדכון המודל. נעדכן את הנוסח כך שתהיה התייחסות
 הממונה : גם להיבט זה.
- לגבי סעיפים 11 ו-16, אני מסופק אם למבקר הפנימי תהיה יכולת לבדוק את
 יו"ר הוועדה : מסגרת הדירוג.
- מדובר על בדיקה של מסגרת העבודה הכוללת בנושא מודלי הדירוג כלומר בחינת
 עובדת הלימות המדיניות, נאותות תהליכי הפיתוח והתיקוף, הדיווחים הנמסרים וכיוצא
 הממונה : בזה. אין הכוונה שהמבקר הפנימי יבצע תיקוף עצמאי של מודלי הדירוג אלא יבחן
 את מכלול התהליכים והדיווחים הקשורים בפיתוח אישור ושימוש במודלי דירוג.
- נבחן שנית האם נוסח הסעיף תואם לאמור לעיל.
 הממונה : יו"ר
- מה התדירות בה תנגישו ללשכות מידע לא מזוהה לצורך פיתוח המודלים - האם
 הוועדה : פעם בחודש או פעם ברבעון? במידה שההתלבטות היא בין אחת לחודש או אחת
 לרבעון, יתכן שעדיף פעם ברבעון שכן אז הנתונים יותר אמינים, שכן מנסיוני צפוי
 שיהיו הרבה תיקונים למידע החודשי שיישלח.
- כוונתנו היא להנגיש את המידע הלא מזוהה פעם בחודש אולם זה לא אומר
 הממונה : שהלשכה תתקף את המודל כל חודש.
- לעניין סולם הדירוג - בסעיף 21 מאפשרים מספר אופקי דירוג (שנה, שנתיים וכד')
 הוועדה : מה שיכול לבלבל את הלקוח. צריך שהלקוח יוכל להבין ולהתמודד עם המידע על
 הדירוג שלו.
- אכן נושא טווח הזמן מעלה חשש שלא ניתן יהיה להשוות בין דירוגים. יתכן שיש
 יו"ר הוועדה : מקום להגדיר 2 טווחים לדירוג: דירוג טווח קצר ודירוג לטווח ארוך. כך למשל,
 יתכן שיש מקום להנחות את הלשכות לייצר לפחות דירוג באופן של שנה ובאופן
 של 5 שנים.
- גם בסוגיה הזו בכוונתנו לקיים תהליך במסגרתו נדון עם הלשכות ונותני האשראי.
 הממונה : צריך לזכור שמצד אחד אנחנו רוצים לאפשר חופש פעולה ללשכה ומצד שני שתהיה
 שפה אחידה ויכולת השוואה בין דירוגים.
- לא ברור למה הכוונה בסעיף 22.3 המדבר על רמות הדירוג בסולם. מציע שתחשבו
 יו"ר הוועדה : שנית על הניסוח.
- הכוונה שהמעבר בין רמות הדירוג צריך מצד אחד לאפשר לנותן האשראי להבחין
 עובדת בשינויים הדרגתיים שחלים באיכות האשראי כדי שיוכל להיערך, אולם מהצד השני
 הממונה : שהשינויים יהיו מספיק משמעותיים לצורך קבלת החלטות על ידו. ננסה לחדד את
 הניסוח.
- בסעיף 26 המדבר על תהליכי התיקוף של המודל, מציע לשנות נוסח במקום המילים
 יו"ר הוועדה : "אל מולי". בנוסף, בסעיף 26.1 מציע למחוק את המילים "התיאורטי והאמפירי"

ולהסתפק ב"הבסיס של המודל". כמו כן, מציע למחוק את סעיף 26.3.3 שכן לא ניתן לבדוק קודי מחשב.

הממונה :	ההערות מקובלות.
חברת	האם לקוח ידע מה המשתנים המשפיעים על המודל?
הוועדה :	
עובדת	לא, אבל הלקוח ידע מהם הדרכים שבהם הוא יוכל לשפר את דירוג האשראי שניתן לו, כאמור בסעיף 31.4 להוראה.
הממונה :	
חבר	אם אדם עשה ארגון מחדש של חוב, האם נותן האשראי ידע מזה?
הוועדה :	
הממונה :	בעיקרון כן. הכיוון הוא לגלות איך הלקוח משפר את מצבו על פני זמן. נבחן בעתיד מה המידע שהלשכות יפרסמו לציבור בהקשר לכך.

