



## מתן שירותים ללקוח

### פרק א': כללי

#### מבוא

1. לשכת אשראי רשאית לספק ללקוח מגוון שירותים כקבוע בחוק נתוני אשראי, התשע"ו - 2016 (להלן - **החוק**), ובכללם: למסור לו דוח ריכוז נתונים רגיל המתייחס אליו ומופק על ידי מאגר נתוני אשראי, לחשב עבורו דירוג אשראי, לייעץ לו בדבר התנהלותו הפיננסית, למסור לו הודעות על שינויים בדירוג האשראי שלו או בנתוני האשראי לגביו הכלולים במאגר.
2. הוראה זו קובעת כללים להתנהלותן של לשכות אשראי במתן שירותים ללקוחות ולמיופי כוח בתמורה הפועלים לפי הוראת לקוח. ההוראה נקבעה בראייה צרכנית ומשקפת דרישות מינימליות במתן שירותים ללקוח ולמיופה כוח בתמורה, באופן שתובטח הזמינות, ההוגנות והשקיפות, תשמר פרטיות הלקוחות ותקודם טובתם במתן שירותי הייעוץ.
3. אף שההוראה לא מסדירה את היחסים שבין לשכת אשראי לבין נתוני אשראי, חלק מהעקרונות המפורטים בה רלוונטיים גם במישור היחסים שבין לשכת אשראי לנתוני אשראי, בעיקר בהתייחס להוגנות, שקיפות, ואבטחת פרטיות המידע המתייחס ללקוח.

#### תחולה

4. הוראה זו חלה על לשכת אשראי כהגדרתה בחוק (להלן - **לשכת אשראי**, בהתאמה). הוראות פרק ד' - שירותי ייעוץ ללקוח יחולו על לשכה המפעילה שירותי ייעוץ ללקוח לפי סעיף 13(2)(ב) לחוק.
5. הממונה על שיתוף נתוני אשראי (להלן - **הממונה**) רשאי לפטור לשכה מקיום סעיפים מסוימים בהוראה זו, לאחר שבחן את בקשתה ונימוקיה אשר נמסרו לו בכתב.

#### הגדרות

6. ההגדרות לעניין הוראה זו הן כפי שנקבעו בחוק.

### פרק ב': עקרונות כלליים במתן שירותים

#### זמינות מקצועיות ושירותיות

7. שירותי לשכת אשראי יהיו זמינים לכלל הלקוחות. רמת הזמינות תובטח באמצעות מגוון דרכי התקשרות וזמני פעילות, וכן, במתן מענה לפונים בפרק זמן סביר.
8. לשכת אשראי תספק שירות מהימן ומקצועי תוך הבנת צרכיו של הלקוח ותוך מתן מענה לבקשות הלקוח ומיופה הכוח בתמורה שמינה הלקוח.
9. עובדי לשכת אשראי ינהלו תקשורת אדיבה וסבלנית עם הפונים אליהם בבקשה לקבל שירותים, לבצע בירורים או להגיש תלונות.

**הסכם בכתב**

10. לשכת אשראי תערוך עם לקוח או עם מיופה הכוח בתמורה שמינה הלקוח, לפי העניין, הסכם בכתב בנוגע לשירות המבוקש על ידו.
11. הסכם השירות יכלול בין היתר את תוכנו של השירות, תנאיו ומחירו וכן, את התנאים לביטולו.

**מניעת ניגודי עניינים**

12. לשכת אשראי תספק ללקוח שירותים תוך ראיית טובת הלקוח וללא ניגודי עניינים במתן שירותי הייעוץ.
13. לשכת האשראי תגבש מבנה אירגוני ונהלים שיבטיחו כי עובדים העוסקים במתן ייעוץ ללקוחות בדבר התנהלותם הפיננסית לא יעסקו במתן שירותים או ייעוץ לנותני אשראי.
14. לשכת אשראי ועובדיה לא יספקו שירות נתוני אשראי או שירות המבוסס על נתוני אשראי מתוך מקום עסקיו של נותן אשראי, של מי ששולט בנותן אשראי או של מי שהוא בעל עניין בנותן אשראי.

