



בנק ישראל

הנגיד

ירושלים, י"ב סיון, התשפ"א

23 במאי, 2021

CCR21-119.docx

לכבוד

ועדת הכלכלה

כנסת ישראל

הנדון: דיווח שנתי על יישום הוראות חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016

חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (להלן: **החוק**) קובע הסדר כולל לשיתוף בנתוני אשראי ומיום 12 באפריל 2019, יום תחילתו של החוק, החלה לפעול במסגרתו מערכת נתוני אשראי. סעיף 113 לחוק קובע שהנגיד ידווח על יישום ההוראות של חוק זה לוועדת הכלכלה אחת לשנה ובכלל זה על עניינים אלה:

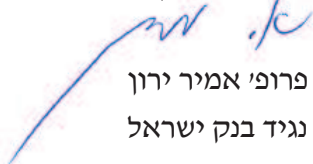
1. שלבי מחקר בעניין תרומת המאגר להשגת המטרות של חוק זה.
2. שינויים בשוק האשראי הקמעונאי ובהיקף האשראי הקמעונאי.
3. פעילותם של המאגר, של מנהלת המאגר, של הממונה על שיתוף בנתוני אשראי ושל הממונה על הגנת הפרטיות.
4. פעולות הפיקוח והבקרה שנעשו לפי חוק זה ובכלל זה פעולות לגבי פיתוח המודלים הסטטיסטיים וכן מספר העיצומים הכספיים שהוטלו, סכומיהם, בשל אילו הפרות הם הוטלו ואת מספר ההפרות החוזרות מתוך כלל ההפרות שבוצעו.
5. מספר התלונות מהציבור שהוגשו, עניינן, הטעמים לאי-בירור תלונות, ככל שהיו והטיפול בליקויים שעלו מתוך התלונות.
6. השפעת נתוני האשראי שנמסרים למאגר על דירוג האשראי של הלקוחות מחברת החשמל.
7. מספר הלקוחות שאין לגביהם דירוג אשראי ומספר הלקוחות שהגישו בקשה לאי-הכללת נתוני האשראי שלהם במאגר או לאי-מסירת נתוניהם לפי סעיפים 22 או 30, לפי העניין וכן מספר הלקוחות, מתוך הלקוחות האמורים, שנתנו את הסכמתם למסירת דוח אשראי לפי סעיף 26(א)(4).
8. הודעות שהגיש הממונה על שיתוף בנתוני אשראי לשר או לנגיד, לפי העניין, על כוונתו לתת הוראות לפי סעיף 68(ב).

משבר הקורונה שפרץ בתחילת השנה שעברה והצעדים שנעשו כדי להתמודד עם התחלואה הגבוהה, הובילו לפגיעה במשקי בית רבים ובכלל זה לקוחות שחוו ירידה בהכנסות ושנקלעו לקשיים. בנק ישראל הפעיל בשנה החולפת את סמכויותיו וביצע מספר רב של צעדי מדיניות במטרה לסייע למשק, וכן למנוע פגיעה, ככל שניתן, בדירוג האשראי של אותם לקוחות.

בנוסף, מתוך רצון להוזיל עלויות לאזרח ולעודד במיוחד בעת הנוכחית התנהלות פיננסית אחראית, בנק ישראל הוביל בשנה החולפת מהלך להוזלת האגרה המשולמת לבנק ישראל עבור דוח ריכוז נתונים שניתן ללקוח במסגרת ייעוץ ושאינו הדוח הראשון.

אני מתכבד להביא בפני ועדת הכלכלה של הכנסת את הדיווח השנתי השני אודות יישום החוק כאמור.

