מערכת נתוני אשראי
של בנק ישראל

טיוטה להערות הציבור

הערות ניתן להעביר עד ליום 22 בנובמבר 2026
באמצעות תיבת הדוא"ל: CCR-REG@BOI.ORG.IL

תל אביב, כ"ב חשוון, תשפ"ז
2 בנובמבר, 2026
חוזר מס' מ-305-02

לכבוד
לשכות האשראי

הנדון: תיקון הוראת ממונה מס' 305 בנושא "מתן שירותים ללקוח"

מבוא

1. הוראה 305 בנושא "מתן שירותים ללקוח" (להלן – **ההוראה**) החלה על לשכות אשראי, קובעת כללים להתנהלותן של לשכות האשראי בעת מתן שירותים ללקוחות ולמיופי כוח בתמורה הפועלים לפי הוראת לקוח.
2. במהלך התקופה שחלפה ממועד כניסתה לתוקף של ההוראה, התבצעו בלשכות האשראי ביקורות מטעם הממונה לבחינת יישום ההוראה אשר מהן עלו ממצאים ותובנות בגינם נדרש עדכון של ההוראה. בנוסף, עדכון ההוראה נועד, בין היתר, לקבוע פרקטיקות עבודה ועקרונות מקובלים למתן שירותים ללקוח, ההולמים את מאפייני והיקף הפעילות של לשכות האשראי.
3. האסדרה מלווה בפרסום דוח קביעת אסדרה לפי חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021 (להלן – **חוק עקרונות האסדרה**), אשר יצורף לחוזר זה כנספח.
4. אסדרה זו תיבחן בדיעבד בהתאם לדרישות חוק עקרונות האסדרה, בתום תקופה של 10 שנים מיום תחילתה או במועד מוקדם יותר, ככל שיעלה הצורך.
5. להלן פירוט עיקרי התיקונים המוצעים להוראה.

פרק א' - כללי

6. לצרכי הבהרה, נוספו סעיפים כלליים 3א ו-3ב אשר קובעים כי ההוראה אינה גורעת מהדרישות הנוספות הקבועות בהוראות הדין השונות, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו, וכי למונחים הקבועים בהוראה זו תהיה המשמעות הקבועה בחוק, בהתאם לעניין, אלא אם כן נקבע אחרת בהוראה.
7. בסעיף 6 – נוספו הגדרות כמפורט להלן:

7.1. נוספה הגדרה למונח "ימי עסקים", שלפיה ימי עסקים הם ימים א'-ה', למעט ימי שבתון וחגים המנויים בהגדרה. ההגדרה נוספה נוכח הקבוע בסעיף 18, המגביל את הגישה למידע ממערכת נתוני אשראי לתקופה של שבעה ימי עסקים

7.2. נוספה הגדרה למונח "מידע ממערכת נתוני אשראי" אשר החליף את המונח "מידע אישי" במספר סעיפים בתיקונים המוצעים. שינוי זה נועד להבהיר כי הכוונה לנתוני אשראי שהתקבלו ממאגר נתוני אשראי או דירוג אשראי אשר ניתן על ידי הלשכה לפי סעיף 13 לחוק.

פרק א1' - ממשל תאגידי

8. נוסף סעיף המפרט דרישות לדירקטוריון לשכת האשראי, אשר כוללות, בין היתר: אישור מדיניות למתן שירותים ללקוח (להלן- **המדיניות**); אישור אמנת שירות וקיום דיון תקופתי בנושאים אלה וכן בדיווחים הקשורים לשירות לקוחות לפחות אחת לשנה; ווידוא יישום המדיניות על ידי ההנהלה והקצאת משאבים נאותים לצורך כך. דרישות אלו נועדו לעגן את אחריות הדירקטוריון במטרה לבסס תשתית ארגונית המתמקדת בנושא איכות השירותים הניתנים ללקוחות לשכות האשראי כתחום מהותי בפעילותן השוטפת (סעיף 6א').