**פרק ג': אמצעים למתן שירותים****אתר אינטרנט**

15. לשכת אשראי תפעיל אתר אינטרנט העומד בהוראת "ניהול המידע והגנתו" כפי שקבע הממונה.
16. אתר האינטרנט של לשכת האשראי, יאפשר, לכל הפחות, את השירותים הבאים:
  - א. הצגה של מידע כללי לציבור כנדרש בהוראה זו וביתר הוראות הממונה;
  - ב. הגשת בקשה על ידי לקוח או על ידי מיופה כוח בתמורה לקבל דוח ריכוז נתונים רגיל.
17. הגשת בקשה לקבל דוח ריכוז נתונים רגיל כאמור לעיל תתאפשר בכפוף לתנאים הבאים:
  - א. אימות זהות הלקוח או זהות מיופה הכוח בתמורה הפונה בשם הלקוח בכדי לקבל את הדוח עבור הלקוח שמינה אותו, תוך שימוש באחת מדרכי הזיהוי שנקבעו בתקנות נתוני אשראי, התשע"ח-2017 (להלן - **התקנות**). בבקשה לדוח ריכוז נתונים רגיל מהמאגר, על הלשכה להקפיד למלא את פרטי הזיהוי של הלקוח בהתאם לפרטים המשמשים בתהליך אימות זהות הלקוח ע"י הלשכה. פרטי הלקוח כאמור יופיעו בדוח ריכוז נתונים שיתקבל מהמאגר;
  - ב. נקיטת צעדים לוודוא עמידתו של מיופה הכוח בתמורה בתנאים הקבועים בחוק לצורך העברת דוח ריכוז נתונים רגיל אליו.
18. לשכת אשראי רשאית לאפשר גישה למידע אישי של לקוח באמצעות אתר האינטרנט האמור, לרבות אפשרות הדפסתו ושמירתו של המידע במחשב מבקש המידע. גישה כאמור תתאפשר, בין היתר, בכפוף לתנאים המפורטים בסעיף 17 לעיל, והיא תוגבל למשך 7 ימי עסקים.
19. ככל שלשכה תבחר לאפשר גישה למידע אישי באמצעות יישומון (אפליקציה סלולרית) יחול האמור בסעיפים 15-18 גם על הגישה באמצעי זה.
20. לשכת אשראי תפעיל מוקד לתמיכה במשתמשי אתר האינטרנט. אופן ההתקשרות למוקד התמיכה וזמני פעילותו יוצגו באתר באופן הניתן לאיתור בקלות.

**מוקד שירות לקוחות**

21. לשכת אשראי תפעיל מוקד טלפוני שייתן לפונים אליו שירות זמין, אדיב ומקצועי.
22. מידע אישי על לקוח יינתן ללקוח האמור בכפוף להליכים מתאימים לזיהוי כמפורט בתקנות.
23. לשכת אשראי תפרסם את זמני העבודה של המוקד ואת השירותים שניתן לקבל באמצעותו.
24. נציגי השירות במוקד יקבלו הכשרה מתאימה לצורך מתן מענה הולם לפניות המגיעות למוקד.

**הודעות על מידע מהותי שעודכן**

25. לשכת אשראי שקיבלה ממאגר נתוני אשראי הודעה על מידע מהותי שעודכן ביחס ללקוח, תמסור הודעה ללקוחות, למשתמשים בנתוני אשראי ולמיופי כוח בתמורה אשר קיבלו ממנה נתונים או שירות המבוסס על נתוני האשראי שעודכנו, אם קבלתם הייתה במהלך 60 הימים שקדמו למועד ההודעה מהמאגר.
26. ההודעה תועבר על ידי לשכת האשראי באופן המבטיח שמירה על פרטיות הלקוחות שהמידע מתייחס אליהם.
27. הודעת לשכת האשראי תכלול, לכל הפחות, את הפרטים הבאים:

