



דיווח לוועדת הכלכלה

בהתאם לסעיף 113 לחוק נתוני אשראי, התשע"ו–2016

אפריל, 2024

תוכן עניינים

עמוד	נושא הדיווח	סעיף הדיווח בחוק
1	1. תמצית ממצאים ונתונים עיקריים.....	
2	2. שלבי מחקר בעניין תרומת המאגר להשגה של מטרות החוק.....	113 (א)(1)
12	3. עיקר השינויים בשוק האשראי הקמעונאי והיקף האשראי הקמעונאי.....	113 (א)(2)
18	4. פעילות המאגר.....	113 (א)(3)
22	5. פעילותה של מנהלת המאגר.....	113 (א)(3)
23	6. פעילותו של הממונה על שיתוף בנתוני אשראי.....	113 (א)(3)
27	7. פעילותו של הממונה על הגנת הפרטיות.....	113 (א)(3)
28	8. פעולות הפיקוח והבקרה.....	113 (א)(4)
30	9. טיפול בתלונות ובפניות מהציבור.....	113 (א)(5)
32	10. השפעת נתוני האשראי מחברת חשמל על דירוג האשראי.....	113 (א)(6)
33	11. מידע אודות לקוחות.....	113 (א)(7)
36	12. הודעות שהגיש הממונה לשר או לנגיד על כוונתו לתת הוראות.....	113 (א)(8)
37	13. נספח א' - מילון מונחים.....	

1. תמצית ממצאים ונתונים עיקריים

- נמצאה אינדיקציה חזקה לכך ששיתוף נתונים באמצעות מאגר נתוני אשראי פעל לצמצום הפערים במחיר האשראי דרך הקטנת התלות של לקוחות בבנק שבו הם מנהלים את חשבון העו"ש (בעיית הלקוח השבוי) : בארבע וחצי השנים שעברו מתחילת פעילותה של מערכת נתוני אשראי, פרמיית "הלקוח השבוי", כלומר פער הריביות בין לקוחות שמנהלים חשבון עו"ש בבנק בודד (לקוחות בלעדיים) לעומת לקוחות שמחזיקים מספר חשבונות עו"ש בבנקים שונים (לקוחות לא בלעדיים), הצטמצמה במלואה.
- רוב הלווים נוטלים אשראי צרכני מבנקים, אך בין דצמבר 2020 לדצמבר 2023 חלה עליה משמעותית בשיעור הלווים אשר נוטלים אשראי מספקי אשראי חוץ בנקאיים, דבר המהווה אינדיקציה נוספת להגברת התחרות בשוק האשראי. לדוגמה ביתרת הלוואות צרכניות המשקל של הבנקים ירד מ-88% בסוף 2020 ל-79% אחוזים בסוף 2023. (לוח 3.1).
- לוויים המתגוררים בישובים המדורגים בדירוג כלכלי-חברתי גבוה נוטים "לפרוק" את האשראי, ולנטול אשראי צרכני מספק אשראי חוץ בנקאי.
- בשנה האחרונה הואט קצב הצמיחה בשוק המשכנתאות על רקע העלייה בריבית בנק ישראל. תמונה דומה מתקבלת בשוק האשראי הצרכני, שם היתרה לסילוק קטנה ב-2023. משקי הבית צמצמו את הוצאותיהם ויתרת מסגרות האשראי המתחדשות ירדה, בין היתר על רקע מלחמת חרבות ברזל. יתרת משיכת היתר הושפעה בצורה דומה וגם בה חלה ירידה.
- בשנת 2023 החלו לדווח למאגר חמישה נותני אשראי חדשים על בסיס עיקרון ההדדיות, בכך עמד מספר מקורות המידע בסוף השנה על 51 גופים.
- בשנה החולפת נרשמו במערכת שמונה משתמשים בנתוני אשראי חדשים ובסה"כ פעלו בסוף השנה 49 גופים פיננסיים שונים.
- התפלגות הדירוגים בסוף שנת 2023 דומה להתפלגות שהייתה בשנה שעברה : כ-80% מאוכלוסיית המאגר מדורגת בדירוג טוב עד מצוין, כ-10% בדירוג סביר והיתר בדירוג נמוך עד נמוך מאוד.
- על רקע הניסיון שנצבר מהפעלת המאגר עלה הצורך לתקן את חוק נתוני אשראי בעיקר בכדי להבטיח המשך פעילות יעילה של המערכת לטובת הלקוחות, להגביר את התחרות בשוק האשראי ואת השימוש במערכת, לסייע לקידום מטרות החוק וכן לחזק את הפיקוח על יישום החוק ולהבטיח כי יהיה כמה שיותר יעיל ואפקטיבי. תזכיר חוק לקידום התיקונים האמורים בחוק נתוני אשראי התשע"ו-2016, פורסם באוקטובר 2021 להערות הציבור, אך טרם הונח על שולחן הכנסת.

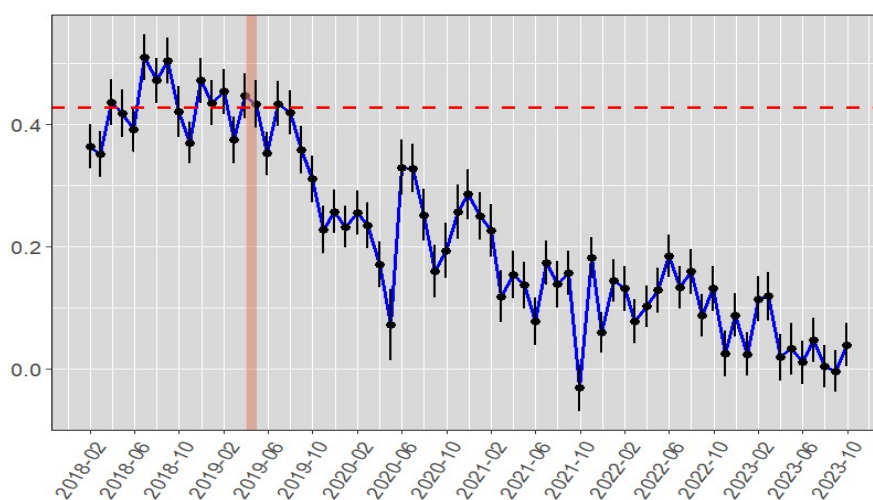
2. שלבי מחקר בעניין תרומת המאגר להשגת מטרות החוק

2.1. תחרות בשוק הלוואות הצרכניות

בדיווח בשנת 2021 דווח על תוצאות מחקר אשר בחן את ההשפעה של הקמת מאגר האשראי על קשרי הבנק עם לקוחותיו ובפרט על מחירי האשראי. המחקר בחן את השפעת המאגר על "פרמיית הלקוח השבוי" - המחיר העודף שמשלמים לקוחות אשר מנהלים חשבון עו"ש אחד בלבד (לקוחות בלעדיים) ביחס ללקוחות לא בלעדיים. במחקר נמצא שלפני הקמת מאגר האשראי, לקוחות אשר ניהלו חשבון עו"ש בבנק בודד (לקוחות בלעדיים) שילמו כ-0.4% יותר על אשראי צרכני לעומת לקוחות אשר ניהלו מספר חשבונות עו"ש בבנקים שונים. כמו כן, מצא המחקר כי בשנה הראשונה שלאחר הקמת מאגר נתוני האשראי פער זה בריביות הצטמצם באופן משמעותי לכ-0.2%¹. בדיווח השנה בדקנו את ההתפתחות של פרמיית הלקוח השבוי לאורך זמן. כדי לבדוק את ההבדלים בתמחור האשראי בין לקוחות בלעדיים ולקוחות לא בלעדיים השתמשנו באותו סט נתונים ומתודולוגיה של המחקר המקורי אך לתקופת זמן ארוכה יותר – מינואר 2018 ועד ספטמבר 2023. תוצאות האמידה מוצגות באיור 2.1 אשר מציג את הפרמיה, פער הריביות, בין לקוחות בלעדיים ולא בלעדיים לאורך זמן. ניתן לראות את הירידה סביב תחילת פעילות המאגר מסביבות 0.4% ל-0.2% בשנה הראשונה של פעילות המאגר כפי שדווח המחקר המקורי. בנוסף, ניתן לראות כי הירידה בפרמיה נמשכה גם לאחר מכן עד לרמה אפסית בנקודת הקצה. לדעתנו, ממצאים אלו מהווים אינדיקציה חזקה לכך ששיתוף נתונים דרך מאגר נתוני אשראי פעל לצמצום הפערים במחיר האשראי דרך הקטנת התלות של לקוחות בבנק שבו הם מנהלים את חשבון העו"ש (בעיית הלקוח השבוי).

איור 2.1

פרמיית הלקוח השבוי, הלוואות צרכניות מהבנקים, ינואר 2018 עד ספטמבר 2023



האיור מציג את תוצאות המקדמים (עמודות בכחול) ואת הרווח בר-סמך (נקודות אפורות) של תוצאות אמידת OLS אשר בודקת את הקשר בין בלעדיות של חשבון העו"ש והמרווח מעל ריבית הפריים של אשראי צרכני חדש. החודש המודגש (אפריל 2019) מייצג את החודש של תחילת פעילות המאגר. הקו האדום המקווקו מייצג את הפרמיה הממוצעת בחודשים לפני תחילת פעילות המאגר.

מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

¹ המחקר פורסם כנייר לדיון של חטיבת המחקר במלאת ארבע שנות פעילות למערכת בשיתוף בנתוני אשראי. ראו "דירוג אשראי וקשרי מלווה-לווה: ממצאים ממאגר נתוני האשראי" (בנק, שאטון ושגב; 2023)

חשוב לציין שבמהלך התקופה חלו מספר תמורות ורפורמות נוספות, חלקן קשורות באופן ישיר לחוק נתוני אשראי (לדוגמה צמצום מסגרות כרטיסי אשראי בבנק לאומי ופועלים) וחלקן מקבילות אליו (לדוגמה מעבר בקליק ורפורמת השקיפות במשכנתאות). מטרתן של כלל הרפורמות הייתה להגביר את תחרות בשוק האשראי הקמעונאי וסביר שחלקן תרמו אף הן לצמצום הפרמיה העודפת ששילמו לקוחות בלעדיים לפני הקמת המאגר.²

2.2. הרחבת הגישה לאשראי – פריקות הסל הבנקאי ומוצרי האשראי השונים

חלק זה מנתח את פריקות האשראי הצרכני, קרי, נטילת אשראי צרכני מגופים שונים, ובפרט נטילת אשראי מספק אשראי שבו הלווה אינו מנהל את חשבון העובר ושב (העו"ש) המרכזי שלו. ספציפית, נתמקד בפריקות אשראי צרכני על ידי לקיחת אשראי מספק אשראי חוץ בנקאי.³

רקע

נכון לדצמבר 2023, כ-41% מהאנשים הרשומים במאגר נתוני אשראי,⁴ אינם בעלי חוב כלל (משכנתה, הלוואה צרכנית, אוברדרפט בעו"ש). כאשר מתייחסים לדירוג הכלכלי-חברתי של מגורי הפרט,⁵ ניתן לראות הבדלים במאפייני משקי הבית שהינם בעלי חוב מסוגים שונים. למשל, הנטייה ליטול חוב צרכני או אוברדרפט נמוכה יותר בקרב לווים אמידים (כאלו מתגוררים ביישובים המדורגים בדירוג כלכלי-חברתי גבוה) בהשוואה למי שמתגוררים ביישובים המדורגים בדירוג כלכלי-חברתי נמוך.⁶ באופן דומה משקל הלווים בעלי אוברדרפט פוחת עם העלייה בדירוג הכלכלי-חברתי, ולעומת זאת משקל הלווים בעלי משכנתה ומשקל האנשים שאינם בעלי חוב (אינם בעלי אוברדרפט, הלוואה צרכנית או משכנתה) עולה ככל שהדירוג הכלכלי-חברתי של הלווה עולה. עולה גם כי חלק מהלווים הינם בעלי מספר סוגי הלוואות: כך ניתן לראות, למשל, ששיעור בעלי החוב הצרכני והאוברדרפט, אך לא בעלי משכנתה, גבוה במיוחד בקרב מי שמתגוררים ביישוב המדורג בדירוג כלכלי-חברתי נמוך (איור 2.2).

² ראו "הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי - דוח רביעי" (ינואר 2023) לפירוט הצעדים השונים.

³ נתמקד בפריקות על ידי נטילת אשראי צרכני מספק אשראי חוץ בנקאי ולא בנטילת אשראי מבנק בו הלווה אינו מנהל את חשבון העו"ש המרכזי.

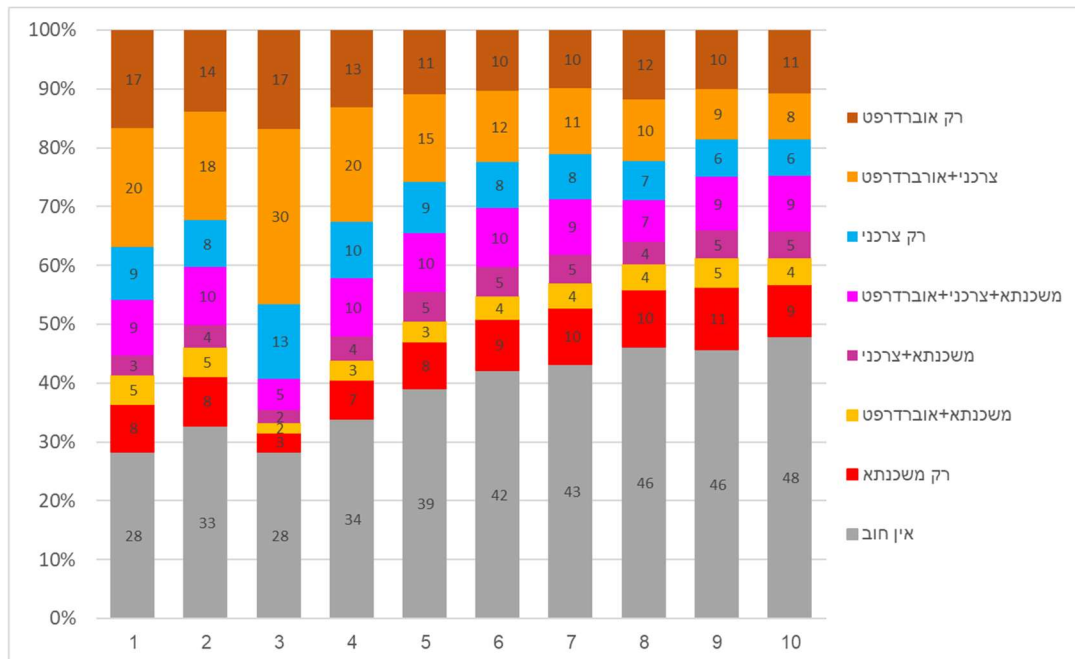
⁴ הניתוח מתבסס על כ-6 מיליון פרטים עליהם יש דיווח במאגר בדצמבר 2023. המאגר כולל את כל האנשים שיש להם כרטיס חיוב נדחה ו/או מסגרת חשבון עו"ש או/ונמצאים ביתרה שלילית בחשבון העו"ש (גם אם אין להם מסגרת עו"ש). למרות זאת, אדם יכול לבחור להיגרע מהמאגר ובמקרה זה לא יהיו נתונים אודותיו. נציין כי הרוב המוחלט של האנשים אינם מבקשים להיגרע מהמאגר, כך ששיעור הכיסוי גבוה ביותר. הנתון לגבי הלוואות צרכניות ומשכנתאות מתייחס להלוואות בהן הלקוח חייב והנתון לגבי אוברדרפט מתייחס לחשבון הלקוח במקרה בו יש יתרת ניצול חיובית של מסגרת העו"ש. הניתוח מתייחס ללווים מהמגזר הקמעונאי-קרי, אשראי לאנשים פרטיים ובכלל זה גם עוסקים מורשים, הניתוח אינו כולל אשראי לחברות.

⁵ המשתנה דירוג כלכלי-חברתי מקבל ערכים מ-1 (נמוך) ל-10 (גבוה) בהתאם לדירוג הכלכלי-חברתי של הישוב בו מתגורר הלווה לפי דירוג הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. ישובים קטנים ש"הותממו" (המידע לגביהם נמחק ממאגר הנתונים) בגלל דרישות סודיות של מאגר נתוני אשראי, הוסרו מהניתוח. לאור שונות גבוהה בתוך הישובים המדורגים בדירוג כלכלי-חברתי גבוה, בפרט מכיוון שירושלים מדורגת בדירוג זה, האיורים המוצגים בנייר לפי דירוג כלכלי-חברתי הם בניכוי ירושלים.

