



# סקירת פעילות היחידה לפניות הציבור במערכת נתוני אשראי, בנק ישראל לשנת 2020

ספטמבר, 2021

## דבר הממונה על שיתוף נתוני אשראי

מערכת נתוני אשראי פועלת מתוקף חוק נתוני אשראי, תשע"ו-2016, הקובע הסדר כולל לשיתוף בנתוני אשראי. מערכת נתוני אשראי מתחזקת ומתופעלת בבנק ישראל בלשכת המנכ"לית. המערכת מאפשרת לציבור הלקוחות לשתף את המידע אודות התחייבויותיו הפיננסיות, ולצמצם את פערי המידע בין נותני האשראי השונים. במטרה לחזק את מעמדו של ציבור הלקוחות מול נותני האשראי, ולהגדיל את התחרות בשוק האשראי הקמעונאי.

### פניות הציבור

מערך הלקוחות של מערכת נתוני אשראי מקשר בין מקורות המידע, המאגר הלאומי לנתוני אשראי שמנוהל בבנק ישראל, והציבור בישראל ומברר פניות הציבור של לקוחות מול הגופים השונים שפועלים במערכת. היחידה לפניות הציבור במערכת נתוני אשראי פועלת להבטיח את הגינות המערכת ואת שלמות הנתונים ומאפשרת לכל הלקוחות לפנות אליה באמצעים שונים.

עובדי היחידה מבררים מידי יום עשרות רבות של בקשות ופועלים למען הלקוחות באמצעות הכלים השונים העומדים לרשותם. אני רואה חשיבות רבה בשימוש בתלונה בודדת כמנוף לבירור כללי. אם בירור תלונה מעלה ליקוי שעלול להשפיע על ציבור לקוחות רחב, הנושא מועבר ליחידות אחרות באגף שיטפלו בה מול הגופים המפוקחים כדי למנוע פגיעות נוספות.

### אירוע נגיף הקורונה

ההתמודדות עם מגפת הקורונה השפיעה על צרכני אשראי רבים בישראל בהיבטים צרכניים ובנקאים בפרט, ובהקשר הפיננסי בכלל. מערכת נתוני אשראי שמה לה למטרה להגן על הלקוחות באמצעים שונים שעומדים לרשותה, שנבחרו בקפידה על סמך אמות מידה בין לאומיות, וכן בשיתופי פעולה רוחביים עם יחידות שונות בתוך בנק ישראל. היחידה לפניות הציבור של מערכת נתוני אשראי המשיכה לתת לציבור הרחב לאורך כל התקופה מענה על שלל האתגרים שעלו ברמה הגבוהה ביותר.

### פנינו לעתיד

אגף נתוני אשראי בבנק ישראל ימשיך לפעול במקצועיות ובשקיפות לקידום הסדר איכותי והוגן של שיתוף נתוני אשראי, תוך שמירה על זכויות הלקוחות, תמיכה בתחרות ובחדשנות ומתן מידע אמין לכל מי שמשתתפים במערכת נתוני אשראי.

### לסיכום

אני גאה להציג בפניכם את הסקירה הראשונה של פעילות יחידת פניות הציבור הפורטת את הפעילות הענפה של מערך פניות הציבור. ברצוני להודות לכל עובדי ועובדות היחידה שעושים עבודתם במקצועיות ובמסירות ומסייעים מדי יום לעשרות לקוחות. תודה מיוחדת למנהל היחידה רו"ח טלעת אבוליל שמוביל את היחידה להישגים מרשימים.



המענה לפניות הציבור באמצעות היחידה לפניות הציבור של מערכת נתוני אשראי, מקבל משנה תוקף בתקופת התפשטות נגיף הקורונה, והוא מספק פתרונות לקשיים שמתגלים לנוכח המציאות המשתנה.

אגף נתוני אשראי בבנק ישראל ימשיך לפעול במקצועיות ובשקיפות לקידום הסדר איכותי והוגן של שיתוף בנתוני אשראי, תוך שמירה על זכויות הלקוחות.

בכבוד רב,

רו"ח אייל חדר  
הממונה על שיתוף נתוני  
אשראי

## דבר מנהל יחידת פניות הציבור

היחידה לפניות הציבור במערכת נתוני אשראי משמשת כערוץ קשר ישיר בין הציבור לבין בנק ישראל. תפקידה העיקרי של היחידה הוא לברר תלונות ובקשות לתיקון מידע, לתת מענה לפניות אחרות של לקוחות וכן לנהל ולפקח אחר תפקודם של כל הערוצים שמקיימים ממשק ישיר עם ציבור הלקוחות.

היחידה מייחסת חשיבות עליונה לטיפול בפניות המתקבלות במערכת, תוך מתן מענה מקצועי, יעיל ויסודי, כדי להבטיח את הנכונות, השלמות והדיוק של נתוני האשראי שדווחו על ידי מקורות המידע. היחידה חרטה על דגלה את ערך ההגינות וכבוד האדם, ופועלת ברגישות המתחייבת, תוך הקפדה על הוראות החוק, מתן זכות פניה חוזרת ללקוחות ושמירה על כבודם ופרטיותם של הפונים.

פרסום סקירה זה הוא פועל יוצא של שאיפת הממונה לשיתוף בנתוני אשראי לשפר את הטיפול בפניות הציבור, ליידע את הציבור על זכויותיו ועל השירותים שהיחידה מספקת. סקירה זו היא הראשונה שמפורסמת לציבור מאז הקמת המערכת לשיתוף בנתוני אשראי. בסקירה נציג את סיכום פעילות היחידה לשנת 2020 ובהשוואה לשנת 2019 (מאז חודש אפריל עם העלייה לאוויר). עוד בסקירה יפורטו זכויות הלקוח והאפשרויות העומדות בפניו בשימוש במאגר הלאומי, ויוצגו סוגיות נפוצות שטיפולן בהם היחידה בשנה החולפת.

רו"ח טלעת אבוליל

מנהל יחידת פניות הציבור



### דרכי התקשרות עם היחידה

אתר האינטרנט

[www.creditdata.org.il](http://www.creditdata.org.il)



המוקד הטלפוני 6194\*



דואר ישראל, בכתובת:

בנק ישראל, היחידה לפניות  
הציבור מערכת נתוני אשראי,  
ת.ד 780, ירושלים 91007.