בכבוד רב,



פרופ' אמיר ירון
נגיד בנק ישראל

נתוני אשראי
הקרדיט שמגיע לך



בנק ישראל
מערכת נתוני אשראי



דיווח לוועדת הכלכלה

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

מאי, 2021

תוכן עניינים

עמוד	נושא הדיווח	סעיף הדיווח בחוק
2	1. הקדמה.....	
3	2. שלבי מחקר בעניין תרומת המאגר להשגה של מטרות החוק.....	113 (א)(1)
4	3. עיקר השינויים בשוק האשראי הקמעונאי והיקף האשראי הקמעונאי.....	113 (א)(2)
6	4. פעילות המאגר.....	113 (א)(3)
10	5. פעילותה של מנהלת המאגר.....	113 (א)(3)
11	6. פעילותו של הממונה על שיתוף בנתוני אשראי.....	113 (א)(3)
14	7. פעילותו של הממונה על הגנת הפרטיות.....	113 (א)(3)
15	8. פעולות הפיקוח והבקרה.....	113 (א)(4)
17	9. טיפול בתלונות ובפניות מהציבור.....	113 (א)(5)
19	10. השפעת נתוני האשראי מחברת חשמל על דירוג האשראי.....	113 (א)(6)
19	11. מידע אודות לקוחות.....	113 (א)(7)
23	12. הודעות שהגיש הממונה לשר או לנגיד על כוונתו לתת הוראות.....	113 (א)(8)
24	נספח א' – מחקר ראשון בעניין תרומת המאגר להשגת מטרות החוק.....	-
30	נספח ב' – שינויים בשוק האשראי הקמעונאי.....	-
41	נספח ג' – חקיקה, הוראות וחוזרים.....	-
43	נספח ד' – רשימת לוחות ואיורים.....	-

1. הקדמה

חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (להלן: **החוק**) קובע הסדר לשיתוף נתוני אשראי בישראל, שבמסגרתו הקים בנק ישראל את מערכת נתוני אשראי ושאותה הוא מנהל מזה כשנתיים. המערכת כוללת מאגר מידע מרכזי שאליו מועברים באופן שוטף נתונים אודות לקוחות פרטיים שנמצאים ברשותם של מגוון מקורות מידע. נתונים אלה מועברים לאחר מכן אל המשתמשים השונים באמצעות לשכות אשראי, שמפוקחות על ידי הממונה על שיתוף בנתוני אשראי בבנק ישראל (להלן: **הממונה**). העברת המידע מהמאגר כפופה לתנאים שנקבעו בחוק לרבות קבלת הסכמה מפורשת מהלקוחות או יידועם, בהתאם לעניין. החוק מגדיר גם אמצעים שונים במטרה להגן על פרטיות הלקוחות ולשמור על ענייניהם השונים, כך למשל לקוחות יכולים לקבל את המידע שנאסף במאגר אודותיהם במסגרת "דוח ריכוז נתונים", שישלח אליהם ישירות מבנק ישראל. אחת לשנה זכאים הלקוחות לפי בקשתם לקבל את הדוח ללא עלות.

משבר הקורונה שפרץ בתחילת השנה שעברה והצעדים שנעשו כדי להתמודד עם התחלואה הגבוהה, הובילו לפגיעה במשקי בית רבים ובכלל זה לקוחות שחוו ירידה בהכנסות ונקלעו לקשיים בהחזר הלוואות שנטלו לפני פרוץ המשבר. הממונה הפעיל בשנה החולפת את סמכויותיו במטרה לסייע לאותם לקוחות ולמנוע, ככל שניתן, פגיעה בדירוג האשראי שלהם. פגיעה כאמור, עלולה לגרום להרעת תנאי האשראי של אותם לקוחות בהווה ובמקרים מסוימים אף למנוע מהם לקבל אשראי בעתיד. הממונה הורה לסמן את אותן הלוואות שבהן חל שינוי לרעה רק לאחר פרוץ המשבר ובכך מאפשר לנותני האשראי וללשכות האשראי להתייחס באופן שונה לכל מקרה ולשקף זאת במודלי האשראי השונים.

