תל אביב, כ"ב חשוון, תשפ"ז
2 בנובמבר, 2026
חוזר מס' מ-05-308

<u>טיוטה להערות הציבור</u>
הערות ניתן להעביר עד ליום 22 בנובמבר 2026
באמצעות תיבת הדוא"ל: CCR-REG@BOI.ORG.IL

לכבוד
<u>לשכות האשראי</u>

הנדון: <u>חוזר לתיקון הוראת ממונה מס' 308 בנושא "הוראת דיווח ללשכות אשראי" (בעקבות תיקון להוראת ממונה מס' 306 בנושא "טיפול בפניות ובתלונות הציבור")</u>

1. הוראת ממונה מס' 308 בנושא "הוראת דיווח ללשכות אשראי" (להלן – **הוראה 308**, **ההוראה**) החלה על לשכות האשראי, קובעת חובות דיווח לממונה על שיתוף נתוני אשראי והנחיות ופורמטים לדיווחים אלה, בהתייחס להיבטים שונים הקשורים לפעילותן.
2. כהשלמה לתיקון המוצע להוראת ממונה מס' 306 בנושא "טיפול בפניות ובתלונות הציבור" (להלן – **הוראה 306**) אשר מתפרסם במקביל לחוזר זה ונועד לקדם טיפול הוגן ואיכותי של הלשכה בפניות ובתלונות הציבור, כמפורט בחוזר מ-01-306, מוצעים עדכונים להוראה כמפורט להלן.
3. מוצע להוסיף את סעיף 11.5א במקביל לביטול של סעיף 12.1, כך שתדירות הדיווח לממונה בנוגע לטיפול בתלונות ופניות הציבור תתוקן לדיווח שנתי במקום דיווח חצי שנתי, וזאת במקביל להרחבת המידע הנכלל בדיווח לממונה לפי נספח 2 להוראה, כמפורט להלן.
4. נספח 2 להוראה הכולל דיווח של הלשכה לממונה על שיתוף נתוני אשראי בנושא "טיפול בתלונות הציבור (פעילות לפי חוק נתוני אשראי)" תוקן במטרה להרחיב ולדייק את הדיווח לממונה בנושא. להלן פירוט התיקונים המוצעים:
   4.1. בלוח ג' הוספו קטגוריות לדיווח על נושאי התלונה: תלונה בנושא ייעוץ פיננסי באמצעות יועץ מטעם הלשכה; תלונה בנושא ייעוץ פיננסי דיגיטלי; תלונה בנושא דוח ריכוז נתונים (עם דירוג). הוספת הקטגוריות כאמור נועדה לאפשר לממונה לבחון את אופן הטיפול של הלשכה בתלונות ציבור באופן ממוקד גם בנושאים אלה;
   4.2. בלוח ג' הוספה עמודה לדיווח על תלונות ציבור שבסיום הטיפול בהן נקבע שאינן באחריות הלשכה, וזאת בכדי להבחין בין תלונות שאינן בתחום טיפול הלשכה ולכן אינה יכולה לקבוע אם הן מוצדקות, לבין שאר התלונות. כך לדוגמה, תלונות של לקוחות על החלטות עסקיות של נותני אשראי אשר מופנות בטעות ללשכה הינן תלונות שאינן בסמכות הלשכה. תיקון דומה בוצע גם בנספח להוראה 306;
   4.3. התווסף לוח ה' לדיווח נתונים על מספר התלונות שניתנו בהן סעדים, סכום הסעדים שניתנו, ופירוט סעדים נוספים שניתנו שאינם כספיים;
   4.4. התווסף לוח ו' לדיווח על ליקויים מהותיים שאותרו ואופן הטיפול בהם;
   4.5. התווסף לוח ז' לדיווח על פעולות מהותיות שננקטו על ידי ההנהלה לשיפור איכות הטיפול בפניות ציבור.

5. ההוראה אינה מלווה בפרסום דוח קביעת אסדרה לפי חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב- 2021 (להלן – **חוק עקרונות האסדרה**) בהתאם לפטור הקבוע בסעיף 34(ג)(2) לחוק עקרונות האסדרה, שכן ההשפעות הישירות והעקיפות שצפויות להיות לאסדרה על הגורמים שעליהם היא נועדה לחול או על אינטרסים מוגנים אחרים, לרבות עלות הציות לה, אינן מהותיות, וכן מאחר שהתיקונים בהוראה הם תיקונים משלימים לתיקון מוצע להוראה 306, אשר בגינו מפורסם דוח קביעת אסדרה.
6. להוראה לא נדרשת בחינה תקופתית כאמור בסעיף 36(א) לחוק עקרונות האסדרה בהתאם לפטור הקבוע בסעיף 36(א)(1) לחוק עקרונות האסדרה, וזאת מאחר שהתיקונים אינם מהותיים ועיקרם הינו כאמור בעקבות תיקון מוצע להוראה 306, בעוד שהקצאת המשאבים הנדרשת לשם בחינה כאמור היא בלתי סבירה בהתחשב בעלות הציות לתיקונים כאמור ובהשלכות שלהם על נטל האסדרה.
7. תחילתם של התיקונים המוצעים להוראה שלושה חודשים מיום פרסום ההוראה המתוקנת באתר מערכת נתוני אשראי בישראל.
8. לחוזר זה מצורפת ההוראה עם התיקונים המוצעים.

בכבוד רב,

אייל חדד

הממונה על שיתוף בנתוני אשראי