פקס: 077-6093730



### פנייה או הגשת תלונה



הגופים שניתן להגיש תלונה  
עליהם:

מקורות המידע המדווחים  
למערכת, לשכות האשראי, נותני  
אשראי ומיופי כוח בתמורה



אפשרויות לפנות או  
להגיש תלונה:

הלקוח עצמו או  
באמצעות מיופה כוח



מי רשאי לפנות או  
להגיש תלונה:

כל לקוח מגיל 18  
שנמצא במאגר

## תוכן עניינים

---

|                                                                      |       |
|----------------------------------------------------------------------|-------|
| פרק א' - מידע כללי.....                                              | 5-7   |
| פרק ב' – זכויות הלקוח מכוח החוק . .....                              | 8-9   |
| פרק ג' – פעילות היחידה לפניות הציבור במערכת נתוני אשראי.....         | 10-11 |
| פרק ד' – סוגיות נפוצות ונושאים מרכזיים שעלו במהלך פעילות היחידה..... | 12-14 |
| פרק ה' – פניות הציבור במספרים.....                                   | 15-17 |
| נספח – מילון מונחים.....                                             | 18-19 |

## פרק א' – מידע כללי

מערכת נתוני אשראי הוקמה על ידי בנק ישראל בהתאם להוראות חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (להלן: "החוק") וכחלק מהצעדים לקידום התחרות בשוק האשראי בישראל. המערכת אוספת נתוני אשראי ממקורות המידע של לקוחות (יחידים שאינם קטינים לרבות בפעילותם כעוסק, שהינם אזרחי או ותושבי ישראל) וכן מערכת נתוני אשראי החלה לפעול ביום 12 באפריל 2019, לאחר שלוש שנות הקמה, שבמהלכן החל איסוף המידע ושמירתו במאגר.

### שנת 2020 במערכת נתוני אשראי – נתונים על קצה המזלג



2,257,000

דוחות אשראי  
שהופקו לנותני  
האשראי



6,611,300

בקשות לבצע  
חיווי אשראי



149,481

דוחות ריכוז נתונים  
שהופקו ללקוחות



6,260,000

לקוחות נמצאים  
במאגר

### מטרות הקמת מערכת נתוני אשראי על פי חוק נתוני אשראי תשע"ו – 2016:

- ❖ הגברת התחרות בשוק האשראי הקמעוני;
- ❖ הרחבת הנגישות לאשראי;
- ❖ צמצום ההפליה בהעמדת אשראי והפערים הכלכליים;
- ❖ יצירת בסיס מידע מותמם (לאימוזה) שימש את בנק ישראל לשם ביצוע תפקידיו.

### הקמת היחידה לפניות הציבור

היחידה הוקמה על ידי הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (להלן "הממונה") והיא אחראית על בירור תלונות הציבור, בקשות לתיקוני מידע ובקשות למידע כללי בנוגע למערכת נתוני אשראי מול משתתפי המערכת: מקורות המידע / לשכות האשראי / משתמשי המערכת / מיופה כוח בתמורה. היחידה מבררת תלונות של לקוחות מערכת נתוני אשראי, בין היתר, בדבר נתונים שמדווחים בדוח נתוני האשראי שלהם. במקרים הרלוונטיים, היחידה מעבירה את פניית הלקוח לבירור מול הגורם שנוגע בדבר ומעדכנת את הלקוח בדבר תוצאות הבירור ובמידת הצורך בדבר תיקון נתוני האשראי של הלקוח.

## הנתונים שנאספים במאגר נתוני אשראי

בהתאם לחוק, במאגר נתוני אשראי נאספים מדי חודש נתוני אשראי של לקוחות המדווחים על ידי מקורות המידע. הנתונים דרושים להערכת הסיכוי שהלקוח יעמוד בפירעון תשלומים שבהם הוא מתחייב, וביניהם:

- תשלומים שבהם התחייב הלקוח ופרטים על פירעונם (הלוואות, עסקאות בתשלומים משכנתה וכדומה).
- שיקים שהוצגו בחשבון לרבות שיקים שסורבו מסיבת "אין כיסוי מספיק".
- נתונים לגבי צווים או הגבלות שהוטלו על הלקוח לפי דין בשל אי פירעון, כולל מידע מהממונה על חדלות פירעון ושיקום כלכלי, לשכות ההוצאה לפועל ומדור חשבונות מוגבלים בבנק ישראל.
- נתונים בדבר היקף האשראי שהלקוח רשאי ליטול מנותן אשראי כולל נתונים על מסגרות אשראי שהועמדו ללקוח ומאפייניהן.
- נתונים לגבי סוגי חשבונות של הלקוח המתנהלים אצל נותן אשראי, שבהם ניתן אשראי או שקיימת זכות לקבל בהם אשראי.

**בנוסף, נאספים במאגר נתונים על בקשת לקבל מידע אודות הלקוח** – פניות של נותני אשראי או מיופיו כוח בתמורה לשכות אשראי ופניות ישירות של הלקוח לשכות אשראי או לבנק ישראל.

## מועדי תחילת איסוף נתונים

- מועדי תחילת איסוף הנתונים במערכת נתוני אשראי נקבעו בהתאם מקור המידע (הגוף המדווח):
- נתוני אשראי ממקורות מידע בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי נאספים החל מחודש מאי 2016.
  - נתוני אשראי ממדור חשבונות מוגבלים בבנק ישראל, לשכות ההוצאה לפועל והכונס הרשמי נאספים החל מה-31 אוגוסט 2018.
  - נתוני אשראי שמקורם בנותני אשראי שאינם תאגידים בנקאים וחברות כרטיסי אשראי החלו להיאסף בחודש אפריל 2019.

## מובהקות לאי פירעון

נתוני אשראי שמעידים באופן מובהק על כך שלקוח לא פרע תשלומים שבהם התחייב נקראים 'נתוני מובהקות לאי פירעון'. במקרה כזה על פי החוק, מוגדרת 'תקופת הגבלה', המתחילה כאשר התקבל במערכת נתון המעיד על מובהקות לאי פירעון, ומסתיימת לאחר שעברו 3 שנים שבהן לא התקבל נתון כלשהו שמעיד על מובהקות לאי פירעון. על פי החוק, שר המשפטים בהסכמת הנגיד קבע מהם הנתונים המעידים על מובהקות לאי פירעון. להלן עיקרם:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> הנוסח המלא והמחייב מופיע בתקנות נתוני אשראי, התשע"ח – 2017

- נתון מהממונה על חדלות פירעון ושיקום כלכלי – בקשה לפתיחת הליכים שהגיש החייב, מתן צו לפתיחת הליכים ובקשה להסדר חוב.
  - נתון על פתיחת תיק על ידי ההוצאה לפועל בסכום התחלתי של יותר מ-5,000 ש"ח או פתיחה של מספר תיקים שסכומם המצטבר הוא יותר מ-4,000 ש"ח ;
  - הכרזה על לקוח כלקוח מוגבל או מוגבל חמור (נתון ממדור חשבונות מוגבלים בבנק ישראל) ;
  - פתיחת הליכים בבית משפט בעקבות חוב לבנק, חוב לחברת כרטיסי אשראי או חוב למקור מידע אחר בסכום של יותר מ-10,000 ₪.
- על פי החוק, הלקוח שיש לגביו נתוני מובהקות לאי פירעון אינו זכאי להגיש בקשה לאי-הכללת נתונים במאגר עד לתום התקופה. כמו כן נתוני המובהקות יכולים להשפיע על הנתונים שימסרו לנותן האשראי במקרה של חיווי אשראי.