⁶ לאורך כל הניתוח הנתונים המוצגים בדירוג 2 הם בניכוי העיר ירושלים

איור 2.2

שיעור האנשים לפי סוג חוב ודירוג כלכלי-חברתי של מגורי הלווה, דצמבר 2023



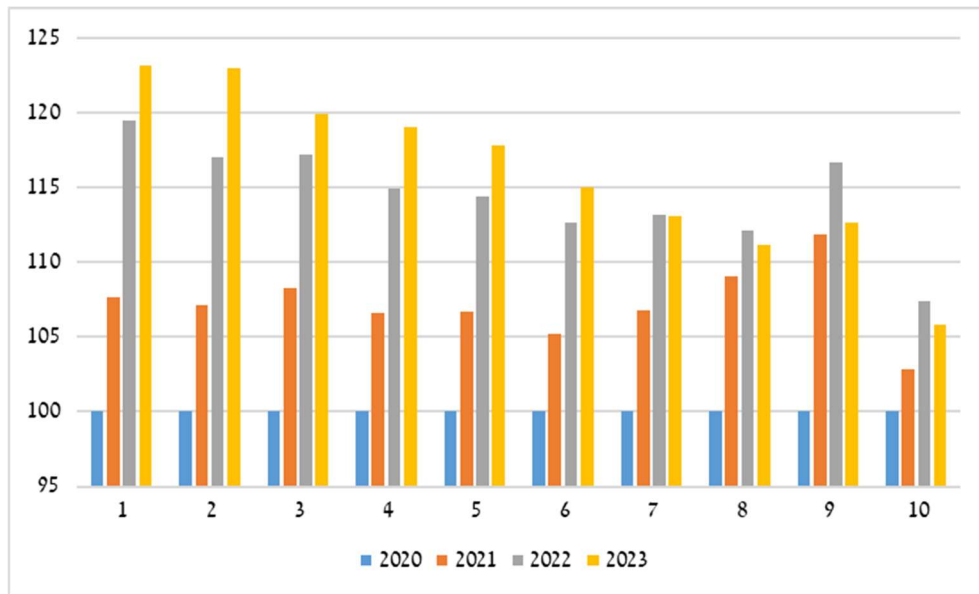
ציר ה-x מציין את הדירוג הכלכלי-חברתי של מגורי הלווה

מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור 2.3 מתמקד בהלוואות צרכניות, שכאמור נפוצות יותר בקרב המתגוררים בישובים המדורגים במדד כלכלי-חברתי נמוך. ניתן לראות כי משנת 2020 חלה עליה משמעותית ביתרת האשראי הצרכני הכוללת לפרט, כאשר עליה זאת משמעותית יותר עבור לווים שמתגוררים בישובים המדורגים בדירוג כלכלי-חברתי נמוך. עבור לווים המתגוררים בישובים המדורגים בדירוג כלכלי-חברתי נמוך, מגמת העלייה ביתרה אפיינה את כל השנים שנבחנו. לעומת זאת, עבור לווים המתגוררים בישובים המדורגים בדירוג כלכלי-חברתי נמוך, חלה עלייה ביתרה עד דצמבר 2022 אך לאחר מכן השתנתה המגמה וחלה אף ירידה ביתרה בדצמבר 2023. שינוי המגמה, בשנה האחרונה עשוי לנבוע מהשפעת מדיניות הצמצום המוניטרי והשפעתו על הביקוש לאשראי ובמיוחד על פירעונות מוקדמים של אשראי; זאת להבדיל מהיצע האשראי, שיכול לבוא לידי ביטוי בין היתר בפעילות ספקי אשראי חוץ בנקאיים (להרחבה - ראה תיבה ד-2 בדוח בנק ישראל, 2024 - טרם פורסם).

איור 2.3

יתרת האשראי הצרכני הממוצעת לאדם (אינדקס 2020=100)



ציר ה-x מציין את הדירוג הכלכלי-חברתי של מגורי הלווה
מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל. *בניכוי העיר ירושלים

פריקות האשראי הצרכני לאורך זמן

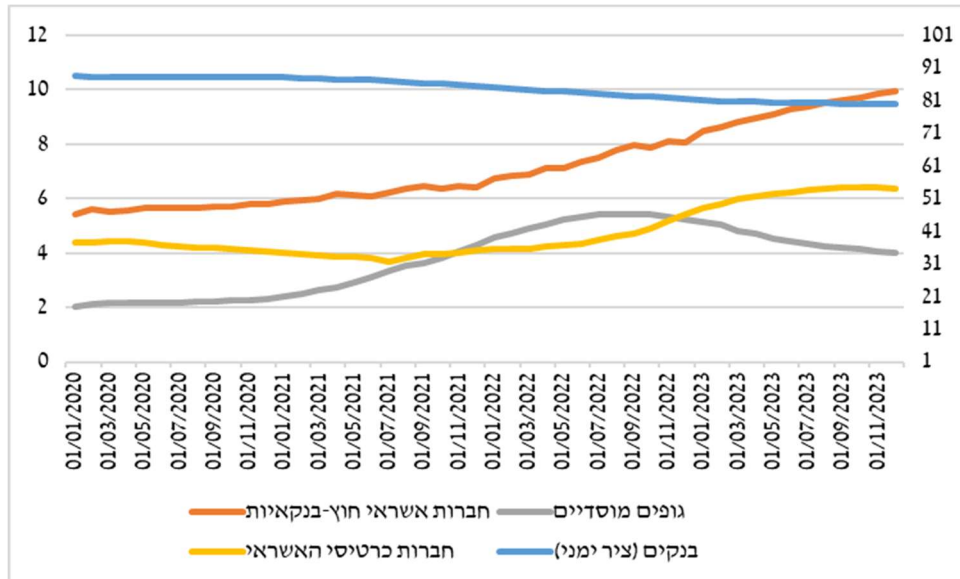
חלק ממגמת העלייה ביתרת האשראי הכוללת לאדם, נובעת מהתרחבות הפעילות של ספקי אשראי חוץ בנקאיים בתקופה הנסקרת ומתן אשראי של גופים אלו גם ללווים המתגוררים ביישובים המדורגים בדירוג כלכלי-חברתי נמוך. לצורך הניתוח, נחלק את ספקי האשראי החוץ בנקאיים לשלושה סוגים⁷: חברות כרטיסי אשראי (מנפיקות או סולקות)⁸, גופים מוסדיים (המעמידים למשל הלוואות לעמיתים בביטחון קרן הפנסיה של העמית) וגופים חוץ בנקאיים אחרים כמו חברות שעוסקות במימון אשראי לרכישת רכבים, חברות P2P וחברות אחרות.⁹ באיור 2.4, ניתן לראות שאמנם נכון לדצמבר 2023 הבנקים נותרו ספקי האשראי המרכזיים במשק, אך ניכר כי לאורך השנים חל גידול משמעותי בפעילות ספקי האשראי החוץ בנקאיים. כך, בין ינואר 2020 לדצמבר 2023 ירד נתח השוק של הבנקים בכ-8 נקודות אחוז (מכ-88% לכ-80%), לעומת זאת, חלה עליה בנתח השוק של ספקי האשראי החוץ בנקאיים המהווה ביטוי ישיר לעלייה בשיעור פריקות האשראי הצרכני: בין ינואר 2020 לדצמבר 2023 עלה נתח השוק של חברות האשראי החוץ-בנקאיות בכ-4.5% (מכ-5.4% ל-9.9%) ונתח השוק של חברות כרטיסי האשראי עלה בכ-2% (מכ-4.4% לכ-6.4%). נתח השוק של הגופים המוסדיים היה במגמת עליה ועלה מכ-2% בינואר 2020 לכ-5.4% באוגוסט 2022, אך לאחר מכן החלה מגמת ירידה ונתח השוק עמד על כ-4% נכון לדצמבר 2023.

⁷ נותני אשראי חוץ-בנקאי וגופים מוסדיים מדווחים למאגר רק אם הם נותנים אשראי בהיקף מינימלי שנקבע בחוק או אם הם בוחרים לדווח על פי עיקרון ההדדיות. לכן מתייחסים הנתונים באיורים בחלק זה רק לגופים שמדווחים למאגר והם מייצגים רק חלק מההלוואות הצרכניות שניתנות במשק על ידי גופים מוסדיים וחברות חוץ-בנקאיות. כמו כן מוצגים בחלק זה נתונים של הלוואות צרכניות מחברות כרטיסי אשראי בחסר, מכיוון ששיעור ניכר מהן ניתן על חשבון מסגרת האשראי ועל כן אינן מדווחות תחת "מוצר הלוואות צרכניות" וזאת בהתאם למידע שמנוהל בכל מקור מידע.

⁸ בדיווח זה המונח "חברות כרטיסי אשראי" מתייחס גם למנפיק אמצעי תשלום וגם לסולק, כהגדרתם בחוק.
⁹ גופים העוסקים במתן אשראי בהתאם לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), תשע"ו-2016.

איור 2.4

נתח השוק של סוגי מלווים (לפי יתרת אשראי), ינואר 2020 עד דצמבר 2023, באחוזים



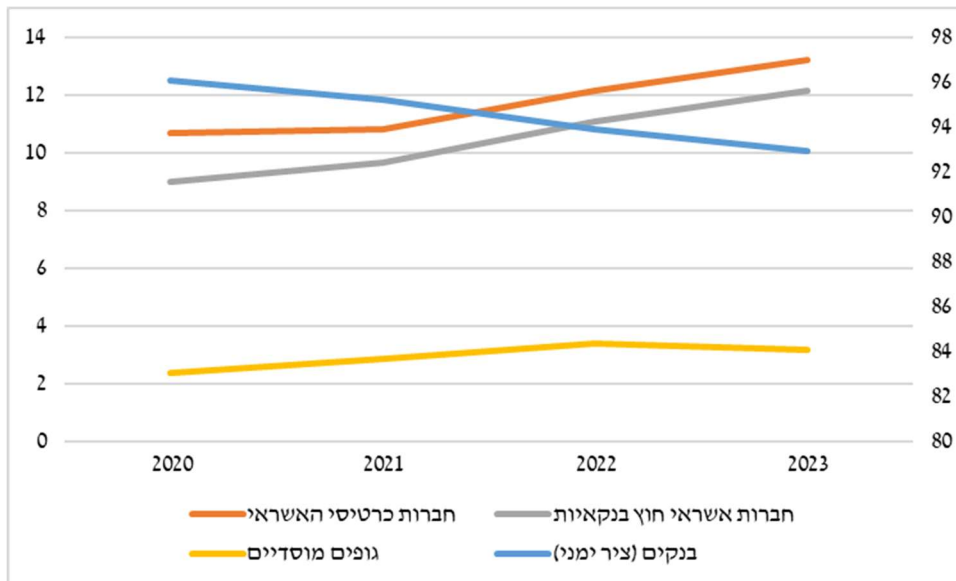
מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור 2.5 מציג את שיעור הלווים שנטלו אשראי לפי סוג המלווה שסיפק את האשראי (בניגוד לשיעור יתרת האשראי שניתן המוצג באיור 2.4).¹⁰ ניתן לראות שבין דצמבר 2020 לדצמבר 2023, עלה שיעור הלווים שנטלו אשראי מחברות כרטיסי האשראי מכ-11% לכ-13%, שיעור הלווים שנטלו אשראי מחברות חוץ בנקאיות עלה מכ-9% לכ-12% ושיעור הלווים שנטלו אשראי מגופים מוסדיים עלה מכ-2.4% בדצמבר 2020 לכ-3.4% בדצמבר 2021 (וירד לכ-3.2% בדצמבר 2023). כמו כן, ניתן לראות שבאותה התקופה ירד שיעור הלווים שנטלו הלוואה מבנק רק בכ-3% (מכ-96% לכ-93%) ולא במלוא העלייה בשיעור הלווים החוץ בנקאיים. הסיבה לכך היא, ככל הנראה, כי מרבית הלווים שנטלו הלוואה מספק אשראי שאינו בנק לוקחים אותה בנוסף להלוואה מבנק, כאשר רק כ-4% לוקחים הלוואה רק מספק אשראי שאינו בנק. לסיכום, ניכר כי חלה עליה משמעותית בשיעור הפריקות משנת 2020 הבאה לידי ביטוי הן במשקל האשראי החוץ בנקאי והן בשיעור הלווים שנטלו אשראי זה. עם זאת, נכון לדצמבר 2023 הבנקים עדיין מהווים את ספק האשראי המרכזי בשוק ופעמים רבות אשראי מספקי אשראי חוץ בנקאיים הינו אשראי המתווסף לאשראי הבנקאי ולא מחליף אותו באופן מלא.

¹⁰ כתוצאה מספירה כפולה של לקוחות אשר נוטלים אשראי ממספר סוגי מלווים סכום ההתפלגות באיורים 2.5 ו-2.6 גדולים מ-100%

איור 2.5

שיעור הלווים שנוטלים חוב צרכני, לפי ספק אשראי, דצמבר 2020 עד דצמבר 2023, באחוזים



מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

פריקות האשראי הצרכני לפי מאפייני הלווה לאורך זמן

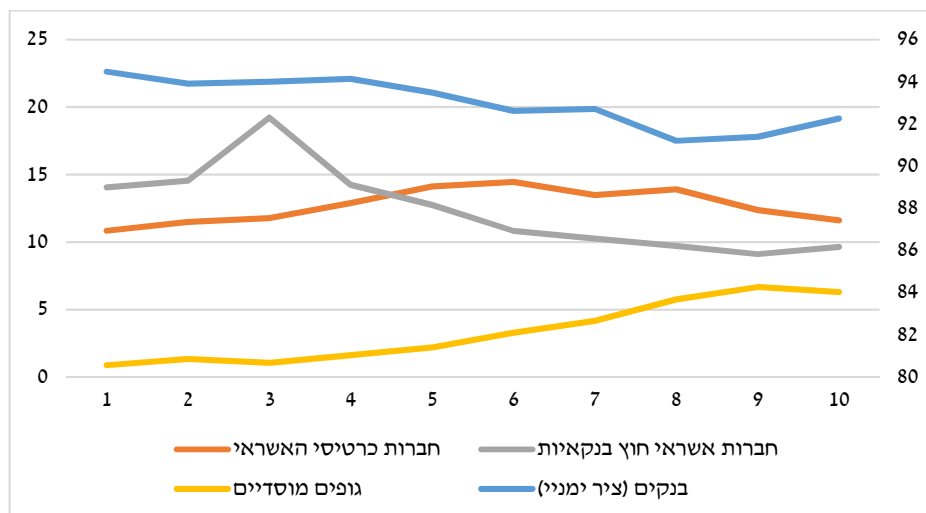
בסעיף זה ננתח את מאפייני הלווים שפורקים את האשראי הצרכני ונוטלים אשראי מספקי אשראי חוץ בנקאיים. לאורך הדרך נשווה את שיעור "הפורקים" לשיעור הלווים מאותה הקבוצה שממשיכים ליטול אשראי מהבנקים (בין שמדובר בלווים שנוטלים רק אשראי בנקאי או לווים שנוטלים אשראי בנקאי וחוץ בנקאי).

הדינמיקה של הפריקות תלויה בדירוג כלכלי-חברתי של היישוב בו מתגורר הלווה כאשר ישובים בעלי דירוג גבוה הלווים נוטים לקחת אשראי מספקי אשראי חוץ בנקאיים שונים בשכיחות שונה: כאמור, שיעור הלווים שפרקו אשראי צרכני על ידי נטילת אשראי מחברת אשראי חוץ בנקאית עמד בדצמבר 2023 על כ-12%. ניתן לראות באיור 2.6 ששיעור הפריקות זה גבוה יותר ככל שהדירוג הכלכלי-חברתי של מגורי הלווה נמוך יותר. ביחס לחברות כרטיסי האשראי, עמד שיעור הפריקות בדצמבר 2023, על כ-13%, ושיעור זה נוטה להיות גבוה יותר עבור מי שמתגוררים בישובים המדורגים בדירוג כלכלי-חברתי בינוני. לסיום, ביחס לגופים מוסדיים, בולט שיעור הפריקות של אלו המתגוררים בישובים בדירוג כלכלי-חברתי גבוה.

איור 2.6

שיעור הלווים שנוטלים חוב צרכני, לפי ספק אשראי ודירוג כלכלי-חברתי של מגורי הלווה, דצמבר

2023



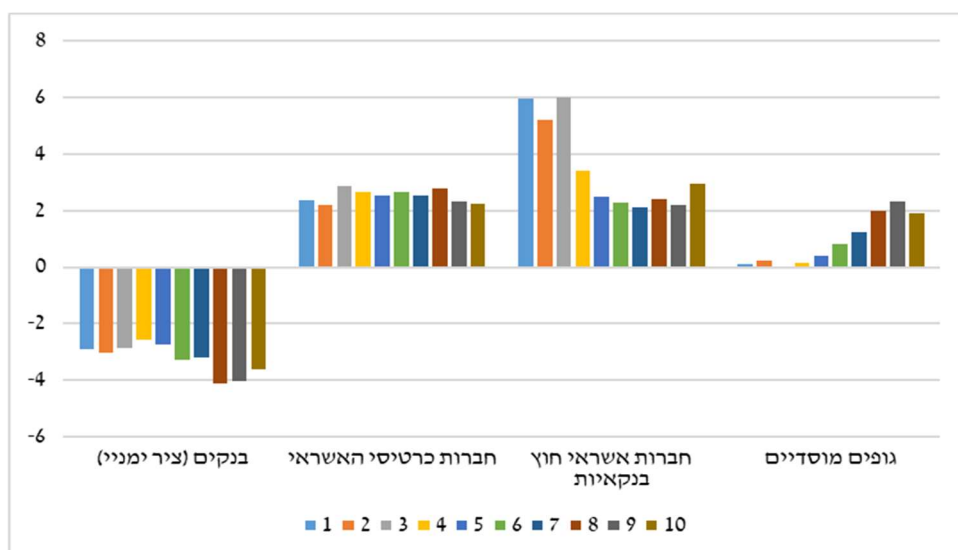
ציר ה-x מציין את הדירוג הכלכלי-חברתי של מגורי הלווה
מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל* בניכוי העיר ירושלים

כאשר בוחנים את השינוי בשיעור הפורקים לאורך זמן, ניתן לראות שבין דצמבר 2020 לדצמבר 2023, העלייה בשיעור הפריקות בולטת במיוחד בקרב מי שנוטלים אשראי מחברות חוץ בנקאיות ומתגוררים בשיכונים בדירוג כלכלי-חברתי נמוך. העלייה בשיעור הפורקים על ידי נטילת אשראי מגופים מוסדיים מגיעה בעיקר מלווים המתגוררים בשיכונים בדירוג כלכלי-חברתי גבוה. העלייה בשיעור הפורקים על ידי נטילת אשראי מחברות אשראי חוץ בנקאיות דומה בקרב הדירוגים השונים (איור 2.7).

איור 2.7

השינוי בין דצמבר 2020 לדצמבר 2023 בשיעור הלווים שנוטלים חוב צרכני, לפי ספק אשראי ודירוג

כלכלי-חברתי של מגורי הלווה



ציר ה-x מציין את הדירוג הכלכלי-חברתי של מגורי הלווה
מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל* בניכוי העיר ירושלים

בהתייחס למגזר של הלווה, ניתן לראות באיור 2.8, כי נכון לדצמבר 2023, מרבית הלווים נוטלים אשראי מהבנקים ללא תלות במגזר¹¹ אליו הם משתייכים (כ-93% מקרב היהודים שאינם חרדים, כ-94% מקרב הלא יהודים וכ-95% מקרב היהודים החרדים). נציין כי החלוקה למגזרים מתבססת על הישוב בו מתגורר הלווה והושמטו ישובים מעורבים וישובים לגביהם אין מידע.