2. שלבי מחקר בעניין תרומת המאגר להשגת מטרות החוק

בנק ישראל החל במחקר ובגיבוש נושאי מחקר לצורך בחינת תרומת המאגר להשגת מטרותיו של החוק. במסגרת מחקרים אלה, תיבחנה השפעותיה של מערכת נתוני אשראי. באמצעות ניתוח ומחקר בסוגיות הבאות:

1. **השפעה על התחרות ועל הנגישות לאשראי הקמעונאי:** כיצד השפיע השיתוף במידע על כמות האשראי הקמעונאי ועל מחירו, באופן כללי ובהתייחס לנוטלי אשראי מקבוצות סיכון שונות; האם חל שינוי בהסתברות שנוטלי אשראי ייטלו אשראי מנותן אשראי חדש ומנותן אשראי חוץ-בנקאי בפרט; וכן האם יש לשיתוף בנתוני אשראי השפעה על תיאום בין נותני אשראי שונים, באופן שדווקא עלול לפגוע בנגישות האשראי עבור קבוצות נוטלי אשראי מסוימות.
2. **השפעה על חובות משקי הבית:** ניתוח השינויים ביציבות של המערכת הפיננסית בכללותה ובפרט את מאפייני האשראי. בהתאם לכך את הפגיעות של משקי הבית נוטלי האשראי לתרחישים שונים, כגון: אבטלה, מיתון, שיעור הריבית ועוד. על רקע זה בחינת ההשפעה שעשויה להיות לתרחישים אלה על היציבות הפיננסית המערכתית.
3. **קיומה של אפליה במתן אשראי:** האם וכיצד משפיעים מאפיינים אישיים ודמוגרפים על האשראי של נוטלי אשראי. יצוין כי לנוכח מגבלות החוק על החשיפה של חוקרי בנק ישראל לנתונים אודות מאפיינים אלה, היכולת לערוך כיום מחקרים מהסוג האמור היא מוגבלת. בנוסף למעקב אחר השגת מטרות החוק, המחקרים והניתוחים יסייעו לקובעי המדיניות בגיבוש כלים לזיהוי, להערכה ולניטור של התפתחויות חברתיות וכלכליות במשק ולקבל החלטות בנוגע לאמצעים שמטרתם למנוע או להפחית סיכונים מערכתיים בשוק האשראי למשקי הבית.

מחקרים וניתוחים שכבר נעשו או שבתהליך

מחקר ראשון המבוסס על נתוני מאגר האשראי, אשר יפורסם בקרוב במסגרת סדרת מאמרים לדיון בבנק ישראל, בוחן את ההשפעה של הקמת מאגר האשראי על קשרי הבנק עם לקוחותיו ובפרט על מחירי האשראי. נמצא כי לאחר הקמת המאגר חלה ירידה בריביות על הלוואות צרכניות ללקוחות שניהלו חשבון עו"ש בבנק אחד ("לקוח שבוי") ביחס ללקוחות המנהלים מספר חשבונות עו"ש בבנקים שונים (לקוחות שאינם שבויים). ממצאים אלו מהווים אינדיקציה ראשונית לכך ששיתוף נתונים דרך מאגר האשראי פועל לצמצום הפערים במחיר האשראי דרך הקטנת התלות של לקוחות בבנק בו הם מנהלים את חשבון העו"ש (בעיית הלקוח השבוי). הסברים כלליים על המתודולוגיה ששימשה את המחקר ועל כמה מהמושגים ניתן למצוא בסעיף 3 שבנספח א'.

לצורך הדיווח לכנסת בוצעו ניתוחים נוספים, להלן ממצאים בולטים (הרחבה בנספח א'): פרמיית הלקוח השבוי, המחיר העודף שמשלמים לקוחות אשר מנהלים חשבון עו"ש אחד בלבד (לקוחות בלעדיים) ביחס ללקוחות לא בלעדיים, הינה נמוכה יותר בישובים המדורגים במדד כלכלי חברתי בינוני-גבוה ומעלה. לאחר הקמת המאגר הצטמצמה הפרמיה לנוטלי אשראי בכל הקטגוריות (דירוגים סוציו-אקונומיים) באופן מובהק, למעט אלה שמשתייכים לישובים בדירוג נמוך. במיוחד הצטמצמה הפרמיה לנוטלי אשראי מיישובים בדירוג בינוני ובינוני-נמוך. בנוסף נמצא כי לווים בגילאים 45 עד 65 נוטים לשלם פרמיית לקוח שבוי נמוכה יותר מצעירים או מלווים מבוגרים מהם ולאחר הקמת המאגר

הצטמצמה פרמיית הלקוח השבוי עוד יותר לקבוצה זאת ולא נמצא שינוי מובהק על לווים בגילאים אחרים.