## לשכות האשראי

לשכת אשראי היא חברה מסחרית מפוקחת בעלת רישיון מטעם הממונה להפעלת שירות נתוני אשראי.

לשכת אשראי שקיבלה הסכמה לכך ממורשית לקבל נתונים ממערכת נתוני אשראי ועל בסיסם לספק שירותים למשתמשים בנתוני אשראי, למיפוי כוח בתמורה וללקוחות.

בישראל פועלות שלוש לשכות אשראי שקיבלו רישיון מהממונה להפעיל שירות לדירוג אשראי :



## פרק ב' – זכויות הלקוח מכוח החוק

### החוק מעניק לכל לקוח שנכלל במערכת שלוש זכויות בסיסיות:

- ✓ **הזכות להפקת דוח ריכוז נתונים חנים אחת לשנה:** כל לקוח זכאי לקבל בכל שנת לוח (בין 1 בינואר ל-31 בדצמבר) דוח ריכוז נתונים אחד בחינם. את הדוח ניתן להזמין באמצעות אתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי, באמצעות המענה הקולי הממוחשב או בטלפון באמצעות נציג. דוח ריכוז נתוני אשראי זמין ללקוחות בשפות עברית וערבית.
- ✓ **הזכות להגבלת מסירת של נתוני אשראי:** זכותו של לקוח לבקש שנתוני האשראי לגביו, הכלולים במאגר, ישמרו בבנק ישראל אך לא יימסרו לנותן אשראי מסוים לכמה נותני אשראי או לכלל נותני האשראי. במקרה כזה, תבוצע חסימה במערכת שלא תאפשר העברה של הנתונים ששמורים בה למי שניתנה לגביו הוראת אי-מסירה. לקוח שביצע הגבלה על מסירת נתוני אשראי יכול לבטל אותה בכל עת או לשנות את הגופים שכלולים בהגבלה.
- ✓ **הזכות להפסקת איסוף נתוני אשראי:** זכותו של לקוח לבקש שנתוני האשראי שלו לא ייכללו במאגר. במקרה זה, בנק ישראל לא ישמור את נתוני אשראי לגביו שיעברו למאגר אחרי מועד הגשת הבקשה, וימחק מהמאגר את הפרטים המזהים של הלקוח, בהתאם להוראות החוק. על פי החוק, זכות זו מותנית בכך שלא קיימים במאגר נתוני אשראי המעידים באופן מובהק על כך שהלקוח אינו עומד בפירעון תשלומים שבהם התחייב, כפי שנקבע בתקנות.

### חשוב לדעת!

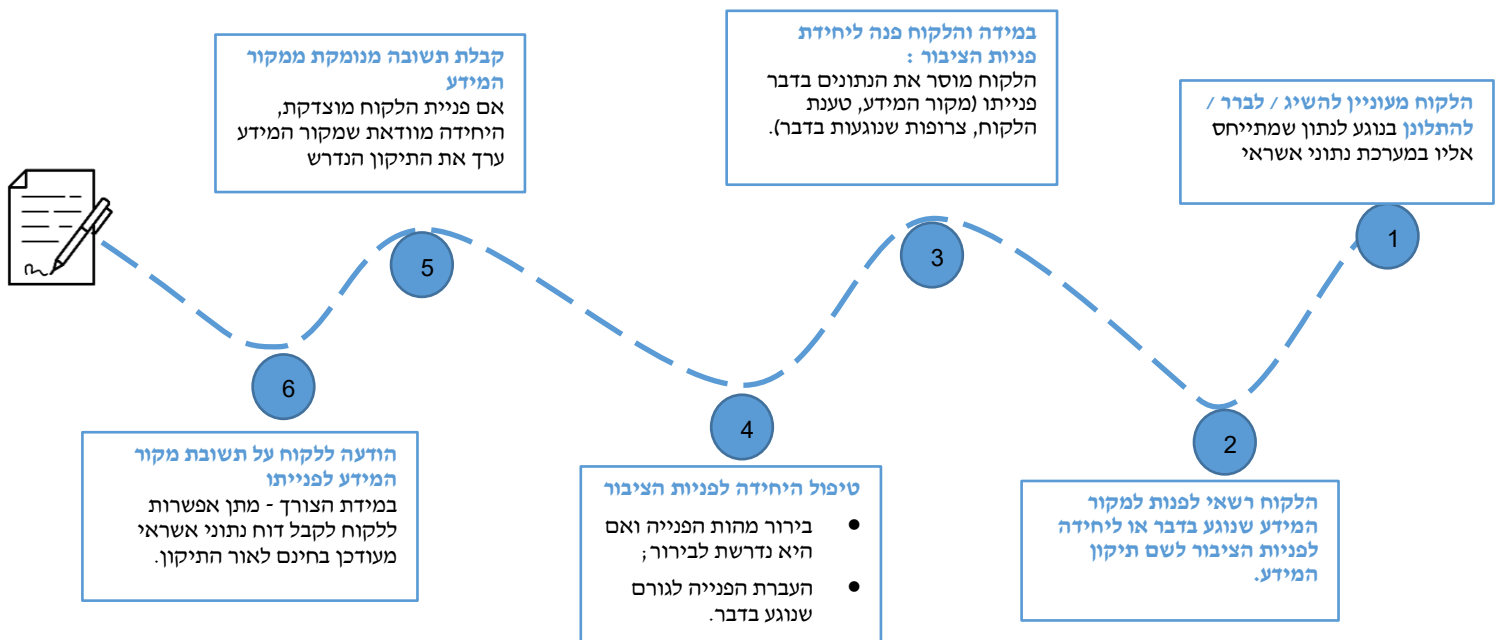
הפסקת איסוף נתוני אשראי של לקוח מוחקת את כל הנתונים שנשמרו במערכת עד למועד הפסקת האיסוף, כולל מידע חיובי. בנוסף לנתונים, נמחקים גם כל הדוחות שהוזמנו מהמערכת בעבר ולא יתאפשר לבצע אחזור של דוחות אלה לאחר הפסקת איסוף נתונים. מחיקת המידע מהמערכת עלולה לפגוע ביכולת של הלקוח לקבל אשראי בתנאים מיטביים.

### מעבר לשלוש הזכויות לעיל, ללקוחות עומדות זכויות חשובות בנוגע לנתונים הנאספים עליהם במאגר:

- ✓ **זכות הלקוח בעת בקשה של נותן אשראי לדוח אשראי:** כדי להפיק דוח אשראי חייב נותן אשראי לקבל את הסכמת הלקוח. בנוסף, אם נותן האשראי קיבל את הסכמת הלקוח והפיק דוח אשראי מלשכת האשראי, זכותו של הלקוח לקבל מנותן האשראי את דוח האשראי שהופק לגביו.