מבחינת מאפייני הפורקים והתמורות בפריקות ניכר כי לוויים ממגזרים לא יהודים פורקים את האשראי ונוטלים בנוסף גם אשראי מגופים חוץ בנקאיים. כך שיעור הלוויים הלא יהודים שנטלו אשראי מחברות אשראי חוץ בנקאיות עמד בדצמבר 2023 על כ-20%. כמו כן, מדובר על עליה ניכרת בשיעור זה מכ-14% בדצמבר 2020. פריקות האוכלוסייה הלא יהודית נעשית גם על ידי נטילת אשראי מחברות כרטיסי האשראי, ובפרט חלה עליה בשיעור זה מכ-9% לכ-12% בדצמבר 2020 ובדצמבר 2023 בהתאמה. שיעור הפורקים הלא יהודים על ידי נטילת אשראי מגופים מוסדיים הינו זניח ועומד על כ-1% בדצמבר 2023 והוא ללא מגמת שינוי לאורך התקופה הנסקרת.

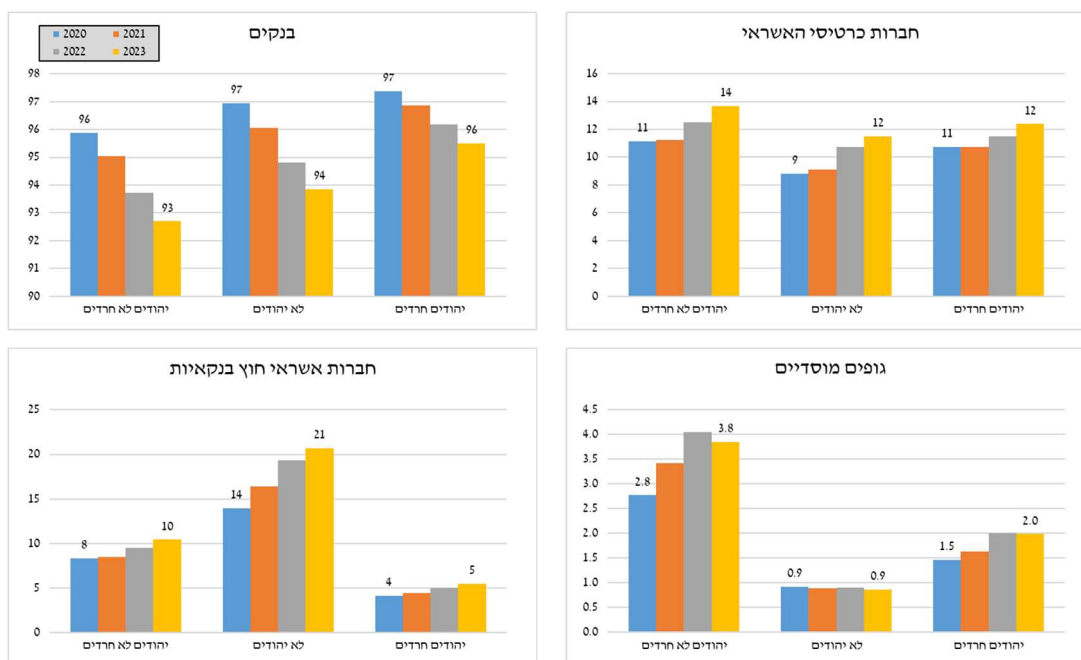
גם האוכלוסייה היהודית הלא חרדית מתאפיינת בשיעורי פריקות לא זניחים ובעלייה ניכרת בשיעורים אלו לאורך התקופה הנסקרת. כך, ניכר כי שיעור הלוויים היהודיים הלא חרדים שנוטלים אשראי מחברות אשראי חוץ בנקאיות עלה מכ-8% לכ-14% בין דצמבר 2020 לדצמבר 2023. באותה העת עלה שיעור היהודים שפרקו אשראי על ידי נטילת אשראי מחכ"א מכ-11% לכ-14% ומגופים מוסדיים מכ-3% לכ-4%.

האוכלוסייה היהודית החרדית, עדיין מאופיינת בשיעורי פריקות מעט נמוכים ביחס לאוכלוסייה היהודית הלא חרדית ונמוכים במיוחד ביחס לאוכלוסייה הלא יהודית וניכר כי חלה עליה קלה בשיעור הפריקות של אוכלוסייה זאת. כך, בין דצמבר 2020 לדצמבר 2023 עלה שיעור הפורקים מקרב אוכלוסייה זאת הנוטלים אשראי מחברות אשראי חוץ בנקאיות מכ-4% לכ-5%, שיעור אלו שנטלו אשראי מגופים מוסדיים עלה מכ-1% לכ-2% ואלו שנטלו אשראי מחברות כרטיסי אשראי עלה מה-11% לכ-12%.

¹¹ החלוקה למגזרים מתבססת על הישוב בו מתגורר הלווה. הושמטו ישובים מעורבים וישובים שלגביהם אין מידע.

איור 2.8

שיעור הלווים שנוטלים חוב צרכני, לפי ספק אשראי ומגזר, דצמבר 2020 עד דצמבר 2023



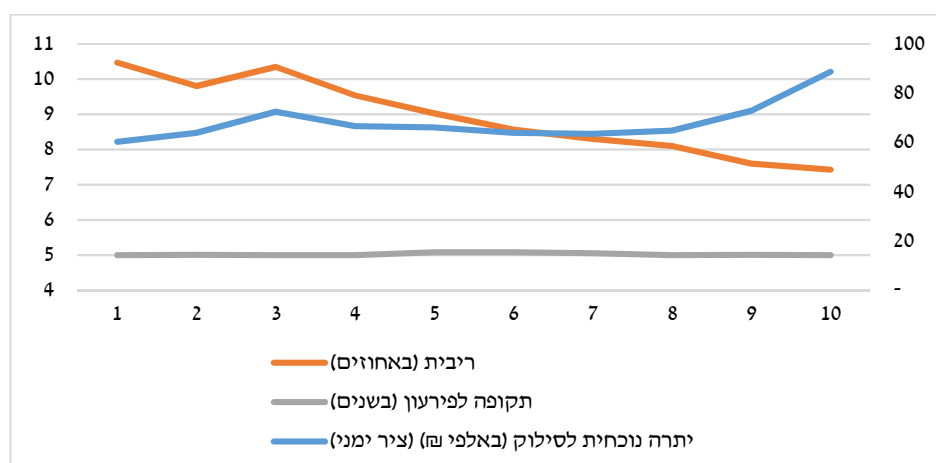
מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור 2.9, מציג מאפיינים של החוב הצרכני הכולל החציוני של לוויים לפי דירוג כלכלי-חברתי של מגורי הלווה.¹² ניתן לראות, שמשקי בית אמידים (מתגוררים בישובים המדורגים בדירוג כלכלי-חברתי גבוה) נוטלים הלוואות גדולות יותר, אבל גם משלמים ריביות נמוכות יותר ממשקי בית שאינם אמידים (מתגוררים בישובים המדורגים בדירוג כלכלי-חברתי נמוך). עם זאת, אין הבדל משמעותי בתקופה הממוצעת לפירעון של האשראי.

איור 2.9

מאפייני החוב החציוני הצרכני של לוויים לפי סוג חוב ודירוג כלכלי-חברתי של מגורי הלווה,

דצמבר 2023



ציר ה-x מציין את הדירוג הכלכלי-חברתי של מגורי הלווה
מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל *בניכוי העיר ירושלים

¹² כך למשל, היתרה הנוכחית לסילוק הינה סכום של כלל היתרות הנוכחיות לסילוק של לוויים מסוים מכלל ספקי האשראי מהם נטל ההלוואה (ולא רק של הלוואה ספציפית/ מלווה ספציפי).

2.3. מחקרים נוספים

בנוסף למחקרים שתוארו לעיל, חטיבת המחקר של בנק ישראל ממשיכה בגיבוש מחקרים אשר בוחנים תרומת המאגר להשגת מטרות החוק. בחלק זה יתוארו בקצרה מספר מחקרים פוטנציאליים נוספים שנמצאים בתהליכי עבודה שמטרתם לבחון זוויות נוספות של השפעת המאגר בנושאים הבאים:

- א. **תחרות בשוק המשכנתאות** – מטרת המחקר היא לבחון את ההשפעה של מאגר נתוני אשראי ורפורמות נוספות שנעשו בשנים האחרונות על התחרות והפריקות בשוק המשכנתאות.¹³
- ב. **הרחבת הגישה לאשראי** – מטרת המחקר היא לבחון כיצד השפיע המאגר על הקשר בין נוכחות סניפי בנק בישוב וצריכת מוצרים פיננסיים מאותו בנק.
- ג. **צמצום ההפליה במתן אשראי והפערים הכלכליים** – מטרת המחקר היא לבחון את התפתחות לאורך זמן של הקשר בין מאפייני הלווה (כגון גיל, דירוג סוציו אקונומי של היישוב, ומגזר) להסתברות לחדלות פירעון של הלווה ולמחיר האשראי.

¹³ לדוגמה רפורמה צרכנית שיזם בנק ישראל ונכנסה לתוקף בחודש ספטמבר 2022 להגברת שקיפות המידע והתחרות בשוק המשכנתאות ("רפורמת המשכנתאות"). הרפורמה נועדה לסייע ללווים בתהליך נטילת משכנתה באמצעות מתן כלים שנועדו לסייע ללווים להשוות בין הצעות של הבנקים השונים ולהפנים את הסיכונים שגלומים במסלולי המשכנתה השונים. להרחבה ראו [./https://mash-boi.org.il](https://mash-boi.org.il)

3. התפתחויות בשוק האשראי הקמעונאי

חלק זה סוקר את ההתפתחויות בשוק האשראי הקמעונאי בין השנים 2020-2023. מן הנתונים עולים שלושה ממצאים מרכזיים:

- בשנה האחרונה הואט קצב הצמיחה בשוק המשכנתאות על רקע העלייה בריבית בנק ישראל. תמונה דומה מתקבלת באשראי הקמעונאי שלא לדור, שם היתרה לסילוק קטנה ב-2023.
- מקורן של מרבית המשכנתאות בישראל עודנו במערכת הבנקאית, אך חלקם היחסי של הגופים החוץ בנקאיים בשוק המשכנתאות גדל בשנים האחרונות. בשוק האשראי הצרכני, האשראי ממקורות חוץ בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי צמח באחוזים גבוהים. שיעורי הצמיחה הגבוהים ביתרת האשראי של מוסדות פיננסיים שאינם בנקים מבטאים שינויים יסודיים בשוק האשראי הישראלי ובפרט עם מגמות התגברות הפריקות של מוצרי האשראי השונים (ראו חלק 2.2). אמנם, הבנקים עודם השחקנים הגדולים בשוק האשראי, אך התפתחויות אלו יכולות להצביע על הגברת התחרות בשוק האשראי הקמעונאי.
- מסגרות האשראי המתחדשות משקפות ביקושים של משקי בית לצריכה. בשנים האחרונות יתרת מסגרות האשראי הללו הושפעה מאירועי הקורונה, ולאחרונה ממלחמת חרבות ברזל, כאשר משקי בית צמצמו את הוצאותיהם ויתרת מסגרות האשראי המתחדשות בעתות אלה ירדה. יתרת משיכת היתר מושפעת בצורה דומה – כאשר משקי בית מצמצמים את צריכתם, יתרת משיכת היתר יורדת.

לוח 3.1 מציג את יתרת האשראי הקמעונאי במשק לפי סוג האשראי ומקורו. סוג האשראי מחולק לפי השווקים המרכזיים בישראל: אשראי קמעונאי לדור (משכנתאות); אשראי קמעונאי שלא לדור (הלוואות צרכניות); מסגרות אשראי מתחדשות (רובן כרטיסי אשראי); משיכת יתר מחשבוניות ע"ש. מקור האשראי מחולק לארבעה מקורות האשראי המרכזיים בישראל: תאגידים בנקאיים; חברות כרטיסי אשראי (מנפיקות או סולקות); גופים מוסדיים; וכן גופים מוסדרים שהם נותני אשראי שמחזיקים ברישיון למתן אשראי (להלן: **גופים חוץ בנקאיים**).¹⁴

נכון לסוף דצמ' 2023, יתרת האשראי הקמעונאי לדור המדווח למאגר עמדה על כ-616 מיליארד ₪, עליה של כ-4.6% ביחס לתקופה המקבילה אשתקד. ביחס לשנים 2020-2022, ישנה האטה בקצב הצמיחה בשוק זה, אשר נבעה בעיקרה מביצועים נמוכים של המערכת הבנקאית. מקורן של מרבית ההלוואות הקמעונאיות לדור עודנו המערכת הבנקאית, אך חלקם היחסי של הגופים החוץ בנקאיים בשוק המשכנתאות גדל בשנים האחרונות. בשוק האשראי הקמעונאי שלא לדור, באותה תקופה, היתרה המדווחת למאגר מכל המקורות עמדה על כ-201 מיליארד ₪, ירידה של כ-2% ביחס לתקופה המקבילה אשתקד. ירידה זו נבעה מירידה באשראי של התאגידים הבנקאיים והגופים המוסדיים, בעוד שאשראי ממקורות חוץ בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי המשיך לצמוח באחוזים גבוהים.

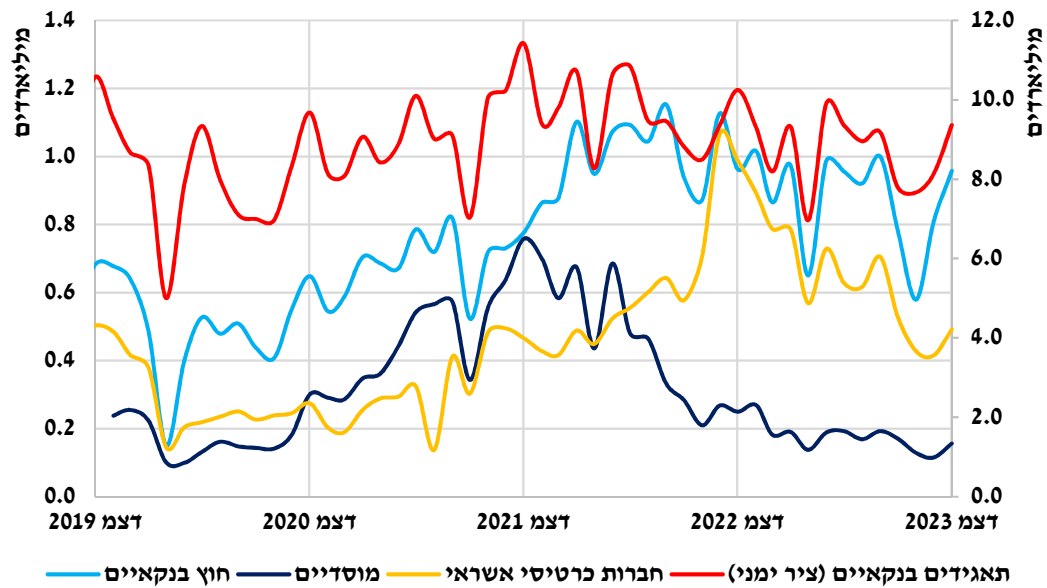
¹⁴ יודגש כי נותני אשראי חוץ-בנקאי וגופים מוסדיים מדווחים למאגר רק אם הם נותנים אשראי בהיקף מינימלי שנקבע בחוק או אם הם בוחרים לדווח על פי עיקרון ההדדיות. הנתונים מתייחסים רק לגופים שמדווחים למאגר. בהתאם הנתונים בלוח 3.1 מייצגים רק חלק מהאשראי הצרכני הניתן במשק על ידי גופים מוסדיים וחוץ בנקאיים (ראו לדוגמה לוח ד-2 בפרק ד' של דוח בנק ישראל לשנת 2021). כמו כן, חלק ממגמת הגידול באשראי בגופים החוץ בנקאיים והגופים המוסדיים נובע מהצטרפות מדווחים למאגר. לפרטים על גופי האשראי המדווחים למאגר ראו <https://general.creditdata.org.il/portal-ashrai-app/corporations-list/DS>. בנוסף, נתוני ההלוואות הצרכניות מחברות כרטיסי אשראי בחלק זה מוצגות בחסר מכיוון שחלק מהן ניתן על חשבון מסגרת האשראי ועל כן הן אינן מדווחות תחת מוצר הלוואות צרכניות וזאת בהתאם למידע המנוהל בכל מקור מידע.

לוח 3.1					
יתרת האשראי במשק, לפי סוג האשראי ומקורו, במיליארדי ₪					
(שיעור שינוי ביחס לסוף השנה הקודמת)					
12/2023	12/2022	12/2021	12/2020	מקור האשראי	סוג האשראי
606.8 (4.67%)	579.7 (13.46%)	511.0 (14.14%)	447.7 (8.83%)	תאגידים בנקאיים	אשראי קמעונאי
9.9 (58.9%)	6.3 (26.60%)	4.9 (12.43%)	4.4 (7.90%)	חוץ בנקאיים	לדיר
616.7 (5.25%)	586.0 (13.58%)	515.9 (14.12%)	452.1 (9.90%)	סה"כ	
160.1 (-3.99%)	166.8 (2.77%)	162.3 (4.58%)	155.2 (-2.51%)	תאגידים בנקאיים	אשראי קמעונאי שלא
					לדיר
12.8 (15.37%)	11.1 (42.40%)	7.8 (8.70%)	7.2 (-7.51%)	חברות כרטיסי	
				אשראי	
20.0 (21.15%)	16.5 (34.78%)	12.3 (20.05%)	10.2 (22.00%)	גופים חוץ בנקאיים	
8.0 (-25.12%)	10.7 (30.55%)	8.2 (100.29%)	4.1 (12.91%)	גופים מוסדיים	
201.0 (-2.02%)	205.2 (7.64%)	190.6 (7.86%)	176.7 (-1.24%)	סה"כ	
28.1 (-0.70%)	28.2 (11.22%)	25.4 (1.66%)	25.0 (-6.49%)	תאגידים בנקאיים	מסגרות אשראי
					מתחדשות
27.4 (5.66%)	26.0 (20.61%)	21.5 (22.39%)	17.6 (1.90%)	חברות כרטיסי	
				אשראי	
55.5 (2.34%)	54.2 (10.75%)	47.0 (10.84%)	42.6 (-23.61%)	סה"כ	
16.3 (-0.73%)	16.4 (10.75%)	14.8 (10.84%)	13.4 (-23.61%)	תאגידים בנקאיים	משיכת יתר
					מחשבונות עו"ש
16.3 (-0.73%)	16.4 (10.75%)	14.8 (10.84%)	13.4 (-23.61%)	סה"כ	
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל					

איורים 3.1-3.5 מציגים מגמות לאורך זמן בהלוואות צרכניות חדשות (אשראי קצוב בזמן¹⁵), בחלוקה למקורות האשראי השונים. מאז תחילת 2023, חלה ירידה הן בסך הביצועים החדשים והן במספר ההלוואות החדשות, בראש ובראשונה כתוצאה מהעלאת הריבית וירידה בביקוש לאשראי. בלטה במיוחד הירידה ממקורות אשראי שאינם בנקים. לעומת זאת, הריבית על הלוואות חדשות עלתה עבור כל מקורות האשראי (איור 3.4). תקופת האשראי הממוצעת של הלוואות חדשות (איור 3.5) הניטלות מתאגידים בנקאיים נותרה יציבה סביב 50 חודשים; אצל הגופים החוץ בנקאיים חלה עליה קלה מ-56 ל-60 חודשים; עבור הלוואות מחברות כרטיסי אשראי והגופים המוסדיים, חלה ירידה מ-65 ל-60 ומ-54 ל-48 חודשים בהתאמה. באופן כללי, ניכר כי קיים בידול משמעותי בין ספקי האשראי ביחס לגובה ההלוואה הממוצעת ולגובה הריבית, אך דמיון יחסי בתקופה הממוצעת לפירעון.

