



תיקון מידע במערכת נתוני אשראי

מבוא

1. טיפול הוגן יעיל ומהיר של מקורות המידע בפניות הציבור ובתלונותיו בנוגע למידע שדווח על ידם למאגר באופן שאינו נכון, שלם או מדויק, הוא חיוני כדי שמאגר נתוני אשראי ישקף את נתוני האשראי של הלקוחות בצורה מדויקת ומהימנה וכן כדי למנוע פגיעה בלקוחות. בנוסף, טיפול כאמור הינו חיוני להבטחת אמון הציבור במערכת נתוני אשראי, ולהבטחת יחסים הוגנים בין מקורות המידע לבין לקוחותיהם.
2. בהתאם לסעיף 55 לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (להלן - **החוק**), על מקור מידע שגילה כי נתוני אשראי שהעביר לגבי לקוח אינם נכונים, שלמים או מדויקים, או שחל בהם שינוי, להודיע על כך לבנק ישראל ולהעביר נתונים מעודכנים בתוך התקופה הקבועה בסעיף. בהתאם לסעיף 56(א) לחוק, אם לקוח סבור כי המידע לגביו הכלול במאגר אינו נכון, שלם או מדויק, הוא זכאי לפנות לבנק ישראל בבקשה למחוק מידע, להשלימו או לתקנו. סעיפים 56(ב)-(ד) ו-57 לחוק קובעים את הליך בחינת המידע ותיקונו, ואת המועדים לבירור ולטיפול.
3. מתוקף סמכותי לפי סעיף 68 לחוק ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת שמונתה לפי סימן ד' בפרק י"א לחוק, הריני קובע הוראה זו.
4. ההוראה קובעת, בין השאר, את המועדים לסיום הטיפול של מקור מידע בבקשה לתיקון מידע שהופנתה אליו על ידי בנק ישראל בעקבות פניית לקוח, ובתיקון מידע לפי סעיף 55 לחוק במקרה בו מקור המידע גילה כי נדרש תיקון. כמו כן, במקרה של תיקון מידע בעקבות פניית לקוח למקור המידע, ההוראה קובעת את חובתו של מקור המידע להודיע ללקוח על העברת נתונים מעודכנים לגביו למאגר. ההוראה גם מסדירה חובת דיווח חודשי לממונה לגבי מצב הטיפול בבקשות שהופנו למקור המידע על ידי בנק ישראל, וכן, חובת דיווח מיידי לממונה במקרים מסוימים.
5. למונחים הקבועים בהוראה זו תהיה המשמעות הקבועה בחוק, אלא אם כן נקבע בהוראה זו במפורש אחרת.

תחולה

6. הוראה זו חלה על מקור מידע, למעט סעיפים 10א-10ג החלים רק על מקור מידע פיננסי.
7. הממונה רשאי לפטור מקור מידע מסוים מקיום סעיפים מסוימים בהוראה זו, או לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן אשר יחולו על מקור מידע מסוים, ורשאי הממונה לקבוע כי הפטור או ההוראות השונות יחולו לתקופה קצובה כפי שתקבע על ידו. זאת, במקרים חריגים לאחר שבחן את בקשתו ונימוקיו של מקור המידע אשר נמסרו לו בכתב.

הגדרות

8. בהוראה זו –
- "יום עסקים" - כל יום, למעט יום שבת, ימי שבתון, שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור ויום כיפור, ראשון של סוכות ושמיני עצרת, פורים, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות, חג השבועות ותשעה באב;
- "מקור מידע פיננסי" – מקור מידע הנדרש לדווח למאגר בהתאם להוראות סעיף 19(א) (6) עד (9) לחוק;
- "פעולה שגויה" – לרבות אי ביצוע פעולה וכן, הוראת חיוב שגויה;
9. הממונה רשאי, במקרים חריגים, לקבוע כי יום מסוים לא ייחשב יום עסקים; הממונה יפרסם הודעה על קביעתו כאמור באתר האינטרנט של בנק ישראל.

מועד תיקון המידע לפי סעיף 55 לחוק

10. מתוקף סמכותי לפי סעיף 55 לחוק, הריני קובע כי "יום" לענין סעיף 55 לחוק, הוא "יום עסקים".