9. נוסף סעיף המפרט דרישות להנהלת לשכת האשראי, אשר כוללות, בין היתר: גיבוש והטמעת מדיניות; קביעת אמנת שירות; קביעת נהלי עבודה ותהליכי פיקוח ובקרה על מערך שירות הלקוחות והקצאת משאבים נאותים לצורך כך; וכן גיבוש המתכונת והתדירות לדיווח תקופתי בנושא מתן שירותים ללקוח, לרבות עמידה במדדי רמת השירות שהוגדרו במדיניות ודיון בדיווחים אלה אחת לחצי שנה, לכל הפחות. דרישות אלו נועדו לבסס את אחריות ההנהלה ולוודא יישום אפקטיבי של המדיניות, בין היתר, באמצעות בקרה שוטפת ותהליכי עבודה אשר יבטיחו מתן שירות הוגן ומקצועי ללקוח תוך שמירה על פרטיותו (סעיף 6ב').

פרק ב' - עקרונות כללים במתן שירות

10. נוספו סעיפים המפרטים את החובות החלות על לשכת אשראי בעת מתן שירות ללקוח, אשר כוללות: חובת אמון (הועבר מסעיף 12), חובת סודיות; חובת גילוי נאות (לדוגמה – יש להציג בפני הלקוח את מגוון החלופות הקיימות לשירות); וכן חובת איסור הטעיה של הלקוח (סעיפים 9א' עד 9ד').
לעניין חובת הסודיות יובהר, כי בעוד שחובת הסודיות הקבועה בחוק מצומצמת למידע שמקורו במערכת נתוני אשראי, חובת הסודיות שנקבעה בתיקון המוצע היא רחבה יותר וחלה על כלל המידע שנמסר על ידי הלקוח לנותן הייעוץ.

11. עודכנו הדרישות ללשכת אשראי כי העתק מהסכם בינה לבין הלקוח יימסר ללקוח או למיופה כוח בתמורה, לפי העניין, ויכלול כל פרט מהותי לגבי תוכנו של השירות, תנאיו ומחירו וכן התנאים לביטולו, מידע בדבר תקופת מתן השירות והתחייבות לשכת האשראי שלא לעשות שימוש במידע אלא למטרות המפורטות בהסכם השירות. כמו כן, הסכם השירות יכלול את רשימת הגורמים שהלקוח מבקש למסור להם נתוני אשראי, ככל שקיימים (סעיפים 10-11).

12. נוספו סעיפים הכוללים דרישות ללשכת האשראי לתעד ולשמור מסמכים שקיבלה מהלקוח לתקופה של 7 שנים לפחות מתום תקופת ההתקשרות שנקבעה על ידי הלקוח ולא מעבר לתקופה הנדרשת, לשם הליך משפטי או לשם בקרה או פיקוח הנעשים על פי דין. כמו כן, נוספו דרישות לשמור את כלל הרישומים הקשורים לזיהוי לקוח, לרבות רישומים ממוכנים (logs), לתקופה של שבע שנים לפחות מתום תקופת ההתקשרות שנקבעה על ידי הלקוח ולא מעבר לתקופה הנדרשת, לשם הליך משפטי או לשם בקרה או פיקוח הנעשים על פי דין, באופן שיאפשר מעקב, בקרה ושחזור של הפעולות שבוצעו (סעיפים 11א.1 ו-11א.2).

13. סעיף 12 בוטל. הדרישה לראיית טובת הלקוח הועברה לסעיף 9א' כאמור, והדרישה למניעת ניגוד עניינים במתן שירותי הייעוץ הועברה לסעיף 40א' בפרק העוסק בחובותיו של נותן הייעוץ כלפי הלקוח.