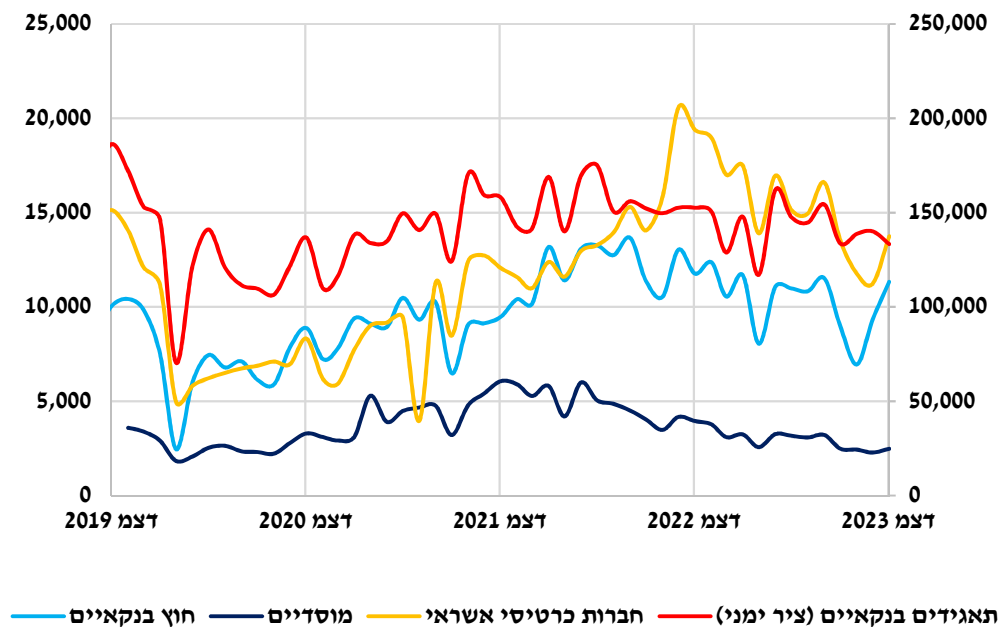
¹⁵ חלק זה מתמקד בהלוואות קצובות בזמן עם לפחות לקוח אחד חייב, ללא פרטי תאגיד, לא למטרת ניכיון צ'קים, לא מטרת אשראי עסקי ועם תקופה מקורית לפירעון גדולה או שווה לחודש אחד.

איור 3.1
סך הביצועים של הלוואות חדשות שהועמדו במהלך החודש, הלוואות (אשראי לזמן קצוב),
לפי סוג נותן האשראי



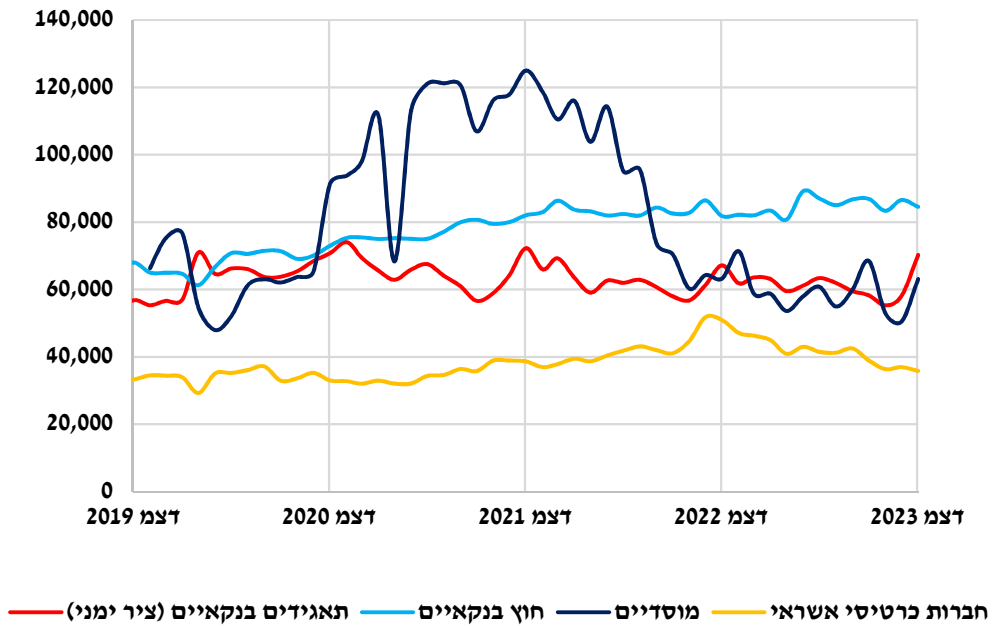
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור 3.2
מספר הלוואות חדשות שהועמדו במהלך החודש, הלוואות (אשראי לזמן קצוב),
לפי סוג נותן האשראי

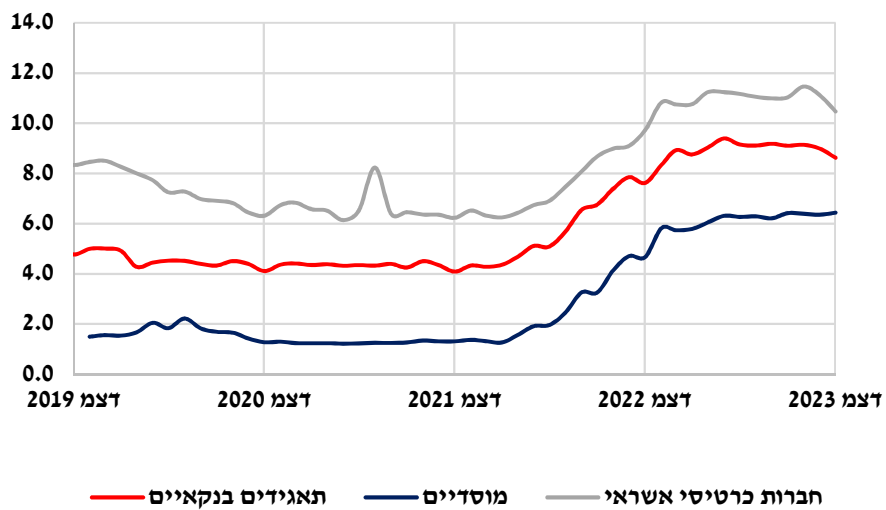


המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

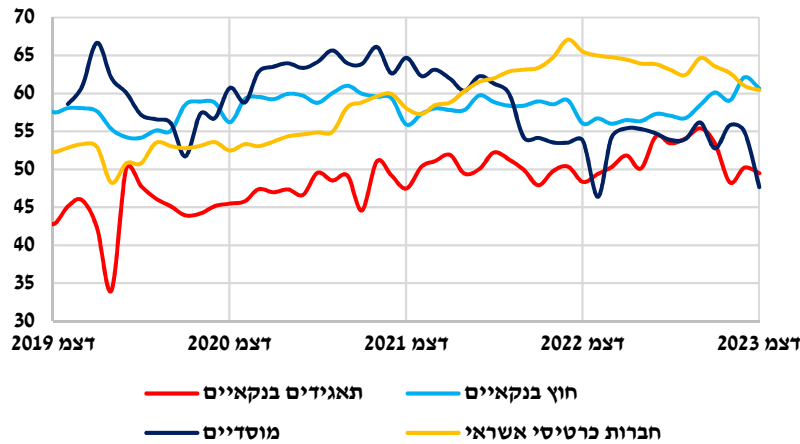
איור 3.3
גודל הלוואה ממוצע, הלוואות (אשראי לזמן קצוב),
לפי סוג נותן האשראי



איור 3.4
שיעור הריבית הממוצע על אשראי חדש שמועמד במהלך החודש, הלוואות (אשראי לזמן קצוב) בריבית משתנה לא צמודות, לפי סוג נותן האשראי, אחוזים



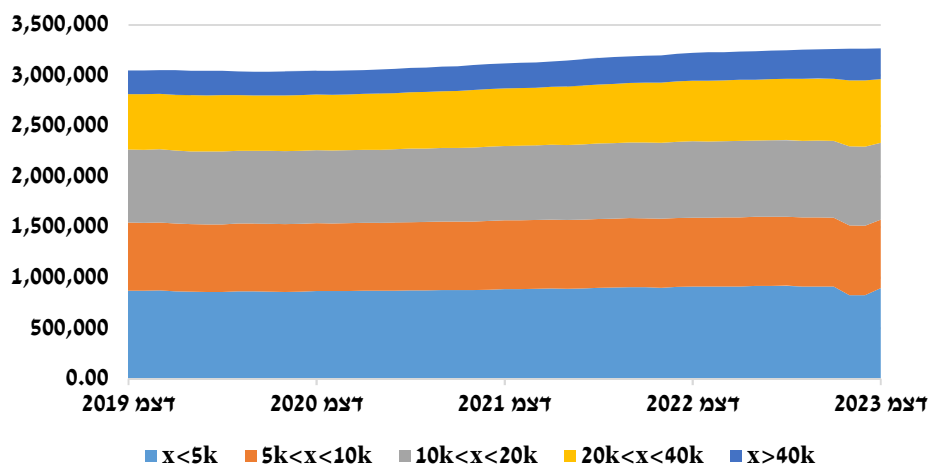
איור 3.5
תקופת אשראי ממוצעת עבור אשראי חדש שמועמד במהלך החודש, הלוואות
(אשראי לזמן קצוב), לפי סוג נותן האשראי, בחודשים



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

נכון לסוף דצמבר 2023, יתרת מסגרות האשראי המתחדשות המדווחות למאגר עמדה על כ-55 מיליארד ₪ – עלייה של כ-2% ביחס לתקופה המקבילה אשתקד. יתרת מסגרות האשראי המתחדשות משקפת ביקושים של משקי בית לצריכה, והיא הושפעה בשנים האחרונות מאירועי הקורונה ולאחרונה ממלחמת חרבות ברזל, כאשר משקי בית צמצמו את הוצאותיהם ויתרת מסגרות האשראי המתחדשות בעתות אלה ירדה. באותה תקופה, יתרת משיכת היתר בחשבונות העובר ושב (עו"ש) המדווחים למאגר עמדה על כ-16 מיליארד ₪, ירידה של כ-0.7% ביחס לתקופה המקבילה אשתקד. יתרת משיכת היתר הושפעה אף היא בצורה דומה ליתרה במסגרות אשראי מתחדשות כאמור לעיל. איורים 3.6-3.8 מציגים מגמות לאורך זמן בחשבונות עו"ש עם מסגרת, לפי גודל המסגרת. באיור 3.6 ניתן לראות כי מגמת העלייה במספר חשבונות העו"ש עם מסגרת המשיכה מהשנה שעברה. באיור 3.7 ניתן לראות ששיעור הניצול מתוך מסגרות העו"ש יציב יחסית עד תחילת המלחמה, ומאז נמצא בירידה, בייחוד עבור מסגרות הקטנות מ-5,000 ₪. באיור 3.8 ניתן לראות ששיעור חשבונות העו"ש עם במשיכת יתר ובניצול כרוני נותר יציב.¹⁶

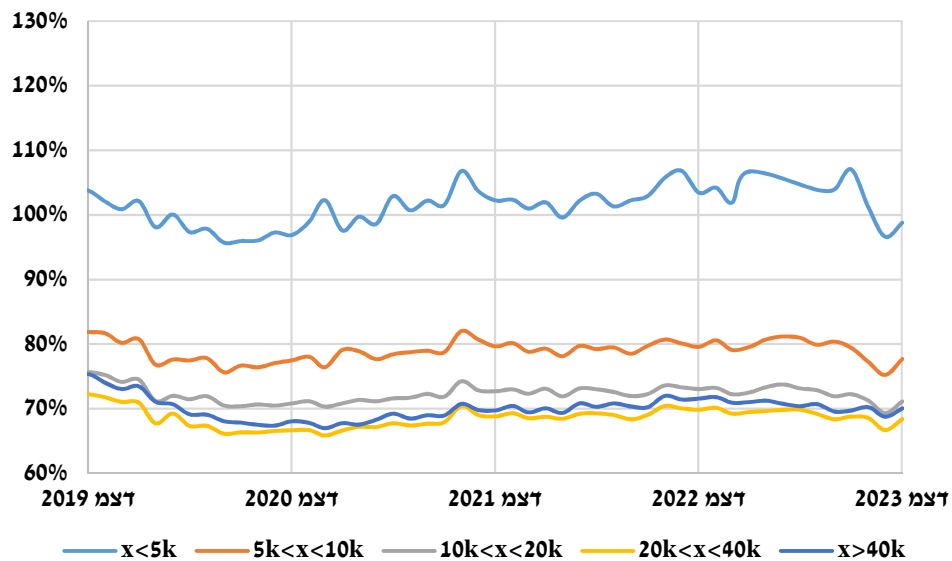
איור 3.6
מספר חשבונות עו"ש עם מסגרת חיובית, חלוקה לפי גודל מסגרת



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

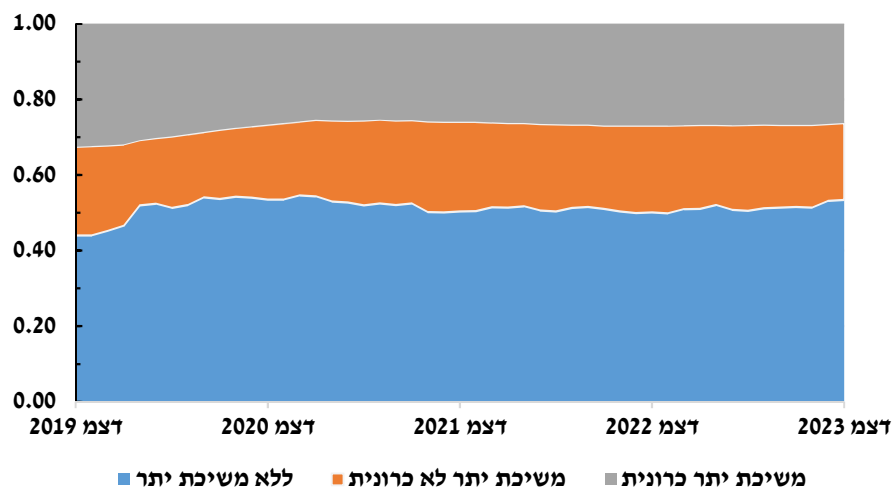
¹⁶ ניצול כרוני מוגדר כמצב של משיכת יתר בסכום כלשהו בכל חודש במשך שנה לפחות.

איור 3.7
שיעור ניצול ממוצע מתוך מסגרת העו"ש, חלוקה לפי גודל מסגרת



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור 3.8
התפלגות (באחוזים) חשבוניות העו"ש לפי הקבוצות: ללא משיכת יתר, משיכת יתר לא כרונית, ומשיכת יתר כרונית



ניצול כרוני מוגדר כמצב של משיכת יתר בסכום כלשהו בכל חודש במשך לפחות שנה.
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

4. פעילות המערכת לשיתוף נתוני אשראי

4.1. מקורות מידע

נתוני האשראי במאגר מועברים על ידי מקורות מידע שחייבים בדיווח לפי החוק וגם על ידי מקורות מידע שהתחייבו לעשות כן בהתאם לעיקרון ההדדיות. לפי עיקרון זה, כדי שנותן אשראי יוכל לבקש נתונים מהמאגר לצורך הפקת דוח אשראי, עליו להתחייב ולהעביר אל המאגר את נתוני האשראי של כל לקוחותיו¹⁷. אנו מסווגים את מקורות המידע לקבוצות שונות בהתאם למאפייני הפעילות שלהם: תאגידים בנקאיים, חברות כרטיסי אשראי, גופים מוסדיים¹⁸ וכן גופים מוסדריים¹⁹. בנוסף, יש מספר גופים ציבוריים שלא עוסקים במתן אשראי ולכן אינם מוגדרים כמשתמשים בנתוני אשראי, אך הם מעבירים נתונים למאגר בהתאם לחוק: ההוצאה לפועל, הממונה על הליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי וכן מדור חשבונות מוגבלים בבנק ישראל. במאגר נכללים נתוני אשראי שהתקבלו מהתאגידים הבנקאיים ומחברות כרטיסי האשראי החל מחודש מאי 2016, נתוני אשראי שהתקבלו מהגופים הציבוריים החל מחודש אוגוסט 2018 ונתוני אשראי שהתקבלו משאר הגופים הפיננסיים החל ממועד רישום כמקורות מידע לאחר עליית המערכת לאוויר באפריל 2019. בשנת 2023 החלו לדווח למאגר חמישה נותני אשראי חדשים ונגרע מקור מידע אחד לאחר שבנק אגוד מוזג לתוך בנק מזרחי טפחות בתחילת השנה, בכך עמד מספר מקורות המידע בסוף השנה על 51 גופים. להלן פירוט של מספר מקורות המידע בכל קבוצה:

לוח 4.1 מספר מקורות המידע המדווחים		
סוג מקור מידע	31.12.2022	31.12.2023
תאגידים בנקאיים	13	12
חברות כרטיסי אשראי	4	4
גופים מוסדיים	5	6
גופים מוסדריים	22	26
גופים ציבוריים	3	3
סה"כ מקורות מידע	47	51

4.2. לשכות אשראי

המידע שבמאגר מועבר באמצעות לשכות אשראי לכל המשתמשים במערכת, ביניהם נותני אשראי, מיופי כוח בתמורה ולקוחות. להלן פירוט לשכות האשראי שפעלו בשנת 2023:

לוח 4.2 לשכות אשראי פעילות		
שם לשכת האשראי	מועד קבלת רישיון	סטטוס
ל.א.י. לשכת אשראי לישראל בע"מ ²⁰	31.10.2018	פעיל
בי.די.איי. - קופאס בע"מ	6.11.2018	פעיל

¹⁷ סעיף 26(א)(2) לחוק.