ללקוחות יש נטייה לצרוך מגוון שירותים פיננסיים בסיסיים כ"סל שירותים" ולכן גובר הסיכוי שייטלו אשראי מהבנק שבו הם מנהלים חשבון עו"ש בהשוואה למוסד אחר (בנקאי או חוץ-בנקאי). העלייה ברמת התחרות עשויה להתבטא במעבר בין תאגידים בנקאיים (תחרות על הסל) או בפריקות הסל הפיננסי וצריכת מוצרים פיננסיים מספקים שונים. אולם, עצם קיומה של האפשרות למעבר קל בין התאגידים או לפריקות הסל יכולה להוות איום תחרותי שיבוא לידי ביטוי בירידה בריביות, גם ללא עלייה בניידות ובפריקות סל המוצרים. עד כה, לא נרשמה מגמת עליה מובהקת בפתיחת חשבונות עו"ש חדשים. אפשר ושינוי כזה יתרחש לאחר השלמת רפורמת מעבר בין בנקים ("מעבר בקליק"). בבחינת פריקות המוצר הבנקאי, נמצאה עליה קלה בלקיחת הלוואה צרכנית מספק אשראי בו הלקוח אינו מנהל את חשבון העו"ש.

3. שינויים בשוק האשראי הקמעונאי והיקף האשראי הקמעונאי

במהלך התקופה הנסקרת לא חל שינוי משמעותי בהיצע האשראי הקמעונאי בישראל. עם זאת, נראה כי קיימת מגמה כללית חיובית של הרחבת היצע האשראי הצרכני. מגמה זו באה לידי ביטוי, בין היתר, בעלייה בגודל ההלוואה הממוצע, בעלייה ברמת הסיכון, בירידה קלה בשיעורי הריבית, בירידה במשקל ניצול מסגרת העו"ש (משיכת-יתר) ובצמצום פערים בין לקוחות שמנהלים חשבון עו"ש בודד לבין אלה שמנהלים מספר חשבונות עו"ש. ייתכן שמגמות אלה יתעצמו עם הזמן, ככול שמידת השימוש במאגר נתוני אשראי ורמת המודעות אליו יעלו.

3.1. תמצית הממצאים (הניתוח עליו מבוססים הממצאים מופיע בנספח ב')

- עיקר האשראי הקמעונאי מגיע מתאגידים בנקאיים כהלוואה קצובה בזמן. במהלך התקופה הנסקרת חלה ירידה במשקל האשראי שמועמד דרך חשבון העו"ש (משיכת יתר). כמו כן נרשמה ירידה קלה מאד בנתח השוק הבנקאי ועלייה קלה בנתח השוק של המוסדיים.
- בחודשים אפריל ומאי 2020, על רקע משבר הקורונה, חלה ירידה חדה הן בהיקפי האשראי והן במספר ההלוואות שהעמידו כל הגופים. בחודשים שלאחר מכן חלה התאוששות בהיקפי האשראי שהועמדו (חלקית אצל חברות כרטיסי אשראי וחזרה לרמת טרום-משבר אצל הבנקים, הגופים החוץ-בנקאיים והמוסדיים), אך לא במספר ההלוואות.
- יש ביטוי לסגמנטציה מסוימת בשוק האשראי הצרכני: נותני אשראי חוץ-בנקאיים הם בולטים יותר במתן אשראי לנוטלי אשראי שגרים ביישובים שמדורגים במעמד חברתי כלכלי נמוך ואילו הגופים המוסדיים בולטים יותר במתן אשראי למי שגרים ביישובים בדירוג גבוה.
- הלוואות לתושבי יישובים בדירוג חברתי כלכלי גבוה נוטות להיות גדולות יותר לעומת תושבי יישובים בדירוג נמוך. שיעור האשראי בפיגור גם נמוך יותר בדירוגי היישובים הגבוהים ושיעור הריבית על האשראי יורד, ככל שהדירוג הכלכלי-חברתי עולה. בתקופה הנסקרת נרשמה עלייה קלה בגודל ההלוואה, לצד ירידה בשיעור הריבית על אשראי חדש ועלייה בשיעור ההלוואות בפיגור בכלל הדירוגים החברתיים-כלכליים. העלייה בגודל ההלוואה הממוצע והירידה במחירה, במקביל לעלייה קלה בסיכון, מצביעים על כך שהמגמה הכללית היא בכיוון של הרחבת היצע האשראי.