פרק ג' - אמצעים למתן שירותים

14. עודכנה הדרישה כי על לשכת האשראי לאפשר ללקוח גישה למידע ממערכת נתוני אשראי אודותיו באמצעות אתר האינטרנט. גישה כאמור תתאפשר, בין היתר, בכפוף לתנאים המפורטים בסעיף 17 למשך תקופה של 7 ימי עסקים לפחות, ולא יותר מהתקופה שנקבעה בסעיף 17 לתקנות נתוני אשראי התשע"ח-2017. (סעיף 18).

15. עודכנה הדרישה לגבי הפעלת מוקד שירות לקוחות לרבות מוקד טלפוני במענה אנושי. העדכון כולל התייחסות לשעות פעילות המוקד, וחובת ניהול ותיעוד הפניות במערכת מידע ממוחשבת, לרבות הקלטת שיחות, והוספת דרישה לעדכן את הלקוח כי פנייתו התקבלה. כמו כן, התווסף סעיף הכולל התייחסות לחובת הקלטת שיחות, משך שמירתן וחובת מסירתן ללקוח בהתאם למפורט בהוראה. תיעוד הפניות נועד לצרכי בקרה ושיפור איכות השירות שניתן ללקוח (סעיפים 21 ו-21א').

16. נוסף סעיף הכולל דרישה לגבי איסוף וניטור נתונים אודות מוקד שירות הלקוחות באופן רציף לצורך מעקב אחר יעילות ואיכות המענה ועמידה במדדי רמת השירות (סעיף 21ב').

17. עודכנה הדרישה כי מידע אישי על לקוח יינתן בכפוף להליכים המתאימים לזיהוי לרבות הוראות ממונה מס' 401 ו- 401A בנושא "אמצעי זיהוי" ו"אמצעי זיהוי מרחוק", בהתאמה (סעיף 22).

18. נוסף סעיף הכולל דרישה כי מוקד שירות הלקוחות ישמש גם כמוקד תמיכה למשתמשי אתר האינטרנט של לשכת האשראי וכן למשתמשי היישומון (אפליקציה סלולרית), ככל שקיים (דרישה שהועברה בשינוי נוסח, מסעיף 20 לסעיף 24א' שהתווסף).

19. הורחבה הדרישה כי המידע לציבור המוצג באתר האינטרנט של לשכת האשראי יינתן לגבי כלל השירותים המוצעים ללקוח, יוצג באופן בהיר ומלא ויעודכן באופן שוטף (סעיף 28).

20. נוסף סעיף הכולל דרישה כי על לשכת האשראי לציין באתר האינטרנט שלה את זכותו של הלקוח לפנות למערכת נתוני אשראי שבבנק ישראל לשם תיקון מידע אודותיו ללא עלות או לפנות למקור המידע ישירות (סעיף 28ג').

21. עודכנה הדרישה כי במקרה של תקלה או השבתה, על לשכת האשראי לפרסם הודעה לגבי התקלה, המועד המשוער לתיקונה ומידע לגבי דרכי התקשרות חלופיות (סעיף 30).

22. עודכנה הדרישה לגבי התכנים שעל לשכת האשראי לשלב באתר האינטרנט בנוגע לסיכונים הכרוכים בחשיפת מידע רגיש של הלקוח ולאמצעים למזעור סיכונים אלה אשר יכללו, בין היתר, הבהרת הסיכונים של מסירת פרטים אישיים לגורמים זרים או בלתי מורשים וכן הסיכון לגניבת זהות (סעיף 32).