תיקון מידע למניעת פגיעה באיכות הדיווח ביחס להתנהלות פיננסית של לקוח

- 10א. סבר הממונה, בעקבות פניית לקוח או פניית מקור מידע פיננסי אליו, כי נתונים שדווחו על ידי מקור מידע פיננסי מסוים לגבי לקוח (להלן - **מקור מידע ב'**) הושפעו מאחד מאלה, רשאי הוא להורות למקור מידע ב' על תיקון מידע במאגר, אף אם המידע דווח על ידו מלכתחילה בהתאם להוראות הדיווח שקבע הממונה:

- (1) מפעולה שגויה של מקור מידע פיננסי אחר (להלן - **מקור מידע א'**);
 - (2) מהוראת חיוב שגויה שהועברה אליו על ידי גורם שאינו מקור מידע פיננסי.
- 10ב. לצורך מתן הוראה כאמור, הממונה יברר את הסוגיה מול מקורות המידע הרלוונטיים. בהתאם לנסיבות המקרה, הממונה עשוי, בין השאר, לפעול כמפורט להלן:
- (1) לדרוש ממקור מידע א' שביצע פעולה שגויה להעביר לממונה מידע מפורט על המקרה, ובכלל זה מידע על: הנסיבות לביצוע הפעולה השגויה, הפעולות המתקנות שביצע ותיקוני המידע שהועברו או שבכוונתו להעביר למאגר, ככל שנדרש;
 - (2) לדרוש ממקור מידע ב' לבחון את הדיווח שהעביר למאגר וכיצד הדיווח הושפע מהפעולה השגויה של מקור מידע א' או מהוראת החיוב השגויה של גורם שאינו מקור מידע פיננסי, ובהתאם לתוצאות הבחינה להמליץ על אופן תיקון המידע, ככל שנדרש. ההמלצה כאמור



תאושר על ידי גורם מוסמך לעניין דיווח למאגר או לעניין טיפול בפניות ציבור ותועבר לממונה לצורך אישור ומתן הוראה על ידו לתיקון המידע במאגר.

10. מקור מידע אי' יבצע הליך הפקת לקחים מתועד, במקרים של פעולה שגויה בעלת השפעה רוחבית או פעולה כאמור החוזרת ונשנית, למניעת הישנות מקרים דומים.

הודעה ללקוח על תיקון המידע לגביו

11. גילה מקור מידע, בעקבות פניית לקוח אליו כי נתוני אשראי לגביו שדווחו למאגר אינם נכונים, שלמים או מדויקים, על מקור המידע להודיע ללקוח על כך שהועברו נתונים מעודכנים לגביו למאגר, בהקדם האפשרי, ולכל המאוחר בתוך 7 ימי עסקים ממועד העברת הנתונים המעודכנים.

זמני טיפול בפניה של לקוח לבנק ישראל, שהועברה למקור המידע

12. מתוקף סמכותי לפי סעיף 56(ג) לחוק, הריני קובע כי הטיפול בבקשת לקוח לתיקון מידע שהועברה למקור מידע על ידי בנק ישראל ייעשה לפי זמני הטיפול המפורטים להלן, וזאת במקום זמני הטיפול הקבועים בסעיף האמור.

13. 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.

14. במקרים חריגים אשר הטיפול בהם מורכב, מקור המידע רשאי להשלים את הטיפול בתוך 7 ימי עסקים נוספים, ובסך הכל במשך תקופה שלא תעלה על 21 ימי עסקים מיום פניית בנק ישראל.

15. היקף המקרים החריגים כאמור בסעיף 14 לעיל, לא יעלה על יותר מ-5% מסך הפניות לתיקון מידע שהועברו למקור המידע על ידי בנק ישראל בחודש הקלנדרי. לדוגמא, אם הועברו למקור המידע סך חודשי של 100 פניות בחודש ינואר, היקף המקרים החריגים מתוך הסך החודשי של 100 פניות אלה לא יעלה על 5 (הסך החודשי כולל גם פניות שהתקבלו בחודש ינואר וטופלו בחודש פברואר).