- ✓ **הזכות לקבל מידע וסיוע:** לרשות כל לקוח עומדת הזכות לפנות ליחידה לפניות הציבור ולמוקד הטלפוני (6194\*) בכל שאלה או נושא לקבלת מידע ותשובות. נציגי היחידה והמוקד זמינים לספק מענה מקיף אודות נתוני האשראי שמדווחים ותמיכה טכנית.
- ✓ **הזכות להגיש תלונה:** באפשרות הלקוח להגיש תלונה ליחידת פניות הציבור בכל עניין שנוגע לפעולתם של מקור מידע, לשכת אשראי, משתמש בנתוני אשראי או מיופה כוח בתמורה, וכן תלונות הקשורות בהפעלת המאגר.
- ✓ **הזכות להגיש בקשה לתיקון מידע:** לקוח זכאי לבקש לתקן מידע אודותיו שמופיע במערכת, אם לדעתו המידע שדווח אינו נכון, שלם או מדויק. הליך תיקון מידע מחייב את בירור הנתון השגוי אצל מקור המידע שהעביר את הדיווח. ניתן לפנות למקור המידע ישירות או ליחידה לפניות הציבור של מערכת נתוני אשראי.

### תיאור תהליך בקשה לתיקון מידע במערכת נתוני אשראי



# פרק ג' – פעילות היחידה לפניית הציבור במערכת נתוני אשראי

## פעילות היחידה

היחידה אחראית לבירור תלונות הציבור שנוגעות למידע שנמצא במערכת נתוני אשראי, לרבות בקשות לתיקוני מידע שלדעת הלקוח אינו שלם או מדויק. היחידה אמונה על בירור נושא התלונה מול הגוף הנילון, ובמידת הצורך אחראית לוודא שהגוף הנילון ביצע את תיקון הליקוי או השלמת המידע החסר. כאמור, היחידה אחראית גם להפעלת המוקד הטלפוני שאמון על מתן מענה אנושי, סיוע והסברים לציבור.



שעות פעילות המוקד

הטלפוני \*6194

ימים א' עד ה' :

17:00- 8:00

יום ו' :

13:00-8:00

המוקד הטלפוני של מערכת נתוני אשראי נותן מענה מידי וישיר לכל פונה. המוקד פועל שישה ימים בשבוע ומספק מענה במגוון רחב של שפות : עברית, ערבית, אנגלית אמהרית ורוסית. עיקר הטיפול הוא בנושאים הבאים :

- שאלות כלליות לגבי החוק ויישומו או לגבי קריאת הדוח ;
- בירורים בנוגע לזכויות הלקוח ;
- מתן סיוע בהזמנת דוח ריכוז נתונים מהמערכת, או בטיפול בתקלות טכניות ;
- פניות המצריכות טיפול פרטני, שכולל בדיקת מידע במערכת, מועברות לטיפול של היחידה לפניית הציבור ;

## סמכויות היחידה

החוק מטיל אחריות על הממונה לברר תלונות ציבור שנוגעות ליישום החוק או להפעלת המאגר ביחס לכלל משתתפי המערכת. היחידה לפניית הציבור פועלת מכוח סמכויותיו של הממונה לשיתוף בנתוני אשראי. במידה והיחידה לפניית הציבור מצאה כי התלונה מוצדקת עליה להודיע על כך למתלונן ולגוף הנילון ולהורות לגוף הנילון לתקן את הליקוי במועד שקבע הממונה לשיתוף בנתוני אשראי.

## עקרונות במתן שירות

היחידה חרטה על דגלה מתן מענה מקצועי, יעיל ויסודי, כדי להבטיח את הנכונות, השלמות והדיוק של נתוני האשראי שדווחו על ידי מקורות המידע. הממונה מייחס לפניית הציבור חשיבות ראשונה במעלה. כל פנייה מטופלת על ידי צוות מקצועי ומסור שעושה כל מאמץ לטפל בה בפנייה תוך מתן יחס אישי ואדיב לפונים. היחידה לפניית הציבור רואה חשיבות עליונה בשמירה על פרטיות הפונים ומעבירה אותם תהליך זיהוי קפדני לפני מתן השירות.



## סוגי פניות לטיפול היחידה

### פנייה למידע, תלונות ותקלות טכניות

הטיפול של היחידה לפניות הציבור הוא בפניות של לקוחות בבקשות לקבל מידע או תלונות על גוף מפקח ותקלות טכניות. עיקר הפניות של הציבור עוסקות בנושאים הבאים:

- דירוגי אשראי;
- דוח ריכוז נתונים;
- בקשות למידע כללי;
- תלונות שנוגעות להגנת הפרטיות;
- אי-קבלת אשראי והשגות לגבי חיווי ודירוג אשראי;
- תלונות ובירורים בנוגע לתקופת הגבלה;

### פנייה בבקשה לתיקון מידע שמופיע בדוח נתוני אשראי

חלק ניכר מהטיפול של יחידת פניות הציבור עוסק בבקשות של לקוחות לתיקון מידע אודות נתונים במערכת. היחידה מטפלת בבקשות אלו מול מקורות המידע המדווחים. ברוב הגדול של המקרים הבקשות לתיקון המידע אינן מצדיקות תיקון והלקוח מקבל הסבר אודות התהליך וההחלטה. במקרים בהם אכן נעשה תיקון מידע רשאי הלקוח לקבל דוח ריכוז נתונים מתוקן ללא עלות. רוב הבקשות לתיקון מידע עוסקות בנושאים כגון:

- מתן צווי הפטר, הגעה להסדרי חוב ומובהקות לאי פירעון;
- השגות בנוגע לתיקי הוצאה לפועל ותיקים בממונה לחדלות פירעון ושיקום כלכלי;
- עסקות אשראי שאינן בתוקף;

## זמני הטיפול בפנייה

הפניות שמגיעות ליחידה מטופלות בהתאם לזמני הטיפול שנקבעו בחוק ובהוראת הממונה (הוראת דיווח 502), ובהתאם לאמות מידה גבוהות שקבעה היחידה. פניות שמציפות סוגיות מורכבות הדורשות בדיקות מעמיקות מול גורמים מחוץ ליחידה - הטיפול בהן עלול להימשך זמן רב יותר.

## פרק ד' – סוגיות נפוצות ונושאים מרכזיים שעלו במהלך פעילות היחידה

מאז העלייה של המערכת לאוויר הוצפו בפני היחידה לפניית הציבור סוגיות רוחביות ותדירות שעשויות לעורר עניין בקרב הציבור. להלן מדגם של סוגיות רלוונטיות:

**שאלה:** איני מרוצה מדירוג האשראי שלי, האם בנק ישראל יכול לעזור לי לשפר אותו?



**תשובה:** תחילה, הנך רשאי לפנות ללשכה שקבעה את הדירוג שלך כדי להבין את הגורמים והסיבות לדירוג זה. אם מצאת שנתוני האשראי לגביך שגויים, לא מדויקים או חסרים, הנך רשאי לפנות ישירות למקור המידע שדיווח את המידע השגוי, כדי שיתקן זאת או לפנות ליחידה לפניית הציבור של מערכת נתוני אשראי בבנק ישראל בנושא זה. אם מידע זה אכן יתברר כשגוי, לא מדויק או חסר והוא יתוקן בהתאם במערכת נתוני אשראי, ייתכן וגם דירוג האשראי יתעדכן בהתאם. דירוג האשראי נתון לשינויים, שכן הוא משקף התנהגות על פני ציר זמן. עם התנהלות כלכלית אחראית ניתן במקרים מסוימים לשפר את הדירוג תוך פרק זמן קצר. בהקשר זה, מומלץ לבדוק את נכונות הנתונים הקיימים במערכת נתוני אשראי, בין היתר באמצעות הזמנת דוח ריכוז הנתונים.