נושא 4 בסדר היום: הוראה ללשכות אשראי - מתן שירותים ללקוח

עובדת	הוראת מתן שירותים ללקוח מבוססת על עקרונות מקובלים בתחום ההגנה על הלקוח הפיננסי וכן דרישות מרכזיות החלות בדין המקומי על מי שעיסוקו ייעוץ בתחומים פיננסיים.
הממונה :	
יו"ר	האם נרצה לראות בנוסף איך הנושא של מתן שירותים ללקוח מטופל אצל נותני האשראי?
הוועדה :	
הממונה :	בשלב הראשון נסתפק בביקוח של הממונה על הלשכות באמצעות הוראה זו.
יו"ר	בהתייחס לעקרונות הכלליים, בסעיף 7 רצוי להכניס התייחסות לניטרליות של השירות, דהיינו, שהשירות ינתן לכלל הלקוחות, למשל כדי להדגיש שלא תהיה הפליה, לדוגמא על בסיס מקום מגורים. לגבי סעיף 10 - הסכם בכתב עם הלקוח, האם כולל גם הסכם במחשב?
מזכירת	כן.
הוועדה :	
יו"ר	האם נרשה לנותן אשראי להיות בעלים של לשכת אשראי?
הוועדה :	
מזכירת	לא, שכן זה אסור על פי החוק.
הוועדה :	
חבר	האם נרשה ללשכת אשראי שמשמשת כיועץ בענייני אשראי ללקוח, ל"פתוח דלת" ללקוח אצל נותן האשראי ולקבל עמלה מנותן האשראי?
הוועדה :	
יו"ר	האם לא צריך לדרוש גילוי נאות, לדוגמא: שהלשכה מקבלת עמלה זהה מכל נותני האשראי?
הוועדה :	
הממונה :	אם הלשכה משמשת כיועץ של הלקוח אז היא יכולה לקבל עמלה מנותן האשראי, בתנאי שהיא עומדת בתנאים של סעיף 12 בהוראה, "תוך ראיית טובת הלקוח וללא ניגודי עניינים במתן שירותי הייעוץ". אין צורך לפרט בהוראה מעבר לכך.

- יו"ר
הוועדה : לעניין הודעות על מידע מהותי שתוקן, בסעיף 25 - מהי התקופה שנקבעה לשמירת המידע ע"י הלשכה?
- נציגת
המחלקה : תקופת החזקת נתוני אשראי ע"י לשכה נקבעה בתקנות נתוני אשראי, התשע"ח-2017 (להלן התקנות) כלא יותר מ-30 יום.
- המשפטית :
חברת : איך הוגדר מידע מהותי שתוקן?
הוועדה :
- עובדת
הממונה : ההגדרה כוללת לדוגמא: מידע שמשליך על מובהקות לאי פירעון של לקוח לפי התקנות, קפיצה בעומק פיגור, נתונים שליליים שהשתנו ועוד.
- חבר
הוועדה : לגבי אתר האינטרנט של הלשכה, האם יש חובה לעמוד בכללי נגישות האתר וכן לפרסם בשפות, לדוגמא לגבי איך לפנות ללשכה וכד'?
- נציגת
המחלקה : החוק לא מחייב את הלשכות לגבי פרסום בשפות.
המשפטית :
- יו"ר
הוועדה : האם ניתן לדרוש שהעמודים העיקריים של אתר הלשכה יהיו בעוד שפה אחת לבחירת הלשכה? אני צופה שעיקר הבעיות יהיו בפריפריה, והמטרה להנגיש את האתר עד כמה שאפשר, במסגרת המגבלות.
- הממונה : מדובר בנושא מורכב. אם תהיה שפה נוספת, אולי זו תהיה ערבית. נבחן את זה לעומק מול הלשכות.
- יו"ר
הוועדה : לגבי הסכם הייעוץ, יש לשפר את הניסוח ברישא של סעיף 41.
- חבר
הוועדה : מה הממונה כמפקח על הייעוץ ללקוח מתכוון לעשות בתחום?
- הממונה : קודם כל אנחנו רוצים לעודד לשכות למתן שירותי יעוץ כדי שיהיה שירות כזה בשוק. לאחר מכן נפקח על מתן שירותים הוגנים ללקוח. מציין כי בעולם מרכיב נכבד מהכנסות הלשכות בא מתחום הייעוץ ללקוחות.
- בהזדמנות זו אעדכן כי נתנו אישור עקרוני למתן רישיון לשכת אשראי לחברת "קו מנחה שירותי מידע ותקשורת בע"מ".

נושא 5 בסדר היום: הוראה ללשכות אשראי - טיפול בפניות ציבור

- מזכירת
הוועדה : ההוראה בנושא טיפול בפניות ציבור מבוססת על הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא שחלה על בנקים, תוך ביצוע התאמות לאופי הפעילות של לשכות האשראי.
- יו"ר
הוועדה : האם הלשכה יכולה לבצע את הטיפול בפניות ציבור באמצעות מיקור חוץ?
הממונה : לא אסרנו על כך.
- יו"ר
הוועדה : האם אפשר להגיש תלונה ללשכה גם במוקד הטלפוני?

מזכירת
הוועדה: דרשנו לאפשר הגשת תלונה גם במוקד הטלפוני, שכן לעיתים קשה להבחין בין פניה לתלונה וכן כדי לתמוך בטיפול מהיר ויעיל בפניות, לדוגמא כאשר מדובר בתלונה על זמן המתנה ארוך למענה טלפוני וכד'. מנגד, לא חייבנו לשכה להקליט את כל השיחות עם הלקוח, אבל היא צריכה לתעד את הפניות.

המלצות:

להכניס תיקונים בהוראות ללשכות אשראי לפי הערות חברי הוועדה, כמפורט בדיון.