¹⁸ גוף מוסדי – חברת ביטוח, חברה מנהלת של קרן פנסיה או חברה מנהלת של קופת גמל.

¹⁹ גוף מוסדר – נותן אשראי שאינו תאגיד בנקאי ומחזיק ברישיון למתן אשראי לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדריים.

²⁰ לשעבר די אנד בי החברה לנתוני אשראי בע"מ.

לשכת אשראי רשאית לבקש מהמאגר מידע לצורך הפקת דוחות שונים עבור לקוחותיה: דוח אשראי שעל בסיסו מחושב דירוג אשראי, חיווי אשראי ודוח ריכוז נתונים. בשנת 2023 עלתה כמות הפניות הכוללת לקבלת מידע מהלשכות ב-29%. השימוש בדוח אשראי עלה ב-3.7% לעומת השימוש בחיווי אשראי שירד ב-16%. בשנה החולפת חל גידול משמעותי בהפקת דוחות ריכוז נתונים, שנובע משירותים של לשכת אשראי שמבוססים על דוחות אלו ומאפשרים ללקוח לקבל התראה על שינויים בנתוני האשראי או עדכון חודשי קבוע. השימוש של מיופי כוח בתמורה ירד ב-39% בעקבות הירידה במספר הגופים הרשומים כפי שיפורט בהמשך. להלן נתונים מצטברים על מספר בקשות המידע שהגישו לשכות האשראי לפי מטרת הפנייה:

לוח 4.3			
מספר פניות לקבלת מידע באמצעות לשכות האשראי			
מטרת הפנייה ללשכת אשראי	2022	2023	שינוי ב-%
דוח אשראי	4,914,658	5,097,571	+3.7%
חיווי אשראי	6,501,828	5,452,510	-16%
דוח ריכוז נתונים ללקוח	247,398	261,925	+5.9%
ניטור ומעקב ללקוח (ע"ב דוח ריכוז נתונים)	634,049	5,132,871	+710%
דוח ריכוז נתונים למיופה כוח בתמורה	55,074	33,466	-39%
סה"כ פניות לקבלת מידע	12,353,007	15,978,343	+29%

4.3. משתמשים בנתוני אשראי

בהתאם להוראות סעיף 26 לחוק, נותן אשראי שהוא מקור מידע, רשאי להיות משתמש בנתוני אשראי על בסיס עקרון ההדדיות שנקבע בחוק. אחת ממטרות החוק היא הגברת התחרות בשוק האשראי הקמעונאי, בין השאר, באמצעות הגדלת מספר המשתמשים בנתוני אשראי והגברת השיתוף של נתונים מהמאגר. בשנה החולפת נרשמו במערכת שמונה משתמשים בנתוני אשראי חדשים ונגרעו ממנה שלושה גופים, ובסה"כ פעלו בסוף השנה 49 גופים פיננסיים שונים. הממונה ממשיך לפעול להגדלת מספר המשתמשים בנתוני אשראי ומעודד נותני אשראי המפוקחים על פי דין לעניין פעילות האשראי, שלא חייבים בדיווח לפי החוק, להתחבר למערכת כמקורות מידע המעבירים את נתוני האשראי שברשותם ולקבל דוחות אשראי על בסיס עיקרון ההדדיות. להלן פירוט של מספר המשתמשים בנתוני אשראי לפי סוג:

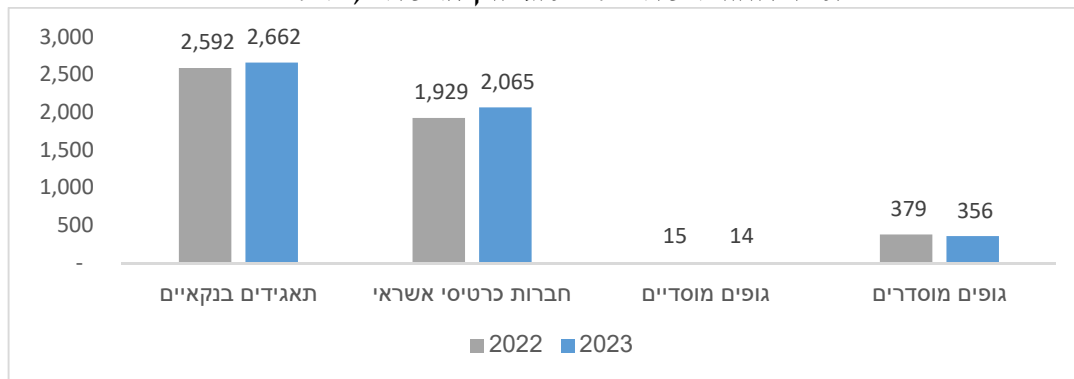
לוח 4.4		
מספר המשתמשים בנתוני אשראי		
סוג	31.12.2022	31.12.2023
תאגידים בנקאיים	12	11
חברות כרטיסי אשראי	4	4
גופים מוסדיים	5	3
גופים מוסדרים	23	31
סה"כ פעילים	44	49

דוחות אשראי

משתמש בנתוני אשראי רשאי לבקש דוח אשראי, בכפוף להתקיימות התנאים הקבועים בחוק. דוח אשראי מאפשר לנותן האשראי לבחון באופן מעמיק יותר את עמידתו של לקוח מסוים בהתחייבויותיו, לנהל את סיכון האשראי בצורה מושכלת יותר ולהתאים את שיעורי הריבית שניתנת ללקוח בהתאם למוסר התשלומים שלו. הכמות הכוללת של דוחות אשראי שהופקו מהמערכת בשנת 2023 עלתה ב-3.7% בהשוואה לכמות בשנת 2022. להלן התפלגות דוחות האשראי של המשתמשים בנתוני אשראי לפי סוג נותן האשראי:

איור 4.1

מספר דוחות אשראי לפי סוג נותן האשראי, באלפים



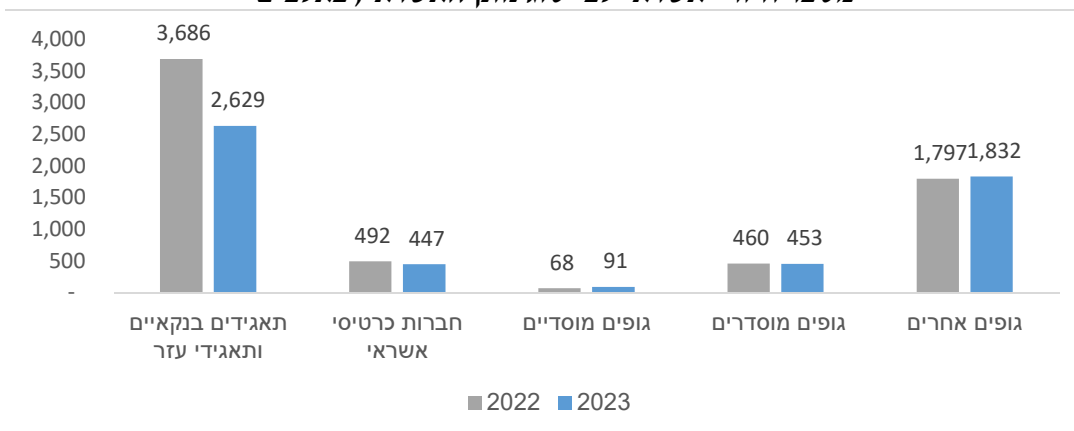
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

חיוויי אשראי

נותן אשראי כהגדרתו בחוק רשאי לבקש חיוויי אשראי לגבי לקוח לצורך התקשרות בעסקת אשראי עם אותו לקוח. להלן התפלגות חיוויי האשראי של המשתמשים בנתוני אשראי לפי סוג וכן מספר חיוויי האשראי שביקשו גופים אחרים שאינם מקורות מידע ולכן אינם רשאים לקבל דוח אשראי ואינם מוגדרים כמשתמשים בנתוני אשראי. קבוצת הגופים האחרים כוללת גם מי שמוגדר כנותן אשראי בסיכון נמוך, כלומר עוסקים שנותרו אשראי לתקופות קצרות או בסכומים נמוכים, אגב מכירת נכס או מתן שירות ללקוח. כמות החיוויים הכוללת ירדה בכ-16% בשנת 2023 בהשוואה לשנת 2022.

איור 4.2

מספר חיוויי אשראי לפי סוג נותן האשראי, באלפים



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

4.4. מיופי כוח בתמורה

מיופה כוח בתמורה כהגדרתו בחוק, רשאי לבקש עבור הלקוח דוח ריכוז נתונים ועל בסיס דוח זה לתת ייעוץ פיננסי בתחום האשראי, בכפוף להתקיימות התנאים הקבועים בחוק. כדי לפעול כמיופה כוח בתמורה נדרש אישור של הממונה, שניתן בכפוף לעמידה בתנאי הרישום שנקבעו לפי החוק. אפשר לסווג את מיופי הכוח בתמורה הרשומים במערכת לשלוש קבוצות עיקריות: יועצים פיננסיים אישיים בתחום האשראי, למשל: יועצי משכנתאות, יועצים לכלכלת המשפחה או יועצי אשראי לעסקים קטנים ובינוניים. קבוצה זו כוללת את מרבית מיופי הכוח בתמורה. נותני שירותים משפטיים או חשבונאיים, שמבקשים לקבל דוח ריכוז נתונים לצורך ייעוץ פיננסי בתחום האשראי שנכלל בפעילותם העיקרית. גופים פיננסיים טכנולוגיים (FinTech), שכוונתם לתת ייעוץ פיננסי ללקוחות על בסיס הדוח באמצעות יישום מקוון.

בשנת 2023 ירד מספר הגופים הרשומים ב-85% בהשוואה לשנה הקודמת ובוטל רישומם של 826 מיופי כוח בתמורה, מתוכם כ-94% יחידים והשאר תאגידים. ירידה זו נובעת בעיקר מאי עמידתם של אותם מיופי כוח בתמורה בהוראות הממונה לניהול סיכונים אבטחת מידע והגנת הסייבר.

לוח 4.5			
מספר מיופי הכוח בתמורה			
סוג מיופה כוח בתמורה	31.12.2022	31.12.2023	שינוי ב-%
יחיד	894	115	-87%
תאגיד	77	30	-61%
סה"כ רשומים	971	145	-85%

מספר דוחות ריכוז הנתונים שהוזמנו עבור לקוחות באמצעות מיופה כוח בתמורה בשנת 2023 ירד ב-39% בהשוואה לשנה הקודמת. עיקר הירידה נובעת מצמצום ההזמנות של דוחות בידי מיופי כוח בתמורה שהם יחידים.

לוח 4.6		
כמות דוחות ריכוז נתונים שהוזמנו על ידי מיופה כוח בתמורה		
סוג מיופה כוח בתמורה	2022	2023
יחיד	46,726	24,919
תאגיד	8,350	8,547
סה"כ דוחות	55,074	33,466

5. פעילותה של מנהלת המאגר

מנהלת המאגר, שמונתה על פי סעיף 17 לחוק, אחראית לניהולו ותפעולו השוטף של המאגר על פי דרישות החוק, ובין היתר מפעילה את המערך הטכנולוגי ומערכות המחשב התומכים בו. מערך זה כולל מגוון רחב של כלים ומערכות, תהליכים ועובדים שתפקידם להבטיח את פעולתן התקינה של המערכות, את עדכניות ואמינות הנתונים הכלולים במאגר ואת רמת הזמינות והשירות הדרושה לפעילות לשכות האשראי, שירות לכלל האזרחים ושאר הגורמים המשתתפים במערכת שיתוף נתוני האשראי. יעד מרכזי של פעילות מנהלת המאגר הוא שמירה על פרטיות נושאי המידע במאגר והגנה על המידע ועל מערכות המחשוב מפני איומי סייבר.

בהתאם להגדרת התפקיד של מנהלת המאגר בחוק ובתקנותיו, מנהלת המאגר:

- מבצעת ניהול, בקרה ותפעול שוטף של המאגר ושל מערכת נתוני אשראי.
- מבצעת מעקב ובקרה שוטפים אחר עמידה בסדרי הניהול, אמצעי האבטחה הפיזית והלוגית והרשאות הגישה למערכת ולמידע רגיש שנקבעו על ידה.
- דואגת לביצוע מבדקי חדירה וסקרי סיכונים פרטיות באופן עיתי ושוטף, הדרכות עיתיות לעובדים ולספקים ועדכון הערכת איומי הייחוס. פעילות זו מבוצעת על ידי מנהל הסייבר של בנק ישראל בשיתוף פעולה של מנהלת המאגר, ובהתייעצות עם הממונה על הגנת הפרטיות וגורמים חיצוניים נוספים כגון מערך הסייבר הלאומי, רפא"ל ועוד.
- מתפעלת את תהליכי הקלט של המידע שמדווח למאגר, כולל הפעלת בקורות איכות, ניהול וקליטת תיקוני מידע, בהתאם להנחיות החוק והממונה על שיתוף בנתוני אשראי.
- מנהלת את המאגר באופן שוטף ובהתאם לדרישות לפי החוק, לרבות תיעוד המידע במאגר, הפעלת תהליכים להגנת המידע במאגר וניהול הרשאות הגישה אליו, אחראית למשלוח הודעה ללקוחות על תחילת איסוף מידע, וכן להפעלת התהליכים להוצאת מידע לשם עריכת דוח אשראי ודוח ריכוז נתונים, ולביצוע פעולות שיזמו לקוחות (בקשות לאי-הכללה, אי-מסירת נתונים וכיו"ב).
- מפעילה את השירות לשכות האשראי המורשות, על בסיס ממשקי התקשורת המאובטחים שהוקמו מולן על ידה.
- מפעילה את תהליך העלמת הזהות על נתונים מהמאגר (התממה) עבור לשכות האשראי ועבור צרכי המחקר של בנק ישראל, בהתאם להנחיות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי ולדרישות החוק.
- מפעילה באופן שוטף ומבוקר מערך שירות לקוחות שכולל פורטל אינטרנטי מזוהה ומוקד טלפוני שמיועד לזיהוי הלקוחות ולתמיכה בביצוע פעולות, כגון: בקשה לקבלת דוח ריכוז נתונים, אי-הכללה ואי-מסירת מידע, פניות מהציבור וכן מידע כללי אודות המערכת.
- מפעילה באופן שוטף ומבוקר פורטל אינטרנטי עבור ניהול מרשמים ומיופי כוח בתמורה.
- מנהלת ומפעילה את המערך הטכנולוגי הכולל, לרבות: ניהול אתרי המחשב ואתרי המשתמשים, ניהול גרסאות, תיקוני תקלות, שדרוגים ושמירה על עדכניות המערכת הטכנולוגית, ניהול ממשקים טכנולוגיים מאובטחים מול מקורות המידע ולשכות האשראי, ייעול תהליכים, שיפורים והתאמות לתמיכה בצרכים העסקיים, יישום מדיניות המשכיות עסקית וכן תרגול הפעלת האתר המשני בהתאם.

6. פעילותו של הממונה על שיתוף בנתוני אשראי

הממונה על שיתוף בנתוני אשראי שמונה על פי סעיף 66(א) לחוק (להלן: **הממונה**), אחראי לשיתוף בנתוני אשראי ונדרש לפעול לשם אבטחת המידע, ההגנה על פרטיות הלקוחות ושמירה על עניינם של הלקוחות ושל המשתמשים בנתוני אשראי. תפקידיו עוגנו בסעיפי החוק השונים, ובין היתר, בסעיף 66(ב) לחוק. פעולות הממונה מבוצעות במגוון ערוצים, לרבות באמצעות הליכי אסדרה רוחביים, הליכי פיקוח ובקרה, הליכי סקירה, הליכי אכיפה באמצעות הטלת עיצום כספי ועוד. כמו כן, הוא פועל באמצעים שונים להגברת מודעות הציבור לפעילותה של מערכת נתוני אשראי ואפשרויות השימוש בנתוני האשראי על ידי ציבור הלקוחות לשם שיפור כוח המיקוח שלהם מול נותני האשראי.

6.1. אסדרה בסמכות הממונה

הממונה פרסם בשנה החולפת עדכונים להוראות שפורסמו בעבר (תהליכים אלה צפויים להימשך גם בעתיד) וכן הוראות שעה שנדרשו בעקבות מלחמת "חרבות ברזל" וקיומו של מצב חירום במשק. במסגרת תהליכי האסדרה של הממונה הוא עורך התייעצויות עם בעלי העניין השונים – לרבות גופים מפקחים וגופים שאינם מפקחים אולם עשויים להיות מושפעים מהאסדרה המתוכננת, וכמו כן, ככל שנדרש, עורך הליכי התייעצות עם מאסדרים אחרים. ההוראות המוצעות מובאות לדיון בוועדה מייעצת לממונה, ולאחר מכן מפורסמות להערות הציבור. ניתן למצוא את ההוראות הממונה ואת קובצי השאלות והתשובות בהתייחס להן באתר מערכת נתוני אשראי בכתובת: creditdata.org.il.