**שאלה:** האם גורם חיצוני, כדוגמת יעוץ פיננסי, רשאי לבצע פעולות בשמי במערכת?



**תשובה:** החוק מאפשר ליחיד/תאגיד שהשלים את תהליך הרישום הקבוע בחוק, ואשר עונה על התנאים הקבועים בחוק, לקבל דוחות מהמאגר הכוללים נתונים אודות לקוח. יחיד/תאגיד כאמור נקרא: "מיופי כוח בתמורה". ייפוי כוח בתמורה הוא ייפוי כוח שניתן על ידי לקוח ומאפשר למיופה כוח בתמורה לקבל דוח ריכוז נתונים לשם מתן ייעוץ פיננסי ללקוח בתחום האשראי, בנושאים כגון:

- ייעוץ בדבר סבירות תנאי אשראי שקיבל לקוח מנותני אשראי שונים.
- הצגת תנאי אשראי רצויים או עדיפים ללקוח לעומת תנאי האשראי שהלקוח קיבל או עשוי לקבל.
- ייעוץ בדבר דירוג האשראי של הלקוח וכיצד ניתן לשפרו.
- הצגת הצעות אשראי של נותני אשראי שונים בכפוף להסכמה מפורשת של הלקוח לקבלתם ובתנאי שהן נוגעות לאשראי קיים או לאשראי שהלקוח ביקש לקבל לצרכיו.

מיופי כוח בתמורה הנותנים ייעוץ פיננסי ללקוח בתחום האשראי, רשאים לבקש בשם הלקוח דוח ריכוז נתונים, ובלבד שניתנה לכך הסכמה מפורשת של הלקוח. חשוב לדעת שהמידע במערכת הוא מידע אישי שלך. מעבר להוצאת דוח ריכוז נתונים, כל פעולה נוספת שברצונך לעשות במערכת נתוני אשראי (למשל בקשה לתיקון מידע) מומלץ לעשות בכוחות עצמך ולא באמצעות צד ג'.



**שאלה:** היה לי תיק בהוצאה לפועל שנסגר לפני כשנתיים, מדוע הוא עדיין מופיע בדוח ריכוז הנתונים שלי?

**תשובה:** על פי החוק, מקורות המידע מדווחים למאגר נתוני אשראי משלוש השנים האחרונות. לכן, אם לדוגמה סגר לקוח תיק בהוצאה לפועל בחודש ינואר 2019, הרי שהוא ידווח למערכת נתוני האשראי עד ינואר 2022, שכן טרם חלפו שלוש שנים ממועד סגירתו. יחד עם זאת, יכול להיות שמדובר בנתונים על תיקים שהחלו לפני תקופה העולה על שלוש שנים. לדוגמא, נתונים על תיק הוצאה לפועל שנפתח בשנת 2015, והחוב בו שולם במלואו רק ב 2019 ולאחר מכן הוא נסגר, עדיין ידווח למאגר.



**שאלה:** חזרו (סורבו) לי מספר שיקים בשנה האחרונה מסיבת 'אין כיסוי מספיק'. כיצד ניתן לראות זאת בדוח ריכוז הנתונים שלי?

**תשובה:** מידע אודות שיקים שהוצגו בחשבון העובר ושב של הלקוח מוצג בדוח ריכוז הנתונים בחלוקה לחודשים בטבלת "מידע על שיקים שהוצגו בחשבון" בפרק "חשבונות עובר ושב". שיקים שסורבו מסיבת "אין כיסוי מספיק" (אכ"מ) מוצגים בטבלה בגין אותו החודש שבו הוצגו וסורבו.

חוק שיקים ללא כיסוי, תשמ"א-1981 קובע, בין היתר, את ההוראות הבאות בנוגע לסירוב שיקים מסיבות של 'אין כיסוי מספיק' (אכ"מ) :

- התראה לבעלי החשבון: אם בחשבון מסוים סורבו 5 שיקים מסיבות אכ"מ, הבנק נדרש לשלוח התראה לבעלים של החשבון. התראה זו מצוינת בדוח ריכוז הנתונים של הלקוח.
- חשבון מוגבל: החוק קובע כי חשבון שנמשכו עליו, במהלך תקופה של 12 חודשים, 10 שיקים ללא כיסוי, והבנק סירב לכבדם מסיבה זו, יוגבל למשך שנה. סיווג זה יצוין בדוח ריכוז הנתונים של הלקוח.
- לקוח מוגבל בנסיבות מחמירות: לקוח מוגבל בנסיבות מחמירות הוא מי שהתקיים אחד משני התנאים הבאים:
  - לקוח שחשבונו הוגבל, ובמהלך תקופת ההגבלה, הוגבל חשבון נוסף שלו.
  - אם תוך 3 שנים מסיום תקופת הגבלה, הוגבל שוב חשבון של הלקוח (בין אם אותו חשבון ובין אם חשבון אחר שלו).

תקופת ההגבלה של " לקוח מוגבל בנסיבות מחמירות" ושל חשבונותיו היא שנתיים.



### **שאלה: מהי תקופת הגבלה במערכת נתוני אשראי?**

**תשובה:** תקופת הגבלה מתחילה כאשר מתקבל במערכת נתון שמעיד על מובהקות לאי פירעון (לפירוט בנושא זה ר' פרק א' לעיל) ומסתיימת לאחר שעברו 3 שנים שבהם לא התקבל נתון כלשהו שמעיד על מובהקות לאי פירעון.

---

יש להבחין בין המונח "תקופת הגבלה" לפי חוק נתוני אשראי: תקופת ההגבלה ל-3 שנים, אם הוצגו נתונים המעידים על מובהקות לאי פירעון לפי תקנות נתוני אשראי; ובין המונח "חשבון מוגבל" לפי חוק שיקים ללא כיסוי:

---



### **שאלה: קיבלתי צו הפטר מבית המשפט, מה עליי לעשות אם יש צורך לתקן את נתוני האשראי לנוכח ההפטר?**

**תשובה:** מומלץ תחילה לפנות למקור המידע שנוגע בדבר (פרטיו מופיעים בדוח ריכוז הנתונים שלך). אם לא יינתן על ידו מענה מספק, ניתן להגיש בקשה לתיקון מידע ליחידה לפניות הציבור של מערכת נתוני אשראי. יש לצרף לבקשתך לתיקון מידע את צו ההפטר שקיבלת מבית המשפט. אם בסיום ההליך יתברר שאכן נדרש עדכון המידע, הרי שמקור המידע יידרש להעביר למערכת נתוני האשראי את המידע המתוקן. במקרה האמור יתאפשר ללקוח שלגביו בוצע תיקון מידע, להפיק דוח ריכוז נתונים נוסף ללא כל תשלום.