- א. פרטים מזהים של הלקוח שעדכון המידע המהותי מתייחס אליו;
  - ב. מהות השירות שניתן על ידה והמועד שבו הועברו לה מהמאגר נתוני אשראי לצורך מתן השירות האמור;
  - ג. מועד ביצוע עדכון המידע המהותי במאגר נתוני אשראי והמועד שבו קיבלה הודעה על מידע מהותי שעודכן;
  - ד. האפשרות לקבל מלשכת האשראי שירות המבוסס על הנתונים המעודכנים, ובמידה שהדבר כרוך בעלות, פירוט העלות הכרוכה בכך.
- לעניין סעיפים 25-27, "מידע מהותי שעודכן" - מידע שעדכנו במאגר נתוני אשראי הביא לשינוי בנתונים או בנסיבות שיש בהם כדי להעיד באופן מובהק על כך שהלקוח אינו עומד בפירעון תשלומים לעניין הכללה במאגר או לעניין חיווי אשראי הקבועים בתקנה 3 או בתקנה 4 לתקנות נתוני אשראי התשע"ח-2017.

**מידע לציבור**

28. לשכת האשראי תציג באתר האינטרנט שלה תעריפון שירותים ללקוח שיציג בשפה פשוטה וברורה פירוט של השירותים שהיא מספקת, לרבות מהות כל שירות, למי מיועד השירות ומחירו. בהקשר לכך:
  - א. אם נקבע על ידי הנגיד מחיר מרבי בעד אותו שירות, יצוין גם מחיר זה.
  - ב. תצוין זכותו של הלקוח לבקש דוח ריכוז נתונים רגיל אחת לשנה ללא עלות בפניה למאגר נתוני אשראי וכן, את העלות הכרוכה בקבלת דוח זה מלשכת האשראי.
29. לשכת אשראי תציג באתר האינטרנט שלה אמנת שירות המשקפת את התחייבותה לאופן מתן השירותים ללקוחות ולמיופי כוח בתמורה.
30. לשכת אשראי תציג באתר האינטרנט שלה את דרכי ההתקשרות אליה וזמני מתן המענה על ידה.



31. לשכת אשראי תיתן גילוי באתר האינטרנט למדיניות הגנת הפרטיות שאומצה על ידה ולמנגנונים והמערכות ליישומה של מדיניות זו.
32. על לשכת האשראי לשלב באתר האינטרנט שלה תכנים שיבהירו את הסיכונים הכרוכים בחשיפת מידע רגיש של לקוח ואת האמצעים למזעור סיכונים אלה, בכלל זה:
- א. הבהרת הסיכון של גניבת זהות והשלכותיו האפשריות על הלקוח.
- ב. הבהרת חשיבות השמירה על קודי הגישה שנמסרו ללקוח לצורך זיהויו.
33. לשכת אשראי המספקת שירות של דירוג לקוחות תציג באתר האינטרנט מידע בדבר מודלי הדירוג שבשימושה כמפורט בהוראת הממונה בנושא זה.
34. לשכת אשראי תציג באתר האינטרנט את פרטיו של הממונה על פניות הציבור ואת דרכי הפנייה אליו כמפורט בהוראת הממונה בנושא "טיפול בפניות ציבור".

### פרק ד': שירותי ייעוץ ללקוח

#### מדיניות ונהלים

35. דירקטוריון לשכת האשראי יאשר מדיניות בדבר מתן שירותי ייעוץ להתנהלות פיננסית והנהלת לשכת האשראי תקבע מנגנונים ליישומה, לרבות באמצעות תכניות הדרכה לנותני שירותי הייעוץ.
36. המדיניות בדבר מתן שירותי ייעוץ תכלול בין היתר:
- א. הנחיות בדבר המידע הנדרש ביחס ללקוח לשם מתן הייעוץ;
- ב. הנחיות בדבר היקף ההכשרה והניסיון של נותני הייעוץ;
- ג. אופן קבלת המידע ואימות מהימנותו;
- ד. קווים מנחים למתן ייעוץ בדבר התנהלות פיננסית נכונה, לרבות למניעת מינוף יתר.