להלן פרטים לגבי ההוראות שעודכנו במהלך השנה החולפת (ההוראות מוצגות לפי הסדר המספרי שלהן):

- **הוראה 301 - ניהול המידע והגנתו (עדכון)** – על רקע הניסיון שנצבר ולאור התגברות איומי הסייבר על ארגונים, בוצע תיקון להוראה שנועד לחזק את ההגנה על המידע המוחזק על ידי לשכות האשראי. התיקון כולל, בין השאר: הוראות לעניין הפיקוח והניהול של הדירקטוריון, ההנהלה והממונה על אבטחת המידע, וכן, הוראות בדבר המערכות והאמצעים הנדרשים בלשכה לצורך ניהול המידע והגנתו.
- **הוראה 302 - ממשל תאגידי (עדכון)** – על רקע הניסיון שנצבר ולאור החשיבות הגוברת שיש לאורגנים הפנימיים של לשכת אשראי לצורך פיקוח ובקרה אחר הסיכונים הכרוכים בפעילותה, בוצע תיקון להוראה שמטרתו לחזק את הממשל התאגידי בלשכה. התיקון כולל דרישות נוספות בהתייחס לדירקטוריון, להנהלה ולמבקר הפנימי. בין היתר, התווספו נושאים שחלה על הדירקטוריון החובה לדון ולהחליט בהם, נוספו דרישות לעניין הרכב הדירקטוריון וסדרי עבודתו, הורחבו ההוראות לעניין מינוי דירקטור בלתי תלוי והוגדרה חובת השתתפותו בדיונים בנושאים מסוימים. בנוסף, נכללה דרישה כי לפחות דירקטור אחד מבין חברי הדירקטוריון יהיה בעל ידע וניסיון בתחום טכנולוגיות המידע. כמו כן, נוספו הוראות שנועדו לחזק את מעמדו של המבקר הפנימי וכן, נקבע שיש לקבוע נוהל למניעת ניגוד עניינים.
- **הוראה 303 - ניהול סיכונים (עדכון)** – על מנת לחזק את מערך ניהול הסיכונים בלשכה בוצע תיקון להוראה אשר במסגרתו נקבע כי על לשכת אשראי למנות בעל תפקיד ייעודי שישמש כמנהל סיכונים, וכן, בעל תפקיד ייעודי שישמש כממונה ציות, ופורטו החובות שיחולו על מנהל הסיכונים ועל ממונה הציות, וכן התווספו חובות החלות על הדירקטוריון וההנהלה בהקשר לניהול סיכונים בלשכה.

- **הוראות 308 ו-308A - דיווחים לממונה (עדכון)** – ההוראות קובעות חובות דיווח לממונה, החלות על לשכות האשראי בהתייחס להיבטים שונים הקשורים לפעילותן, כאשר חלק מחובות הדיווח מקורן בהוראות ממונה אחרות. בעקבות תיקונים בהוראות ממונה מס' 301 - 'ניהול המידע והגנתו' בנושא דיווח לממונה על אירועי אבטחת מידע, נדרשו תיקונים תואמים בהוראה 308 ובהוראה 308A.

- **הוראה 404 - שירות ללקוח באמצעות מיופה כוח בתמורה (עדכון)** – על מנת לחזק את השמירה על פרטיות הלקוחות ולוודא כי לקוח נתן את הסכמתו המודעת למסירת דוח ריכוז נתונים רגיל למיופה כוח בתמורה, בוצע תיקון להוראה לפיו, לצורך קבלת דוח ריכוז נתונים רגיל על ידי מיופה כוח בתמורה, יידרש מיופה הכוח בתמורה לקבל מהלקוח הרשאה באמצעות אתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי של בנק ישראל או באמצעות פניה למוקד פניות הציבור של מערכת נתוני אשראי, וזאת בנוסף לייפוי הכוח בכתב שעל מיופה הכוח בתמורה לקבל מהלקוח בהתאם לנוסח הקבוע בהוראה.

- **הוראה 502 - תיקון מידע במערכת נתוני אשראי (עדכון)** – על מנת למנוע פגיעה בלתי הוגנת בלקוחות כתוצאה מדיווח למאגר שאינו משקף את התנהלותו הפיננסית של הלקוח, בוצע תיקון להוראה המבהיר את סמכות הממונה להורות למקור מידע פיננסי מסוים על תיקון מידע שדווח על ידו למאגר גם אם דווח בהתאם להוראות הדיווח, וזאת במקרים בהם המידע שדווח הושפע מפעולה שגויה של מקור מידע פיננסי אחר, ולפיכך אינו משקף את התנהלותו הפיננסית של הלקוח. בנוסף, הובהר גם מהו המידע שהממונה עשוי לדרוש ממקורות המידע המעורבים לצורך עריכת בירור ומתן החלטתו בנושא, וכן נכללה דרישה ממקור המידע שביצע את הפעולה השגויה לקיים הליך הפקת לקחים מתועד.

להלן פרטים לגבי טיוטת הוראה שהחלו לגביה תהליכי אסדרה במהלך השנה החולפת:

- **טיוטת הוראה 312 - ניהול המשכיות עסקית (הוראה חדשה)** – על מנת לחזק את יכולתן של הלשכות לשפר את עמידותן בעת התרחשות שיבושים תפעוליים משמעותיים ולנהל אירועי התאוששות מאסון באופן מיטבי, פורסמה טיוטת הוראת הקובעת מסגרת עבודה מקיפה לניהול סיכונים המשכיות עסקית, שתכליתה להבטיח כי הלשכות תמשכנה לספק שירותים חיוניים חרף התממשותם של אירועים הגורמים לשיבושים תפעוליים משמעותיים במערכותיהן ובפעילותן. מסגרת העבודה כוללת עקרונות לממשל תאגידי וניהול סיכונים בתחום ההמשכיות העסקית, לרבות, קביעת מדיניות לניהול המשכיות עסקית, גיבוש תוכנית המשכיות עסקית ועוד.

(טיוטת ההוראה נדונה בוועדה המייעצת בחודש דצמבר 2023 ופורסמה להערות הציבור).

להלן פרטים אודות הוראות שעה של הממונה שפורסמו בעקבות מלחמת "חרבות ברזל":

- **הוראה לסימון הערה בדיווח למאגר לנוכח אירועי מלחמת "חרבות ברזל"** – על רקע מלחמת "חרבות ברזל" וקיומו של מצב חירום במשק, קבע הממונה הוראה למקורות המידע לפיה, יש לכלול סימון הערה בדיווח למאגר לגבי עסקאות שיש לגביהן נתונים שליליים ואשר בתקופת הדיווח החלה בחודשים אפריל 2023 ועד ספטמבר 2023 לא כללו שדות מידע שליליים שנקבעו לעניין זה בנספח א' להוראה 201. (ההוראה חלה מהדיווח החודשי בגין חודש אוקטובר 2023

ותיושם בכל אחד מהדיווחים החודשיים שיועברו למאגר לאחר מכן, זאת עד למתן הוראה על ידי הממונה בדבר הפסקת סימון זה).

- **תיקון הוראה 201 בנושא "דיווח על נתוני אשראי" עקב מלחמת "חרבות ברזל" (הוראת שעה)** – על רקע מלחמת "חרבות ברזל" וקיומו של מצב חירום במשק, קבע הממונה הוראת שעה למקורות המידע לפיה, פיגור בתשלום חוב למקור מידע פיננסי, ידווח למאגר רק לאחר שעברו 60 ימים מהמועד שבו נוצר הסכום שלא שולם למקור המידע, זאת לעומת 30 ימים הקבועים כיום בהוראה 201 (ההוראה חלה על הדיווח החודשי בגין החודשים אוקטובר 2023 ועד אפריל 2024, והממונה רשאי להורות על החלתה על חודשי דיווח נוספים).
- **תיקון הוראה 202 בנושא "דיווח הוצאה לפועל" עקב מלחמת "חרבות ברזל" (הוראת שעה)** – על רקע מלחמת "חרבות ברזל" וקיומו של מצב חירום במשק קבע הממונה הוראת שעה לפיה, התקופה בה חלה הודעת שר המשפטים ומנהל רשות האכיפה והגבייה הקובעת כי הימים שמיום 8.10.2023 ועד יום 31.12.2023 לא ימנו במסגרת המועדים המחייבים הקיימים בהליכי הוצאה לפועל (לרבות הארכות שלה), לא תיספר במניין הימים גם לדיווח למאגר אודות תיקי הוצאה לפועל.
- **הוראה 801 - התאמות להוראות הממונה להתמודדות עם מלחמת "חרבות ברזל" (הוראת שעה)** – על רקע מלחמת "חרבות ברזל" וקיומו של מצב חירום במשק, קבע הממונה הוראת שעה למקורות המידע במטרה לבצע התאמות זמניות בהוראות הממונה החלות על מקורות המידע. בשלב זה תוקנה הוראת הממונה מס' 502 בנושא "תיקון מידע במערכת נתוני אשראי". בתיקון ניתנה למקורות המידע הקלה בזמני השלמת הטיפול בבקשות לקוחות לתיקון מידע שהועברו אליהם על ידי בנק ישראל, וזאת ביחס לשיעור מסוים מפינות אלה. ככל שיעלה הצורך, הממונה יבחן תיקון והתאמתן של הוראות נוספות. (התיקון חל מיום 1.10.2023 ועד ליום 31.12.2023)

6.2. חקיקה

הצעת חוק נתוני אשראי התשע"ו-2016 – ביום 11 באוקטובר 2021 פורסם להערות הציבור תזכיר החוק הכולל תיקונים שונים לחוק נתוני אשראי. התיקונים שבתזכיר גובשו בשיתוף עם משרד המשפטים על רקע הניסיון שנצבר והפקת לקחים מפעילות מאגר נתוני אשראי מאז חקיקת החוק, וכן על רקע שינויים בסביבה החוקית ובסביבת האסדרה, וזאת על מנת להבטיח המשך פעילות יעילה של המערכת לטובת הלקוחות, להגביר את התחרות בשוק האשראי ואת השימוש במערכת, לסייע לקידום מטרות החוק ולוודא המשך פיקוח יעיל ואפקטיבי לפי החוק. הצעת החוק צריכה לעבור את אישורה של ועדת השרים לענייני חקיקה ואנו מקווים כי בקרוב תונח על שולחן הכנסת.

6.3. יישום חוק עקרונות האסדרה

חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021 (להלן "חוק האסדרה") נכנס לתוקף לגבי בנק ישראל בכל הנוגע לאסדרת תחומי הבנקאות, הסולקים ושיתוף בנתוני אשראי ב-1 בינואר 2023. חוק האסדרה מחיל, בין השאר, על הנגיד ועל הממונה על שיתוף בנתוני אשראי חובות שונות בקשר להוראות הנקבעות על ידם בתחום השיתוף בנתוני אשראי. בהתאם לדרישות חוק האסדרה, פרסם בנק ישראל מסמך המציג את אופן יישום הוראות החוק האמור באסדרה הנקבעת בתחום השיתוף בנתוני אשראי. המסמך כולל את מתודולוגיית האסדרה של הממונה, המגדירה את שלבי העבודה והפעילויות שיש לבצע בתהליך האסדרה, וכן, קובעת הנחיות לעריכת דוח בקביעת אסדרה או

מסמך הנמקת אסדרה שיש לפרסם לציבור בסמוך לקביעת האסדרה ולכלול בו, בין היתר, מידע על האופן שבו בוצע הליך שיתוף הציבור.

ניתן למצוא את המסמך של יישום חוק עקרונות האסדרה באתר מערכת נתוני אשראי בכתובת:

<https://www.creditdata.org.il/legislation>

7. פעילות הממונה על הגנת הפרטיות

- הממונה על הגנת הפרטיות המשיך בשנת 2023 לפעול בהתאם להגדרת התפקיד בסעיף 18(ב) לחוק:
- ייעץ באופן שוטף למנהלת המאגר ולצוותה, לגבי עדכון ושיפור מערכות המאגר בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות ולהנחיות רשם מאגרי המידע.
 - ייעוץ לממונה בנוגע לשיפור תהליך ההתממה, תוך מתן מענה לצרכי המשתמשים מחד, ולשמירה על אמות מידה נאותות של הגנה על הפרטיות כפי שמתחייבות לפי חוק מאידך.
 - ייעוץ לממונה בנוגע לעדכוני חקיקה נדרשים, שיש להם השלכה על הזכות לפרטיות של לקוחות המערכת.
 - ייעץ ליחידת פניות הציבור (מצוות הממונה), בנוגע לבירור תלונות מהציבור בעניין פגיעה בפרטיות, שהייתה בהן מבחינת הזכות לפרטיות רגישות מיוחדת או מאפיינים ייחודיים.
 - ייעץ למנהלת המאגר ולצוותה ביחס לעריכת סקר שנערך לקראת סוף השנה לאיתור סיכונים לפגיעה בפרטיות של לקוחות. הממונה על הגנת הפרטיות ליווה את צוות מנהלת המאגר בעבודה על סקר סיכוני הגנת הפרטיות שנערך במהלך שנת 2023.
 - לאור גיוסם של עובדים רבים לשירות מילואים במלחמת חרבות ברזל, הוחלט לדחות את ההדרכה התקופתית שתוכננה לסוף שנת 2023, ולבצע אותה בתקופה רגועה יותר (בתחילת שנת 2024).
 - דיווח לנגיד, כנדרש בסעיף 18(ב)(5) לחוק, על הסיכונים ועל הכשלים שאיתר בקשר להגנת הפרטיות במאגר והמליץ על פעולות שיש לנקוט בהקשר לאלה.
 - דיווח לרשם מאגרי המידע על אירוע במערכת נתוני אשראי, שגרם לפגיעה מהותית בפרטיות – משתמש בנתוני אשראי שהפיק עשרות אלפי דוחות אשראי על לקוחות בניגוד להוראות החוק.
 - הממונה על הגנת הפרטיות מנהל בהתאם לאמור בסעיף 18(ג) לחוק את סיכון הגנת הפרטיות בבנק ישראל בכללותו וזה בנוסף לאחריותו כמפורט לעיל.

8. פעולות הפיקוח והבקרה שננקטו על ידי הממונה

8.1. פיקוח ואכיפה על המשתמשים בנתוני אשראי

תהליכי בקרה

הממונה מבצע באופן קבוע הליכי ניטור ובקרה על השימוש במערכת בהיבטים של היקפים וחריגות. נערכות פניות פרטניות אל המשתמשים (מכתבי דרישה, הנחיות, שיחות) לבירור וטיפול באנומליות. בהתאם לצורך נערכות סקירות כדי לזהות ולטפל בחולשות ובאנומליות רוחביות. כחלק מהפעילות השנה בתחום זה ניתן למנות גם את הצעדים הבאים:

- מעקב חודשי אחר עמידת המשתמשים בתוכנית לצמצום היקפי הפקת דוחות אשראי באופן ידני.
- פנייה לכלל המשתמשים לקביעת חסימה ממוכנת יומית להפקת שאלות דוחות אשראי למניעת דלף מידע.
- בחינת שימושיות בקרב מדגם נותני אשראי שאינם רשומים (לרבות נותני אשראי בסיכון נמוך) במטרה לוודא כי אופי הפעילות ותהליכי העבודה בקבלת חיווי אשראי תואמים את הוראות החוק ואת הנחיות הממונה.

בדיקות, סקירות רוחב וביקורות

מתבצעות בדיקות, סקירות וביקורות בקרב קבוצות משתמשים (משתמשים רשומים, נותני אשראי לא רשומים, מיופי כוח בתמורה) כדי לחקור אחר מאפייני המשתמשים ופעילותם במערכת. כחלק מהפעילות השנה ניתן למנות את הבאים:

- בדיקה אודות קבוצות של חברות (משתמשים רשומים ונותני אשראי לא רשומים) כדי לבחון שימוש במערכת בהתאם לחוק וכי אין העברת מידע לצדדים שלישיים.
- ביקורות בנושא "קבלת הסכמת לקוח להעברת נתוני אשראי". הביקורת נועדה לבחון את נאותות והלימות התהליך וכן לזהות ולהעריך את הסיכונים הקיימים בתהליכי העבודה בקרב המשתמשים, ולהביא לחיזוק מערכי הממשל התאגידי והבקרה בנושא הנבדק.
- בחינת שימושיות בקרב מיופה כוח בתמורה. הבחינה מתבצעת באופן שוטף בעזרת איתור אנומליות בדוח בקורות, ובעזרת שאלון הערכה עצמית. בנוסף, נבדקות בקשות של מיופה כוח בתמורה להשתמש באמצעי זיהוי מרחוק בהתאם להוראת הממונה A401 ובקשות לקבלת פטור מקבלת הרשאה מיכונית מהלקוח לצורך הפקת דוח ריכוז נתונים על ידיו.

8.2. פיקוח ואכיפה מול מקורות המידע שמדווחים

בדיקות, סקירות רוחב וביקורות

במהלך השנה מבוצעות בדיקות, סקירות וביקורות בקרב מקורות המידע כדי לבחון את נאותות ואפקטיביות תהליך הדיווח, לזהות ולהעריך את הסיכונים הקיימים בתהליך הדיווח, ולהביא לשמירת איכות הנתונים במאגר נתוני אשראי. להלן עיקר הפעילות השנה:

- ביצוע בחינות שוטפות של אנומליות ובדיקות אגרסיביות על מנת לוודא את תקינות ואמינות המידע הנקלט למאגר. פעולות אלו נעשות לעיתים גם ישירות אל מול מקורות המידע.

- אחת לשנה הביקורת הפנימית של מקור המידע נדרשת לבצע ביקורת לבחינת עמידת מקור המידע בכללים. ביקורות אלה נבדקות ומאותגרות וככל שנדרש מועברות המלצות להמשך טיפול של מקורות המידע.
- סקירה בנושא "תהליך הדיווח לשדר המידי" – הסקירה נועדה לבחון את נאותות ואפקטיביות תהליך הדיווח המידי ובקורותיו ביחס להוראות הדיווח, ולהביא לשמירת איכות הנתונים במערכת נתוני אשראי.
- בחינת תהליכי הדיווח של מקורות המידע השלייליים – בחינה מחודשת של תהליכי דיווח קיימים אצל מקורות המידע השלייליים ואפיון תהליכים חדשים ובפרט תהליכי הקלט, כולל ממשקים ודרישות עסקיות.