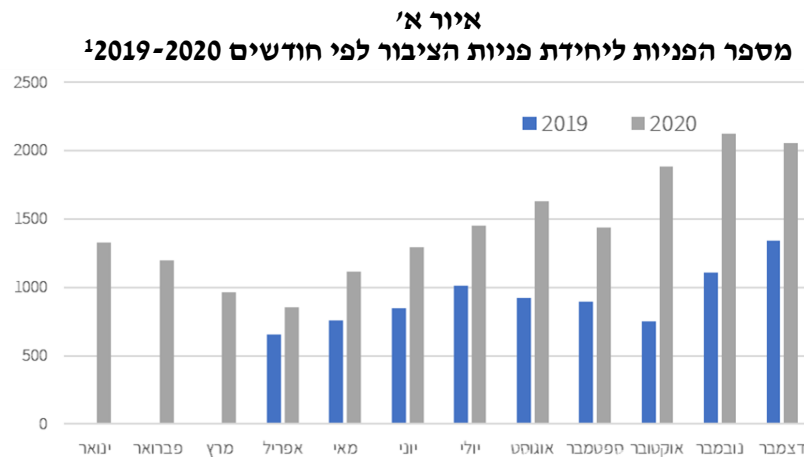
### **שאלה: מהן ההקלות בעניין שיקים שחזרו בתקופת הקורונה לשנת 2020?**

**תשובה:** על פי תקנות שנקבעו בשל משבר הקורונה, שיק שסורב בין תאריך 4.3.2020 ותאריך 10.8.2020 מסיבת אין כיסוי מספיק, לא יובא בחשבון בספירת השיקים לצורך הטלת הגבלה לפי חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981. עוד קובעות התקנות כי השיקים הללו גם לא יימנו לעניין התראות שבנק נדרש לשלוח לבעל החשבון אם חזרו חמישה שיקים מחמת היעדר כיסוי. על כן, אם הוטלה הגבלה או נשלחה התראה בניגוד לאמור לעיל, היא בטלה, ואם היא דווחה למאגר - על הדיווח להימחק מהמאגר. אולם, מידע בגין השיקים שחזרו ידווח למאגר.

## פרק ה' – פניות הציבור בשנת 2020 במספרים

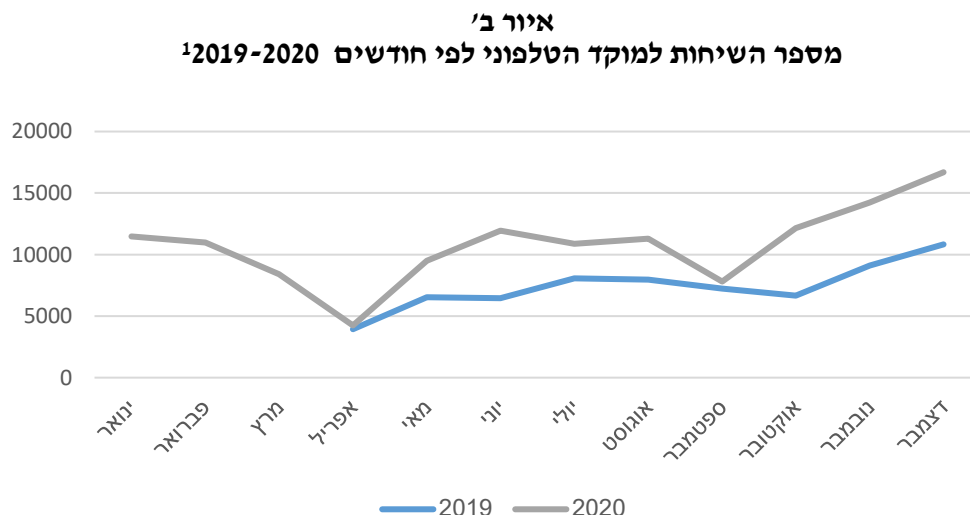
שנת 2020 בהשוואה לשנת 2019

לפי איור א' להלן ניתן לראות כי בשנת 2020 מספר הפניות ליחידת פניות הציבור עלה באופן משמעותי, ובפרט לקראת סוף השנה.



1. הנתונים לשנת 2019 החל מחודש אפריל עם העלייה לאוויר של מערכת נתוני אשׂראי.  
המקור: יחידת פניות הציבור של מערכת נתוני אשׂראי, בנק ישראל

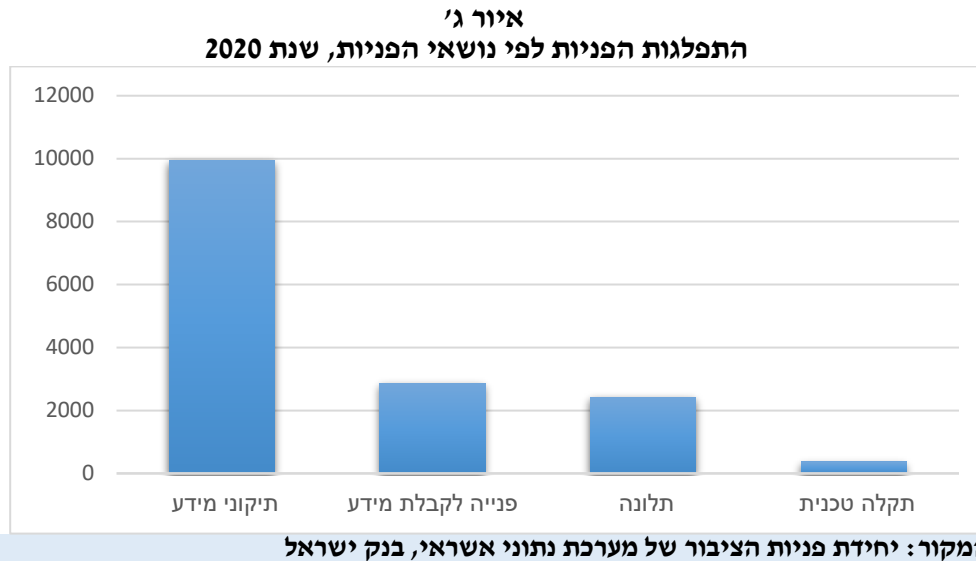
באופן דומה גם מספר השיחות למוקד הטלפוני עלה בשנת 2020 ביחס לשנת 2019. ניתן לראות כי בתקופת הסגר הראשון בחודשים מרץ ואפריל חלה ירידה משמעותית במספר השיחות למוקד הטלפוני, אך עם היציאה מן הסגר, עלה מספר השיחות בהדרגה והגיע ל כ-17,000 שיחות בחודש דצמבר 2020.