#### הכשרה וניסיון של נותן הייעוץ

37. ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הפיננסית ינתן על ידי עובדים שלהם הכשרה וניסיון מתאימים לצורך מתן השירות. היקף ההכשרה והניסיון של עובדים אלה יעוגן במסמך מדיניות שיאושר על ידי דירקטוריון לשכת האשראי.

#### חובותיו של נותן הייעוץ

38. לצורך מתן הייעוץ, נותן הייעוץ יברר עם הלקוח את מצבו הפיננסי הנוכחי, את דרכי התנהלותו הפיננסית וכן, נסיבות או אירועים שעשויים להשליך על מצבו או על דרכי התנהלותו בעתיד.
39. נותן הייעוץ יפעל לטובת הלקוח, וללא ניגודי עניינים, באופן שלא יעדיף את ענייניו האישיים או ענייניו של אחר על פני טובת הלקוח ולא יעדיף ענייניו של לקוח אחד על פני לקוח אחר.
40. נותן הייעוץ ינהג במתן שירותי ייעוץ ללקוח ברמת זהירות ובמיומנות להבטחת ענייניו של הלקוח.

**הסכם ייעוץ**

41. שירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלות פיננסית יינתנו בכפוף להסכם ייעוץ שיערך בכתב בין הלקוח ללשכת אשראי, ושעותק ממנו יימסר ללקוח טרם מתן הייעוץ. ההסכם יכלול בין היתר את הפרטים הבאים:

- א. פרטי הזיהוי של הלקוח מבקש הייעוץ;
- ב. סוג הייעוץ המבוקש על ידי הלקוח (האם ייעוץ כללי או עבור עסקה ספציפית);
- ג. האם הייעוץ המבוקש הוא חד פעמי או שמבוקש ייעוץ מתמשך ומועד סיומו;
- ד. עלות שירות הייעוץ ודרכי הגבייה;
- ה. התחייבות של לשכת האשראי לשמור על סודיות המידע שהובא לידיעתה, לרבות מסמכים שהועברו לה ותוכנם, וכל פרט אחר בדבר ענייניו הפרטיים או צנעת חייו האישיים של הלקוח שהובאו בפניה לצורך מתן הייעוץ;
- ו. התחייבות של לשכת האשראי להימנע מניגוד עניינים בנוגע לשירות שניתן ללקוח על ידה.

**מסמך סיכום ייעוץ**

42. נותן שירותי הייעוץ יערוך בתום כל יעוץ שנתן ללקוח מסמך סיכום ייעוץ אשר יימסר ללקוח ויכלול לכל הפחות את הפרטים הבאים:

- א. תאריך הייעוץ ומטרתו;
- ב. פרטי זיהוי של הלקוח;
- ג. מסקנות והמלצות היועץ בנושא שלגביו התבקש הייעוץ;
- ד. עיקרי המידע עליו מתבססות מסקנות והמלצות היועץ;
- ה. מועד נכונות נתוני האשראי מהמאגר עליהם התבסס הייעוץ.

**תיעוד ושמירת מסמכים הנוגעים לייעוץ**

43. מסמך הסכם הייעוץ וסיכום הייעוץ יישמרו על ידי לשכת האשראי למשך 7 שנים.
44. נתוני האשראי שקיבלה לשכת האשראי ממאגר נתוני אשראי לשם מתן ייעוץ מתמשך ללקוח יוחזקו על ידה לתקופה בהתאם לקבוע בתקנה 17 לתקנות. הלשכה תקבע בנהלים את תקופת שמירת נתוני האשראי הנדרשת לשם שירותי ייעוץ כאמור, כדי להבטיח שהנתונים לא יישמרו מעבר לתקופה המינימלית הנדרשת למתן השירות, ובלבד שתקופה זו לא תעלה על התקופה שנקבעה בתקנה 17.

\* \* \*