8.3. פיקוח ואכיפה על לשכות האשראי

הממונה ביצע פעולות פיקוח ובקרה על פעילות לשכות האשראי לבחינת פעילותם התקינה ועמידתם בדרישות החוק והוראות הממונה. להלן הפעולות העיקריות שביצע הממונה בשנת 2023 מול לשכות האשראי:

- פעולות פיקוח ובקרה בנושא אבטחת מידע והגנה על פרטיות המידע בהתאם להוראות הממונה 301 (ניהול המידע והגנתו). כמו כן, נבדק ניהול סיכון ההמשכיות העסקית לרבות: זיהוי תהליכים ושירותים חיוניים וקביעת יעדי התאוששות.
- הממונה בחן את אופן היישום של הוראות אסדרה נוספות על ידי לשכות האשראי בדגש על התנהלות תקינה וגילוי ללקוחות פרטיים וכן ואפקטיביות פונקציות הביקורת הפנימית ומנהל הסיכונים.

8.4. פעולות לגבי פיתוח מודלים של דירוג אשראי

דירוגי האשראי הן תוצר של פיתוח מודלים על ידי הלשכות ואינם מתבצעים על ידי בנק ישראל. החוק הקנה לממונה סמכות פיקוח ועריכת בקרה על פעולתן של לשכות האשראי ולשכות מידע על עוסקים, ובכלל זה לגבי פיתוח המודלים הסטטיסטיים בידי הלשכות. הממונה המשיך לבצע בשנת 2023 בחינה וביקורת שוטפת על ביצועי ותיקופי המודלים של לשכות האשראי וזה בהתאם להוראה שמסדירה את תהליכי הפיתוח ואת השימוש במודלי דירוג האשראי על ידי לשכות האשראי. לשכות האשראי דיווחו בהתאם להוראה מדי רבעון על בחינות שנועדו להצביע על שימור איכות מודלי הדירוג ונמצא כי איכות המודלים נותרה ברמה גבוהה. בתחילת אוקטובר פרצה מלחמת "חרבות ברזל", וכדי לצמצם את ההשלכות השליליות של המלחמה על הפעילות הכלכלית במשק פרסמו המאסדרים הפיננסיים בתחום האשראי מתווים של הקלות ללקוחות. בחינה ראשונית של הנתונים הצביעה על כך שהשפעת המלחמה עד כה מעטה ביותר ושולית, מבחינת התפלגות הדירוגים וכוח ההסבר של המודלים.

8.5. עיצומים כספיים (מספר העיצומים, סכומם, בשל אילו הפרות הוטלו ומספר הפרות החוזרות שובעו מתוך כלל הפרות)

הממונה לא הטיל עיצומים כספיים בשנת 2023.

9. טיפול הממונה בתלונות ובפניות מהציבור

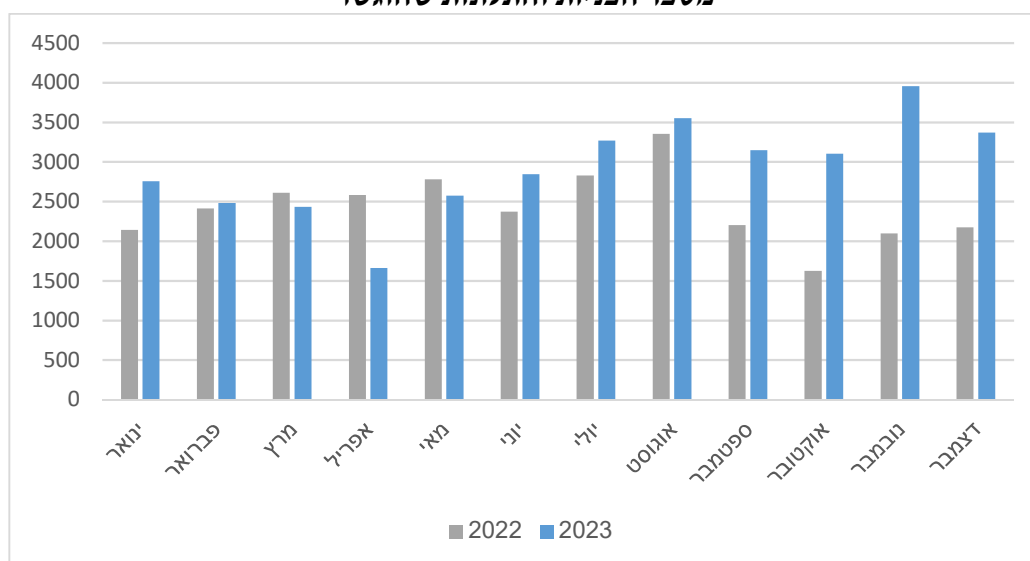
הממונה מברר תלונות מהציבור בדבר פעולות של לשכות אשראי, של לשכות מידע על עוסקים, של מקורות מידע שמעבירים מידע למאגר, של משתמשים בנתוני אשראי ושל מיופי כוח בתמורה, וכן תלונות הנוגעות להפעלת המאגר והכל בהתאם לסימן ה' בפרק י"א לחוק. הממונה מטפל גם בבקשות של לקוחות לבצע תיקוני מידע בנתונים שדווחו לגביהם וזאת בהתאם לסעיף 56 לחוק. מערך הלקוחות של מערכת נתוני אשראי, שכולל את היחידה לפניות הציבור ואת המוקד הטלפוני של המערכת, אחראי לטפל בכל פניות הציבור והבקשות כמפורט לעיל. להלן מידע מפורט על פעילות מערך הלקוחות:

9.1 פניות ותלונות מהציבור שהוגשו ועניינן

הממונה בירר בשנה החולפת, בדומה לשנים עברו, פניות ותלונות שהתקבלו מהציבור, בעיקר בנושאים הבאים:

- בקשות לתיקון מידע שהגישו לקוחות מסיבות שונות ובעניינים שונים, למשל: דיווח של מקורות מידע על הליכים משפטיים שהסתיימו, בקשות לתיקון נתונים שדווחו על צ'קים שחזרו מסיבת אין כיסוי מספיק, פיגורים שדווחו בעסקה, צווי הפטר שהוצאו, הסדרי חוב ותיקי הוצאה לפועל שנסגרו וכן עסקות אשראי שהסתיימו אך דווחו כפעילות.
 - השגות על בקשות לתיקון מידע שנדחו.
 - אי-קבלת אשראי והשגות לגבי חיווי אשראי ודירוג אשראי.
 - השגות לגבי התקיימותן של נסיבות שלפי החוק יש בהן כדי להעיד באופן מובהק על כך שהלקוח לא עומד בפירעון תשלומים ובהקשר לכך, השגות לגבי תחולתה של תקופת הגבלה.
 - בקשות כלליות מהמאגר, למשל בקשות לדוח ריכוז נתונים או מידע על זכויות הלקוח.
- כמות הפניות והתלונות שהוגשו בשנת 2023 עומדת על כ-35 אלף, עלייה של כ-20% בהשוואה לשנת 2022 אז התקבלו כ-29 אלף פניות ותלונות. להלן התפלגות של כמות הפניות שהוגשו בכל חודש:

איור 9.1
מספר הפניות והתלונות שהוגשו



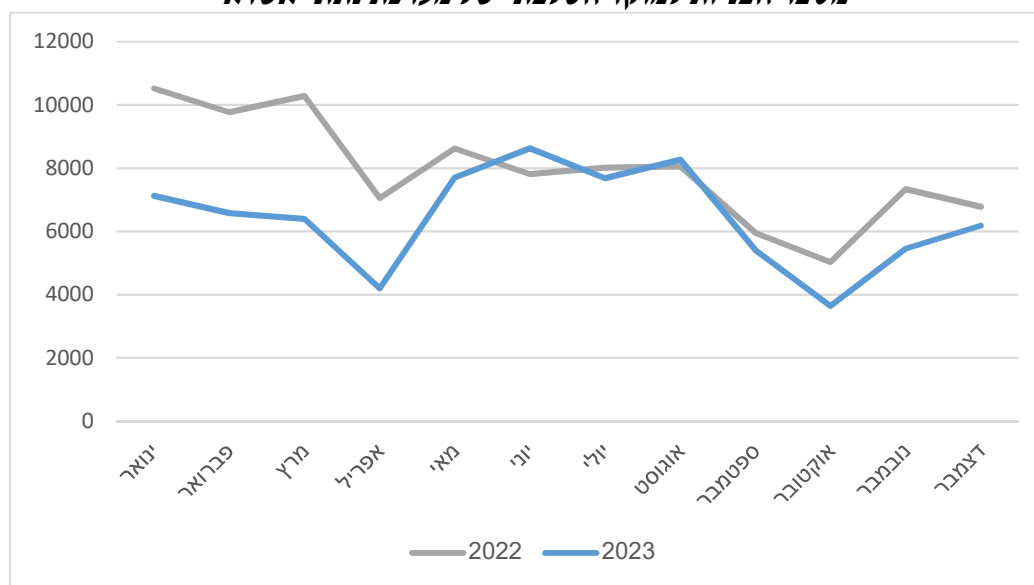
המקור: מאגר נתוני אשראי

9.2. פניות כלליות

המוקד הטלפוני של מערכת נתוני אשראי פועל שישה ימים בשבוע ותפקידו לתת מענה מהיר וישיר לכל פונה. המוקד הטלפוני מטפל בעיקר בשאלות כלליות לגבי החוק ויישומו, בירורים בנוגע לזכויות הלקוחות, מתן סיוע בהזמנה של דוח ריכוז נתונים מהמערכת ומענה לשאלות לגבי הנתונים שנכללים בדוח ומשמעותם. פניות שמצריכות טיפול פרטני שכולל בדיקת מידע במערכת, מועברות לטיפול של היחידה לפניות הציבור.

כמות השיחות שהתקבלו במוקד הטלפוני בשנת 2023 ירדה בכ-19% בהשוואה לכמות השיחות בשנת 2022. ירידה זו נובעת בעיקר משדרוג שבוצע בנתב השיחות של המוקד הטלפוני ושדרוג באתר של מערכת נתוני אשראי.

איור 9.2
מספר הפניות למוקד הטלפוני של מערכת נתוני אשראי



המקור: מאגר נתוני אשראי

9.3. הטעמים לאי-בירור תלונות

היחידה לפניות הציבור נותנת מענה פרטני לכל פנייה שנמצאת בתחום סמכותה. תלונות שמגיעות ליחידה ושאותן אין היא מבררת, כוללות, בין היתר, תלונות שהסמכות לבירורן אינה של הממונה לשיתוף בנתוני אשראי או תלונות שאין צורך לבררן מול צד שלישי (כגון: אם קיימת טעות של הלקוח הפונה). בהתייחס לפניות שהסמכות לבירורן היא של הפיקוח על הבנקים, היחידה מעבירה אותן לפיקוח על הבנקים למתן מענה ללקוח, בהתאם לנוהל עבודה פנימי שמסדיר את חלוקת האחריות בתחום הטיפול בפניות הציבור בין הפיקוח על הבנקים לבין הממונה על השיתוף בנתוני אשראי. בהתייחס לפניות שהיחידה סבורה שאין צורך לבררן מול צד שלישי, היחידה משיבה לפונה בהתאם, תוך פירוט נימוקיה והסבריה למענה האמור.

9.4. טיפול בליקויים שעלו מהתלונות מהציבור

הטיפול בתלונות הציבור מתבצע באמצעות הליך פרטני לבירור כל תלונה ומתן מענה ללקוחות שמתלוננים. ככל שעולים ממצאים חוזרים ונשנים לגבי אותו מקור מידע, למשל בנוגע למידע חסר או שגוי שדווח על ידו, או ליקויים רוחביים שמצריכים מענה רחב מול גורמים נוספים, מטופל הדבר גם ברמה הניהולית לרבות: הבהרת דרישות הדיווח, דרישה להטמעת בקורות נוספות על הדיווחים, עריכת ביקורות ועוד. חלק מהתלונות מצריכות בירורים מול מקורות המידע הציבוריים

(רשות האכיפה והגבייה והממונה על הליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי) ומתן מענה מתאים ללקוחות תוך שיתוף פעולה עם אותם גופים. בהתייחס לפניות בדבר זכויות הלקוחות לפי החוק, היחידה יוזמת מעת לעת עדכון והבהרות בדבר זכויות אלה ומפרסמת זאת באתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי ומעדכנת גם את תסריטי השיחה של נציגי המוקד הטלפוני, באופן שיינתן מענה מתאים לפניות מהציבור. תלונות או השגות בדבר דירוגי אשראי מועברות גם לבחינה של הגורמים האחראים על בחינת מודלי הדירוג של לשכות האשראי ועמידתן של הלשכות בהוראות הממונה בנושא מודלי דירוג אשראי.

10. השפעת נתוני האשראי מחברת חשמל על דירוג האשראי של לקוחות

הטלת החובה על חברת החשמל להעביר מידע למאגר נועדה להביא להרחבת המידע שבמאגר ולהפחתת התלות של הלקוחות במידע שבידי הבנקים. ואולם, בשל החשש כי המידע המצוי בידי חברת החשמל אינו מטיב דיו ואינו מדויק ולכן לא יוכל לסייע בהשגת המטרה, נקבע בסעיף 123(ג)(2) בחוק כי שר המשפטים, שר האוצר או הנגיד, רשאים בצו לדחות את מועד התחילה לעניין חברת החשמל בתקופות נוספות שלא יעלו על שנתיים כל אחת.

הנתונים המובאים בדיווח זה מצביעים על כך שיש במאגר מידע ביחס לאוכלוסייה רחבה. מבדיקות שנערכו מול חברת החשמל ורשות החשמל ממועד חקיקתו של החוק, עולה כי הנתונים הנמצאים כיום בידי חברת החשמל אכן אינם מדויקים או מהימנים דיים ועל כן עולה שאלה בדבר היכולת של נתונים אלה לסייע בהשגת המטרה שלשמה מופיעה חברת החשמל ברשימת מקורות המידע.

לאור האמור לעיל, יום התחילה לעניין קבלת נתוני אשראי מחברת החשמל נדחה עד ליום 12 באפריל 2025. זאת, בהתאם לצו שהוציא הנגיד בהתאם לסמכות שנקבעה בסעיף 123(ג)(2) לחוק. יצוין כי בימים אלו במסגרת תיקון לחוק מוצע למחוק את ההסדר לעניין חברת החשמל, הן לגבי היותה מקור מידע והן לגבי אפשרותה לקבל מידע מהמאגר ולעשות בו שימוש כקבוע בחוק.

11. מידע אודות לקוחות

לקוח מוגדר בחוק כיחיד שאינו קטין, לרבות בפעילותו כעוסק. עומק המידע המרבי שיכול להיות במאגר ביחס לכל לקוח, תלוי במועד שבו הוצגו נתוני אשראי לגביו בקרב מקורות המידע שמדווחים, במועד שבו מקור המידע החל בשמירת נתונים לשם העברתם למאגר או במועד שמקור המידע נדרש להעביר נתונים לראשונה, לפי העניין. מספר הלקוחות במאגר נתוני אשראי, נכון ליום 31 בדצמבר 2023, עומד על כ-6.8 מיליון לקוחות, כלומר עלייה של 3% בהשוואה לשנה הקודמת.

11.1 לוח מספר הלקוחות במאגר			
שינוי ב-%	31.12.2023	31.12.2022	
+3%	6,834,993	6,636,502	מספר הלקוחות

11.1. דירוגי אשראי של לשכות האשראי

מודלי הדירוג של לשכות האשראי מבוססים על ניתוח סטטיסטי של נתוני האשראי שבמאגר. לכל לשכת אשראי יש מודל דירוג משלה, שפותח על בסיס מתודולוגיות מקובלות. דירוגי אשראי של לקוח, שמחושב על ידי לשכות האשראי, הוא ציון שמשקף הערכה לגבי היכולת של לקוח לעמוד בפירעון התחייבויות האשראי שלו במועדן הצפוי. ככל שמוסר התשלומים של לקוח גבוה יותר, כך צפוי דירוג האשראי להיות גבוה יותר. החוק אוסר על לשכת אשראי להביא בחשבון לעניין המודל הסטטיסטי שלה את הנתונים הבאים: מין, גיל, נטייה מינית, גזע, דת, ארץ מוצא, לאומיות, מקום מגורים, מצב משפחתי או מצב בריאותי של הלקוח.

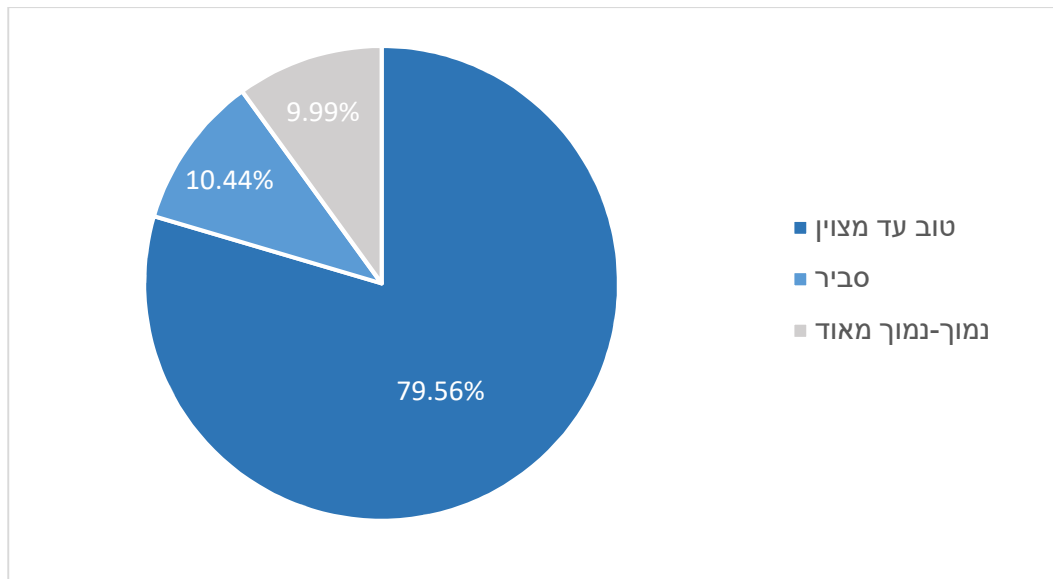
התפלגות דירוגי האשראי באוכלוסיית המאגר

מניתוחים שערכנו לפי הנתונים שמעבירות לשכות האשראי, תמונת המצב של התפלגות הדירוגים בסוף שנת 2023, דומה להתפלגות שהייתה ערב פרוץ משבר הקורונה: כ-80% מאוכלוסיית המאגר מדורגת בדירוג טוב עד מצוין, כ-10% בדירוג סביר והיתר בדירוג נמוך עד נמוך מאוד. ייתכן מאוד שלקוחות רבים יכולים לשפר את שיעור הריבית שהם מקבלים עבור ההלוואות שלהם אם יפנו לנותני אשראי שונים כדי לקבל הצעות נוספות.