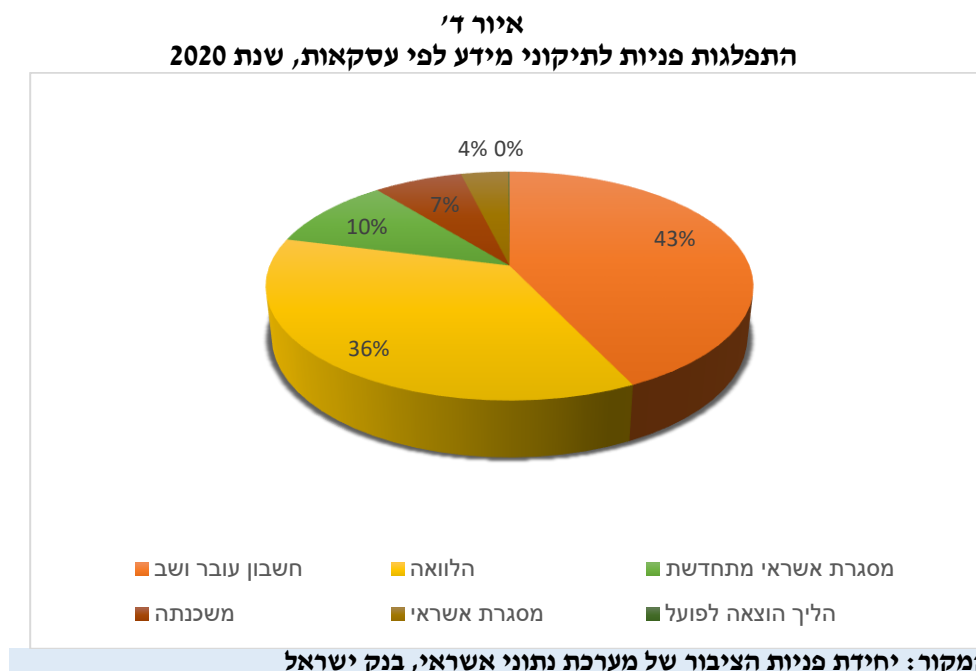
1. הנתונים לשנת 2019 החל מחודש אפריל עם העלייה לאוויר של מערכת נתוני אשׂראי.  
המקור: המוקד הטלפוני של פניות הציבור של מערכת נתוני אשׂראי, בנק ישראל

### התפלגות לפי סוגי הפניות בשנת 2020

יחידת פניות הציבור מסווגת את סוגי הפניות המתקבלות לפי נושאים עיקריים. על פי איור ג' להלן ניתן לראות כי עיקר הפניות ליחידה בשנת 2020 עסקו בבקשות ובפניות לתיקון מידע.

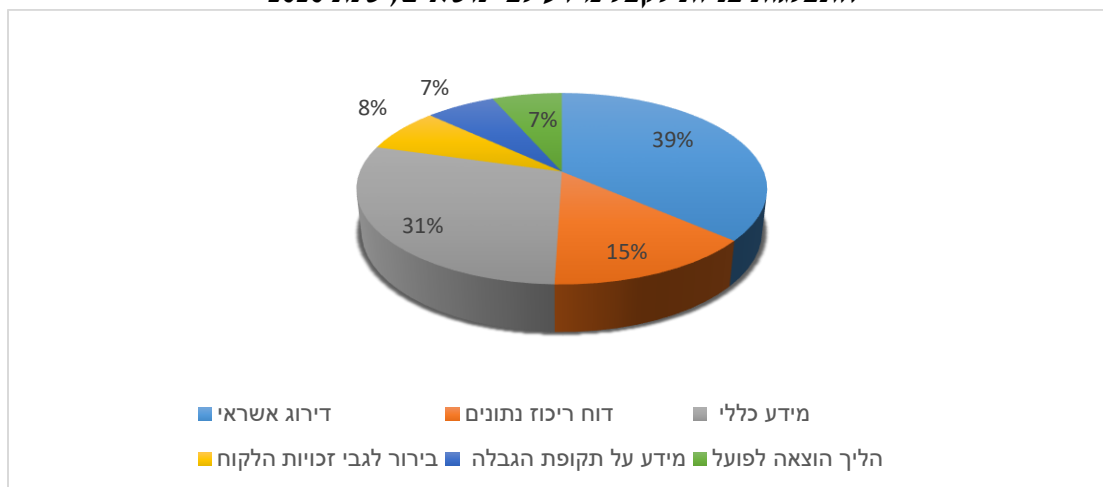


בהסתכלות ממוקדת על סוגי הפניות עבור תיקוני מידע עולה כי בשנת 2020 עיקר הפניות נוגעות למידע המדווח בחשבונות עובר ושב ובהלוואות, 43%-ו 36%, בהתאמה מסך הפניות לתיקון מידע (איור ד').



התמקדות בפניות של הציבור ליחידה בשביל לקבל מידע מעלה כי עיקר הבירורים נעשה בנוגע לדירוג האשראי של הלקוח, 39% מסך הפניות למידע (איור ה').

**איור ה'**  
**התפלגות פניות לקבל מידע לפי נושאים, שנת 2020**

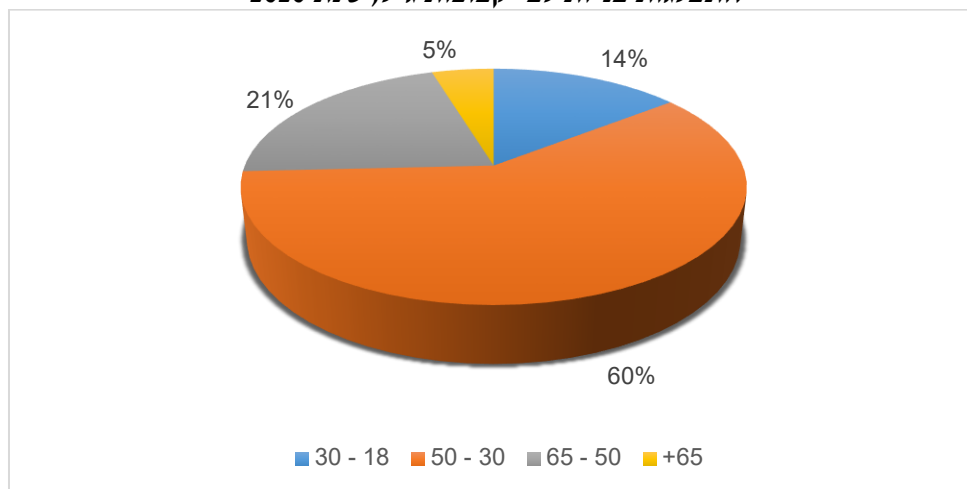


המקור: יחידת פניות הציבור של מערכת נתוני אשראי, בנק ישראל

#### התפלגות לפי גילאים

אם נסווג את הפניות אל יחידת פניות הציבור לפי גילאים, נגלה כי הרוב הגדול של הפניות הן מלקוחות בגילאי 30 עד 50 (איור ו'). לרוב בגילאים אלו נמצאים עיקר ציבור הלווים המבקשים הלוואות מנותני אשראי שונים.