דיווח לממונה

16. מקור מידע ידווח לממונה, עד ה-22 לכל חודש קלנדרי, על מצב הטיפול בבקשות לתיקון מידע שהועברו אליו על ידי בנק ישראל בחודש הקודם וכן על פניות שהועברו לפני החודש הקלנדרי והטיפול בהן לא הסתיים באותו חודש (לדוגמא, דוח על חודש פברואר יוגש עד ה-22 לחודש מרץ, ויכלול את מצב הפניות שהועברו בכל חודש פברואר, ואת מצב הפניות שהועברו לפני ה-1 לפברואר והיו פתוחות בתאריך ה-1 לפברואר).

17. בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 1(ו) לכללי נתוני אשראי (אבטחת מידע), התשע"ט-2018, מובהר בזאת, כי מקרה שבו הועברו למאגר על ידי מקור מידע נתוני אשראי שאינם נכונים, שלמים או מדויקים או שחל בהם שינוי מכל סיבה שהיא, לגבי קבוצת לקוחות, ייחשב כ"ליקוי או תקלה שיש



להם השפעה מהותית על המערכת לשיתוף בנתוני אשראי" בהתאם להוראת סעיף 1(ו) כאמור, על כל הנובע מכך, וזאת למעט תיקוני מידע זניחים.

18. הדיווח לפי סעיפים 16 ו-17 יעשה בהתאם למבנה הדיווח המצורף להוראה זו בנספחים א' וב' בהתאמה.

* * *

נספח א' – דיווח חודשי בהתאם לסעיף 16

דיווח לחודש YYYY/MM	
שם מקור המידע :	
בקשות לקוח לתיקון מידע	
	מספר פניות שהועברו לטיפול בחודש YYYY/MM (1)
	מתוכן : טופלו תוך 14 ימי עסקים (2)
	מתוכן : טופלו תוך 15 עד 21 ימי עסקים (3)
	מתוכן : טרם הסתיים הטיפול (4)
	מתוכן : הטיפול הסתיים לאחר 21 ימי עסקים (בחריגה מזמני הטיפול הקבועים בהוראה זו) (5) = (1)-(2)-(3)-(4)
	מספר פניות שהועברו לטיפול בחודש הקודם ל YYYY/MM והטיפול בהן הסתיים בחודש YYYY/MM תוך 14 ימי עסקים [חלק מ-(4) לעיל של החודש הקודם]
	מספר פניות שהועברו לטיפול בחודש הקודם ל YYYY/MM והטיפול בהן הסתיים בחודש YYYY/MM תוך 15 עד 21 ימי עסקים [חלק מ-(4) לעיל של החודש הקודם]
	מספר פניות שהועברו לטיפול בחודש הקודם ל YYYY/MM והטיפול בהן הסתיים לאחר 21 ימי עסקים (בחריגה מזמני הטיפול הקבועים בהוראה זו) [חלק נוסף מ-(4) לעיל של החודש הקודם]
	מספר פניות שהועברו לטיפול לפני חודש YYYY/MM ושהטיפול בהן טרם הסתיים (בחריגה מזמני הטיפול הקבועים בהוראה זו)
	הנימוקים לחריגה מזמני הטיפול הקבועים בהוראה זו. לגבי פניות שמתעכבות יותר מחודשיים מיום קבלתן, נבקש פירוט של נימוקי החריגה באופן פרטני.
הערות מקור המידע לדיווח חודש YYYY/MM לרבות שם הגורם המדווח	

הבהרה:

יש להעביר את הדיווח ליחידה לפניות הציבור.

נספח ב' - דיווח מיידי לגבי קבוצת לקוחות בהתאם לסעיף 17

מקרים שבהם הועברו למאגר על ידי מקור מידע נתוני אשראי שאינם נכונים, שלמים או מדויקים או שחל בהם שינוי מכל סיבה שהיא, לגבי קבוצת לקוחות	
	תאריך הדיווח המיידי
	פרטי ממלא הדיווח המיידי בפועל
	פרטי מורשה החתימה
	נושא האירוע
	תיאור האירוע
	מועד תחילת האירוע ומועד זיהוי האירוע
	מועד סיום האירוע
	האם נגרם נזק בפועל
	היקף האירוע והסיכונים
	אופן טיפול מקור המידע באירוע
	הפקת לקחים מהאירוע
	האם האירוע דווח לרשות להגנת הפרטיות

הבהרה:

יש להעביר את הדיווח באמצעות הכספת של מערכת נתוני אשראי.