לקוחות שלגביהם אין דירוגי אשראי

פיתוח מודל לדירוג אשראי מבוסס על ניתוח סטטיסטי של נתוני אשראי מגוונים שכלולים במאגר. כדי לדרג לקוח באמצעות מודל דירוג ולקבל תוצאה מהימנה, חייבים להיות לגביו במאגר נתוני אשראי נתונים בהיקף מסוים ומסוגים שבהם עושה המודל שימוש. אם אין ללקוח מידע מספק לצורך קביעת דירוג מהימן, למשל בשל היסטוריית אשראי דלה או כשלוקח ביקש הפסקת איסוף נתונים שבגינה נמחקה כל היסטוריית האשראי שלו, לא ניתן יהיה לדרג את הלקוח באמצעות המודל. גם בשנה החולפת, בדומה לשנת 2022, שיעור הלקוחות שאותם לא ניתן לדרג באמצעות המודלים הסטטיסטיים השונים שפותחו על ידי לשכות האשראי מתוך כלל הלקוחות, לא עולה על 10% - ומבין מבקשי האשראי בפועל - שיעור זה לא עולה על 3%.

איור 11.1 התפלגות דירוגי אשראי צרכני¹ 2023



המקור: עיבודי בנק ישראל, ממוצע בין שתי לשכות האשראי BDI ו-ל.א.י.

1. התפלגות הדירוגים בפועל היא עבור כלל הלקוחות בין אם הדירוג תוקף על ידי מידע שבתקופת התחזית או לא וכולל לקוחות שהיו כבר בכשל טרם תקופת החיזוי.

11.2. דוחות ריכוז נתונים

כל לקוח יכול לקבל את פירוט המידע שנשמר לגביו במאגר באמצעות הזמנת דוח ריכוז נתונים שמציג תמונת מצב עדכנית למועד הפקת הדוח לגבי עמידה בהתחייבויות בתקופת הדוח. אפשר להזמין דוח ישירות מבנק ישראל, באינטרנט או בטלפון, או בערוץ עקיף דרך לשכת אשראי או מיופה כוח בתמורה. הדוח הראשון בשנה קלנדרית מופק בחינם על ידי בנק ישראל, דוחות נוספים כרוכים באגרה.²¹ הזמנת דוח בערוץ עקיף עשויה להיות כרוכה בתשלום נוסף עבור השירות שגובה לשכת האשראי או מיופה הכוח בתמורה.

במאי 2023 השיק בנק ישראל את שירות הדוח הדיגיטלי ללקוח, במסגרת שדרוג מקיף שבוצע באתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי. השירות החדש מאפשר לכל לקוח²² לקבל בחינם תמונת מצב עדכנית של נתוני האשראי שלו באופן מיידי ואינטראקטיבי לרבות תובנות והסברים. השימוש בדוח הדיגיטלי בשבעת החודשים הראשונים להפעלתו הסתכם בכ-388 אלף דוחות, ובממוצע הוזמנו כ-54 אלף דוחות בחודש בהשוואה לדוח ריכוז נתונים שהשימוש בו בשנה החולפת עמד בממוצע על כ-12 אלף דוחות בחודש (כ-18 אלף דוחות בממוצע עד להפעלת שירות הדוח הדיגיטלי, וכ-8,000 דוחות בממוצע לאחר הפעלתו).

בשנת 2023 חלה ירידה קלה של כ-1.5% במספר דוחות ריכוז הנתונים שנמסרו בערוץ ישיר בהשוואה לשנת 2022. מספר הדוחות שהופקו בחינם עלה ב-13% כלומר מספר הלקוחות שמכירים את המערכת ומשתמשים בה עלה בשנה החולפת. מספר דוחות ריכוז הנתונים שהופקו בערוץ עקיף עלה באופן חריג כמעט פי 6 בהשוואה לשנת 2022, בעקבות שימוש גובר בשירות

²¹ האגרות נקבעות בהתאם לצו נתוני אשראי (אגרות), התשע"ח-2017, ומפורסמות באתר האינטרנט של המערכת.

²² בכפוף למגבלות טכנולוגיות מסוימות.

ניטור של לשכת אשראי שמאפשר ללקוח לקבל עדכונים על שינויים בדירוג האשראי באופן שוטף על בסיס דוח ריכוז נתונים.

11.2 לוח				
מספר דוחות ריכוז נתונים ודוחות דיגיטליים שנמסרו ללקוחות				
מספר דוחות ריכוז נתונים ודוחות דיגיטליים שנמסרו ללקוחות	2023	2022	מספר דוחות ריכוז נתונים ודוחות דיגיטליים שנמסרו ללקוחות	2022
בערוץ ישיר	148,986 (-1.5%)	151,310	101,101	114,357
בערוץ עקיף ²³	5,428,270 (+480%)	936,258	82,759	4,152,102
דוח דיגיטלי	390,748	-	-	390,748
סך דוחות ללקוח	5,968,004 (+449%)	1,087,568	183,860	4,657,207

11.3. לקוחות שהגישו בקשה לאי-הכללתם במאגר לפי סעיף 22 לחוק

לקוח רשאי לבקש מבנק ישראל שנתוני האשראי לגביו לא ייכללו במאגר (בקשה לאי הכללת נתונים) בתנאי שאין לגביו נתוני אשראי המעידים באופן מובהק על כך שהוא אינו עומד בפירעון תשלומים שבהם התחייב כפי שנקבע לפי החוק. מספר הלקוחות שהגישו בקשה לאי הכללה בשנת 2023 עומד על 7,051 ירידה של 11.8% בהשוואה לשנת 2022 אז עמד מספרם על 7,997. עבור 2,253 לקוחות שביצעו אי הכללה במערכת התקבלה לאחר מכן בקשה מנותן אשראי לקבל לגביהם דוח אשראי וזאת בהשוואה לשנת 2022 אז עמד מספרם של לקוחות אלה על 1,929. קיים פער משמעותי בין כמות הלקוחות שביקשו לבצע אי-הכללה ובין כמות הלקוחות שהמשיכו להישאר בסטטוס זה ולא ביטלו לאחר מכן את בקשתם (רק 1,348 לקוחות נמצאו בסוף 2023 באי-הכללה ולא נאספים נתונים אודותיהם, כשתי מאיות האחוז מסך הלקוחות שבמאגר). ההערכה היא שפעולות מסוג זה מבוצעות בניסיון לשפר את דירוג האשראי של הלקוחות באמצעות מחיקת נתונים מתוך המערכת לרבות נתונים שליליים. הפעלת הזכות לבצע אי הכללה מפסיקה את איסוף הנתונים עבור הלקוח, ובמקביל מוחקת את כל הנתונים שנאספו על הלקוח עד לאותו מועד. חשוב לציין שהפסקת איסוף נתונים גורמת למחיקת כל הנתונים השמורים במערכת, כלומר גם נתונים חיוביים של הלקוח וגם כל הדוחות שהוזמנו על ידי הלקוח בעבר. בנוסף, מדובר בפעולה בלתי הפיכה שלאחר ביצועה אין אפשרות לבצע אחזור של נתונים או דוחות שנמחקו, לכן לקוח שמבצע אי הכללה עלול לפגוע ביכולתו לקבל אשראי בתנאים מיטביים ואף עלול להיות מסורב אשראי.

בהקשר זה חשוב לציין שמיד לאחר עלייתה לאוויר של המערכת החלו לפעול גופים עסקיים שמתווכים בין הלקוח למערכת, ובין היתר מבצעים תמורת תשלום פעולות שאפשר לבצע בחינם. גופים אלה מציעים ללקוח לשפר את דירוג האשראי שלו, כאשר בפועל הם מזדהים במערכת באמצעות פרטי הזיהוי האישיים של הלקוח ומבצעים פעולת אי הכללה במאגר ומיד לאחר מכן הכללה מחדש במאגר. ביצוע פעולות אלה מוחק את כל המידע שקיים במערכת עבור הלקוח והוא עלול להפוך למסורב אשראי. כדי למנוע פגיעה אפשרית בלקוחות, נכלל במסגרת הצעת החוק המוזכרת לעיל תיקון לחוק אשר במסגרתו ישונה מנגנון אי הכללה כך שמחיקת הנתונים תבוצע

²³ באמצעות לשכת אשראי או באמצעות מיופה כוח בתמורה.

רק לאחר תקופה מסוימת שבה הלקוח לא ביקש לשוב ולהיכלל במערכת (במסגרת הצעת החוק מוצע כי תקופה זו תעמוד על שנה).

11.3 לוח נתונים על אי הכללה מהמערכת		
2023	2022	
7,051	7,997	מספר לקוחות שהגישו בקשה לאי-הכללה
2,253	1,929	מספר לקוחות שביצעו אי הכללה והתבקש לגביהם דוח אשראי
1,348	1,266	מספר לקוחות שנמצאים באי-הכללה (ב-31.12)

11.4. לקוחות שהגישו בקשה לאי מסירת נתוני האשראי לנותן אשראי לפי סעיף 30 לחוק
לקוח רשאי לבקש שנתונים שנאספים לגביו במאגר לא ימסרו לנותני אשראי לפי בחירתו. פעולה זו מאפשרת ללקוח להמשיך לאסוף את נתוני האשראי במאגר לשימושו האישי ולקבוע מי הגופים שרשאים לקבל מידע זה. כל לקוח יכול לבחור אם להגביל את מסירת הנתונים באופן פרטני לכל גוף בנפרד, בקבוצות לפי סוג נותן האשראי או באופן גורף לכל נותני האשראי הרשומים.

בשנת 2023 ביקשו 7,490 לקוחות שנתוני אשראי לגביהם לא ימסרו לנותני אשראי, בהשוואה לשנת 2022 אז עמד מספרם על 4,640. בסוף השנה היו בסך הכולל 12,584 לקוחות שביקשו להגביל מסירה של נתוני אשראי, בהשוואה ל-8,070 בסוף שנת 2022. כמו כן, בשנת 2023 נרשמו במערכת 6,234 בקשות להפקת דוח אשראי עבור לקוחות שביצעו אי מסירה קודם לכן, בהשוואה לשנת 2022 שבה נרשמו 4,280 בקשות מסוג זה.

11.4 לוח נתונים על אי מסירה מהמערכת		
2023	2022	
12,584	8,070	מספר לקוחות בסטטוס אי-מסירה פעיל נכון ל-31.12
6,234	4,280	מספר לקוחות שביצעו אי מסירה והתבקש לגביהם דוח אשראי

12. הודעות שהגיש הממונה לשר או לנגיד על כוונתו לתת הוראות

סעיף 68(ב) לחוק קובע: "היה בכוונת הממונה לתת הוראות לפי סעיף קטן (א) בעניין שיש לשר או לנגיד סמכות לפי חוק זה להתקין לגביו תקנות או כללים, יודיע הממונה על כוונתו כאמור לשר או לנגיד, לפי העניין". בשנה החולפת לא פורסמו על ידי הממונה הוראות לפי סעיף 68(א) שבגינן נדרש למסור הודעות כאמור.

* * *

נספח א' – מילון מונחים

דוח אשראי	דוח שמפרט את נתוני האשראי של הלקוח ועל בסיסו מחושב דירוג אשראי ללקוח. הדוח מסייע לנותן אשראי להחליט אם לתת ללקוח אשראי ובאילו תנאים. נותן אשראי חייב לקבל את הסכמת הלקוח למסירת המידע ממערכת נתוני אשראי לצורך הפקת דוח אשראי.
דוח ריכוז נתונים	דוח אישי עבור הלקוח שמרכז את הנתונים שנאספו לגביו במערכת נתוני אשראי במשך תקופת הדוח ומאפשר לו לבחון את התנהלות האשראי שלו. לקוח זכאי לקבל דוח ריכוז נתונים אחד בחינם פעם בשנה קלנדרית.
דוח דיגיטלי	שירות חדש באתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי, המאפשר ללקוח לקבל בחינם תמונת מצב עדכנית של נתוני האשראי שלו באופן מידי ואינטראקטיבי לרבות תובנות והסברים.
דירוג אשראי	ציון שמשקף הערכה לגבי היכולת של לקוח לעמוד בפירעון התחייבויות האשראי שלו במועדן הצפוי. ציון זה מבוסס על מודלים סטטיסטיים וכן על הנתונים הספציפיים של הלקוח, למשל נתונים על האופן שבו הוא פרע את התחייבויותיו בעבר. דירוג אשראי מחושב רק על ידי לשכת אשראי.
הגבלה של מסירת נתוני אשראי	לקוח יכול לבקש שנתוני האשראי שלו לא יימסרו מהמאגר לצורך עריכת דוח אשראי. אפשר להגביל את כל נתוני האשראי או רק חלק מהם וניתן בכל עת לשנות בחירה זו או לבטל אותה.
הפסקת איסוף נתוני אשראי (אי הכללה)	לכל לקוח יש זכות להפסיק את איסוף נתוני האשראי שלו במערכת נתוני אשראי, למעט בתקופת הגבלה. כאשר מתקבלת בקשה להפסקת איסוף נתוני אשראי, נמחקים כל נתוני האשראי שנאספו עד למועד הבקשה של הלקוח ולא יישמרו הנתונים שידווחו למערכת לאחר מועד הבקשה. בנוסף נמחקים גם הדוחות שכבר הוזמנו מהמערכת בלי אפשרות שיחזור.
חיווי אשראי	חיווי בשאלה האם לתת אשראי ללקוח שמעבירה לשכת אשראי לנותן אשראי לצורך התקשרות בעסקת אשראי. נותן האשראי נדרש ליידע את הלקוח על כוונתו לקבל חיווי אשראי, אך אינו נדרש לקבל את הסכמת הלקוח. הלשכה רשאית להעביר לנותן אשראי יחד עם החיווי, מספר מוגבל של נתונים שאותם מותר לפרסם על פי דין.
לקוח	כל אזרח או תושב בגיר (שמלאו לו 18 שנים) שמקור מידע דיווח לגביו נתוני אשראי, לרבות בפעילותו כעוסק.
עיקרון ההדדיות	עיקרון שלפיו כל נותן אשראי נדרש להתחייב ולהעביר אל המאגר את נתוני האשראי של כל לקוחותיו כתנאי לקבלת נתונים מהמאגר לצורך הפקת דוח אשראי.

לשכת אשראי חברה שקיבלה רישיון להפעלת שירות נתוני אשראי ורשאית לתת למשתמשים בנתוני אשראי, למיזם כוח בתמורה או ללקוחות שירותים שונים, כגון : עריכת דוחות אשראי, חישוב דירוג אשראי, שירותי ייעוץ לגבי התקשרות בעסקת אשראי או לגבי התנהלות פיננסית של לקוח.

מובהקות לאי פירעון נתון שמצביע באופן ברור על כך שלקוח לא פרע התחייבות כלשהי כמפורט בתקנות, למשל (אך לא רק): הגשת בקשה לפתיחת הליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי שהגיש החייב, קיומו של תיק הוצאה לפועל שסכום החוב בפתיחתו עולה על 5,000 ש"ח או קיומם של שני תיקים לפחות בסכום מצטבר שעולה על 4,000 ש"ח, לקוח שהוא לקוח מוגבל או לקוח מוגבל חמור, קיומו של חוב לתאגיד בנקאי או לחברת כרטיסי אשראי או חוב למקור מידע אחר בסכום של יותר מ-10,000 ש"ח שנפתחו בשלו הליכים בבית משפט.

לעניין חיווי אשראי בלבד, גם התראה בשל סירוב צ'קים מהווה מובהקות לאי פירעון בנוסף לאמור לעיל.

* הסכומים המפורטים לעיל הם אלו שנקבעו בנוסח הראשון של תקנות נתוני אשראי, התשע"ח-2017. כל הסכומים כפופים לעדכון אחת לשנה בהתאם למנגנון הצמדה למדד שנקבע בתקנות נתוני אשראי, התשע"ח-2017 והודעה על עדכונם מפורסמת על ידי השר ברשומות. הסכומים הקובעים הם המעודכנים בלבד ולא הסכומים שמופיעים כאן.

מיופה כוח בתמורה מי שקיבל ייפוי כוח מלקוח לקבל עבורו דוח ריכוז נתונים ועל בסיסו לתת שירותי ייעוץ בתחום האשראי. מיופה כוח בתמורה אינו נדרש לעמוד בדרישות מקצועיות, לכן כל פנייה אל מיופה כוח בתמורה היא על דעת מקבל השירות בלבד ובאחריותו.

מקור מידע כל גוף שמעביר נתוני אשראי למערכת נתוני אשראי, בין אם הוא חייב לדווח או בחר לעשות זאת. מקורות מידע כוללים בין השאר : בנקים, חברות כרטיסי אשראי, חברות ביטוח או פנסיה וגמל, נתוני אשראי חוץ בנקאי, לשכות ההוצאה לפועל, הממונה על חדלות פירעון ומדור חשבוניות מוגבלים בבנק ישראל.

משתמש בנתוני אשראי נותן אשראי שעומד בתנאים הנדרשים לקבלת דוח אשראי מהמערכת, בכלל זה : הוא מקור מידע שמעביר נתוני אשראי למאגר או שהתחייב לעשות זאת בתנאים שקבע הממונה.

נתוני אשראי נתונים כמפורט בחוק לגבי לקוח, הדרושים להערכת הסיכוי שהלקוח יעמוד בפירעון תשלומים שבהם הוא מתחייב, למשל : נתונים לגבי תשלומים שבהם התחייב הלקוח ולגבי פירעונם, נתונים לגבי בקשות אשראי של הלקוח או נתונים לגבי היקף האשראי של הלקוח.

תקופת הגבלה תקופה שבה לקוח אינו יכול לממש את זכותו להפסקת איסוף נתוני אשראי, ואם כבר מומשה זכות זו - היא מתבטלת באופן מיידי. תקופת הגבלה מתחילה כאשר מתקבל במערכת נתון שמעיד על מובהקות לאי פירעון ומסתיימת לאחר שעברו 3 שנים שבהם לא התקבל נתון כלשהו שמעיד על מובהקות לאי פירעון.