**איור ו'**  
**התפלגות פניות לפי קבוצות גיל, שנת 2020**



המקור: יחידת פניות הציבור של מערכת נתוני אשראי, בנק ישראל

## נספח

### מילון מונחים<sup>2</sup>

- **החוק** - חוק נתוני אשראי, תשע"ו-2016.
- **התקנות** - תקנות נתוני אשראי, תשע"ח-2017.
- **מאגר נתוני אשראי** - המאגר הלאומי לנתוני אשראי שהוקם לפי פרק ה לחוק. זהו המאגר בו אוסף בנק ישראל נתוני אשראי ממקורות המידע, ומוסר אותם בהתאם לחוק ולהוראותיו.
- **מערכת נתוני אשראי** - מערכת מרכזית לשיתוף נתוני אשראי שהוקמה על ידי בנק ישראל ובהתאם להוראות החוק, במסגרת הצעדים לקידום התחרות בשוק האשראי בישראל.
- **נתוני אשראי** – נתונים כמפורט בחוק לגבי לקוח, הדרושים להערכת הסיכוי שהלקוח יעמוד בפירעון תשלומים שבהם הוא מתחייב.
- **הממונה** - הממונה על שיתוף נתוני אשראי, שמונה ע"י הנגיד ובהתאם לסעיף 66 לחוק.
- **אתר האינטרנט מערכת נתוני אשראי** - [www.creditdata.org.il](http://www.creditdata.org.il)
- **היחידה לפניות הציבור** - היחידה לפניות הציבור של מערכת נתוני אשראי. היחידה אחראית על טיפול בבקשות של לקוחות לתיקוני מידע לפי ההליך הקבוע בסעיפים 56-57 לחוק, וכן מבררת תלונות ציבור בהתאם להוראות סעיף 78 לחוק, בין היתר, בדבר פעולות של לשכת אשראי, מקור מידע המעביר מידע למאגר ומיופה כוח בתמורה.
- **המוקד הטלפוני** - מוקד טלפוני שפועל באחריות היחידה ומספק מידע כללי, הסברים כלליים על הדוחות ותמיכה טכנית ללקוחות המערכת.
- **לקוח במערכת נתוני אשראי** הוא כל בגיר (מגיל 18 ומעלה) שמקור מידע דיווח אודותיו נתוני אשראי, לרבות בפעילותו כעוסק. כל לקוח זכאי, בין היתר, לצפות במידע שנאסף אודותיו במערכת וכן לבקש מחוק את המידע (במקרים הקבועים בחוק) או לקבוע אילו גופים יכולים לקבל מידע זה.
- **לשכת אשראי** - חברה מסחרית מפקחת בעלת רישיון מטעם הממונה על שיתוף נתוני אשראי להפעלת שירות נתוני אשראי. לשכת אשראי שקיבלה הסכמה לכך ממורשית לקבל נתונים ממערכת נתוני אשראי ועל בסיסם לספק שירותים למשתמשים בנתוני אשראי, למיזופה כוח בתמורה וללקוחות. בין השירותים – העברת דוחות אשראי, מתן דירוג אשראי ושירותי ייעוץ.
- **מקורות מידע** - גופים שמדווחים למאגר מדי חודש נתוני אשראי של לקוחותיהם בהתאם להוראות סעיף 19 לחוק. במקורות המידע נכללים גם גופים שנתנים אשראי, למשל: בנק, חברת כרטיסי אשראי או חברת אשראי חוץ בנקאי; וגם גופים ממשלתיים או רשויות ציבוריות

<sup>2</sup> לפרטים נוספים ר' מילון מונחים [באתר מערכת נתוני אשראי](#).

שבהם מתנהלים הליכים משפטיים שונים בקשר לחובות שלא נפרעו כסדרם למשל: הכונס הרשמי, לשכת ההוצאה לפועל, וכן מדור חשבונות מוגבלים בבנק ישראל, בנק הדואר.

- **משתמש בנתוני אשראי -** גוף העוסק במתן אשראי ללקוחות ואשר מחויב, לפי החוק, להעביר את המידע שברשותו למערכת נתוני אשראי. בהתאם להוראות החוק, משתמש בנתוני אשראי רשאי לבקש, בהסכמת הלקוח דוח אשראי על לקוח לפני העמדת אשראי, כדי להעריך את הסיכון של כשל הלקוח/ה בהחזר האשראי.
- **נותן אשראי בסיכון נמוך -** גוף העוסק בהעמדת אשראי אגב מכירת נכס או מכירת שירות לתקופות קצרות או בסכומים נמוכים (כפי שיקבע השר ובהתייעצות עם הנגיד). נותני אשראי בסיכון נמוך אינם רשאים לקבל דוח אשראי על לקוח/ה אלא חיווי אשראי בלבד.
- **מיופה כוח בתמורה -** מי שקיבל ייפוי כוח מלקוח לקבל עבורו דוח ריכוז נתונים ועל בסיסו לתת שירותי ייעוץ בתחום האשראי. מיופה כוח בתמורה יכול להיות יחיד או חברה והוא רשאי לקבל מידע באמצעות פנייה ללשכת אשראי. מיופה כוח בתמורה אינו נדרש בחוק בדרישות מקצועיות, לכן כל פנייה אל מיופה כוח בתמורה היא על דעת מקבל השירות בלבד ובאחריותו.
- **דוח ריכוז נתונים -** דוח שמפיקה מערכת נתוני אשראי עבור לקוח שבו מרוכזים נתוני האשראי שנאספו עליו. לכל לקוח יש זכות לקבל בכל שנה (בין 1 בינואר ל-31 בדצמבר) דוח ריכוז נתונים אחד בחינם.
- **דוח אשראי -** דוח שמפיקה לשכת אשראי עבור נותן אשראי על בסיס נתונים שמועברים ללשכה ממאגר נתוני אשראי. הדוח מסייע לנותן האשראי להחליט אם לתת ללקוח אשראי ובאילו תנאים. כדי להפיק דוח אשראי, נותן אשראי חייב לקבל את הסכמת הלקוח למסירת המידע עליו.
- **דירוג אשראי -** דירוג שמפיקה לשכת אשראי, המשקף הערכה לגבי היכולת של לקוח לעמוד בפירעון התחייבויות האשראי שלו במועדן הצפוי. דירוג זה מבוסס על מודלים סטטיסטיים וכן על הנתונים הספציפיים של הלקוח, למשל נתונים על האופן שבו הלקוח פרע את התחייבויותיו בעבר.
- **חיווי אשראי -** חיווי אשראי זו הבעת דעה על ידי לשכת אשראי האם יש לתת ללקוח אשראי לאור הנתונים לגביו במערכת נתוני אשראי. בכל מקרה, ההחלטה האם לתת אשראי ללקוח היא של נותן האשראי בלבד ועל אחריותו.