פרק ד' - שירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הכלכלית

23. הובהר כי לשכת אשראי הנותנת שירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הכלכלית, תיישם את הדרישות הקבועות בפרקים ב' וג' בנוסף לדרישות המפורטות בפרק ד'. בנוסף, עודכנו הדרישות בנושא ממשל תאגידי בשירותי ייעוץ ללקוח בדבר התנהלותו הכלכלית. העדכון כולל, בין היתר: דרישה כי דירקטוריון לשכת האשראי יתווה ויאשר את המדיניות בדבר מתן שירותי ייעוץ להתנהלות הכלכלית של לקוח, לכל הפחות, אחת לשנה; אחריות ההנהלה לקבוע נהלים ותהליכי עבודה בהתאם למדיניות; לוודא כי העובדים הנותנים שירותי ייעוץ ללקוח עומדים בסטנדרטים שנקבעו בתיקונים המוצעים; ולהפעיל מנגנוני פיקוח ובקרה לשם כך. בנוסף, עודכנו הדרישות לגבי תוכנו של מסמך המדיניות, לרבות הדרישה לכלול בו תכניות הדרכה לנותני שירותי הייעוץ בדבר הכללים והעקרונות החלים עליהם בעת מתן הייעוץ; חובות כלפי הלקוח בעת מתן הייעוץ ואת אופן יישומן; וכן התייחסות לתהליכי העבודה, הפיקוח והבקרה (סעיף 35, סעיף 35א' שהתווסף וסעיף 36).

24. עודכנה הדרישה לגבי ההתנהלות מול הלקוח בעת מתן הייעוץ. העדכון כולל, בין היתר, את הדרישה כי עובד הנותן שירותי ייעוץ יתאים, ככל האפשר, את הייעוץ לצרכיו והנחיותיו של כל לקוח. לשם עמידה בדרישה זו, על העובד הנותן שירותי ייעוץ לבצע תשאול מקיף, אשר יכלול, בין היתר, התייחסות לפרופיל האישי של הלקוח (כגון: מצב משפחתי, מקצוע וכדומה) ולמצבו הכספי (כגון: הכנסות והוצאות שוטפות, תכניות חסכון, הלוואות, משכנתא וחובות אחרים) (סעיף 38).

25. נוסף סעיף הכולל דרישה כי עובד הנותן שירותי ייעוץ יבחן כמה חלופות מנותני אשראי, טרם מתן ייעוץ ללקוח בדבר התקשרות בעסקת אשראי, יתעדן אותן ויציג ללקוח את החלופות הרלוונטיות (סעיף 38א').

26. בנוסף לחובת האמון וחובת הזהירות שהיו קיימות בהוראה המקורית, נוספו חובות החלות על הלשכה בעת מתן ייעוץ ללקוח והן כוללות, בין היתר: מניעת ניגוד עניינים ואיסור קבלת טובות הנאה. חובות אלו נועדו להבטיח מתן ייעוץ הוגן, אמין ושקוף ללקוח. (סעיפים 40-39 ו- 40א'- 40ב' שהתווספו).

27. עודכנה הדרישה כך שהסכם התקשרות למתן שירות ייעוץ בין הלשכה לבין הלקוח ינוסח בשפה ברורה ויכלול כל פרט מהותי הקשור לשירות הייעוץ. במסגרת זו הורחבה רשימת הפרטים המהותיים שיש לכלול בהסכם כך שיכלול גם התייחסות לזכותו של הלקוח לבטל את ההתקשרות בכל עת והתנאים לביטול ההתקשרות ככל שמדובר בהתקשרות מתמשכת, רשימת הגורמים שהלקוח מבקש למסור להם נתוני אשראי או מידע אחר, ככל שקיימים, מטרות השימוש במידע אודות הלקוח שהתקבל אצל הלשכה לצורך מתן הייעוץ, וכן התחייבות לשכת האשראי שלא לעשות שימוש במידע אלא למטרות המפורטות בהסכם הייעוץ (סעיף 41, לרבות סעיפים 41ד'1, 41ז'-41ט' שהתווספו).

28. עודכנה הדרישה כך שללקוח עומדת זכות העיון במסמך הסכם הייעוץ וסיכום הייעוץ, כל עוד המסמכים שמורים בלשכת האשראי (סעיף 43).

תחילה

29. תחילתם של התיקונים המוצעים להוראה שלושה חודשים מיום פרסום חוזר זה באתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי.

30. לחוזר זה מצורפת ההוראה עם התיקונים המוצעים.

בכבוד רב,

אייל חדד

הממונה על שיתוף בנתוני אשראי