- לאורך התקופה הנסקרת חלה ירידה במספר חשבונות העו"ש שנמצאים במשיכת-יתר, במספר החשבונות שחרגו מהמסגרות ובשיעור הניצול הממוצע ובהיקפי הניצול (משיכת-יתר ממוצעת). במקביל נרשמה יציבות במספר מסגרות העו"ש ובגודל המסגרת הממוצע. מגמות אלה נמצאו בכלל הדירוגים החברתיים-כלכליים. תמורות אלה יכולות להוות ביטוי הן לירידה בביקוש לאשראי של חלק ניכר ממשקי הבית והן לשינוי מקורות האשראי של חלק ממשקי הבית (לדוגמה, שימוש באשראי קצוב במקום מסגרות עו"ש), שינוי שצפוי להוזיל את עלות האשראי למשקי הבית.

3.2. מקורות האשראי הקמעונאי שלא לדיור

האשראי הקמעונאי ללקוחות פרטיים שאינו לדיור מועמד בעיקר על ידי ארבעה מקורות: תאגידים בנקאיים; חברות כרטיסי אשראי (כמנפיקות או כסולקות); גופים מוסדיים; וכן גופים מוסדרים שהם נותני אשראי שמחזיקים ברישיון למתן אשראי (להלן: גופים מוסדרים). נכון לחודש דצמבר 2020, עיקר האשראי הקמעונאי שלא לדיור מועמד על ידי תאגידים בנקאיים (כ-84%). נותני האשראי השניים בגודלם הם חברות כרטיסי האשראי (כ-11%) ולאחר מכן גופים מוסדרים. האשראי הקמעונאי שלא לדיור שמועמד על ידי הגופים המוסדיים, קטן מאחוז בודד.

לוח 1 אשראי קמעונאי שלא לדיור, לפי סוג אשראי ומקורות במיליארדי ש"ח ובאחוזים						
מקור האשראי	12.2020 (שיעור השינוי ביחס ל-2019)			12.2019		
	מסגרות אשראי מתחדשות	מסגרות עו"ש	הלוואות	מסגרות אשראי מתחדשות	מסגרות עו"ש	הלוואות
תאגידים בנקאיים	24.8 (+2%)	24.5 (-12%)	135.2 (-4%)	24.4	27.9	140.7
חברות כרטיסי אשראי	17 (+2%)	-	7.1 (-11%)	16.6	-	8
גופים מוסדיים	-	-	1.8 (+50%)	-	-	1.2
גופים מוסדרים	-	-	9 (+1%)	-	-	8.9
סה"כ	41.8 (+2%)	24.5 (-12.2%)	153.1 (-3.6%)	41	27.9	158.8

המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

מלוח 1 עולה שבין החודשים דצמבר 2019 לבין דצמבר 2020, חלה ירידה קטנה אך מתמשכת ביתרות האשראי שמעמידים התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי באמצעות הלוואות וכן חלה ירידה בניצול מסגרות העו"ש בקרב התאגידים הבנקאיים. זה לצד יציבות יחסית של שאר מקורות האשראי ואף עלייה בהלוואות שהועמדו על ידי הגופים המוסדיים. תמורות אלה הובילו לכך שבין החודשים דצמבר 2019 לבין דצמבר 2020, חלה עלייה קלה במשקל האשראי שמועמד דרך מסגרות אשראי מתחדשות וחלה ירידה במשקל האשראי שמועמד דרך חשבונות העו"ש. כמו כן נרשמה ירידה קלה מאוד בנתח השוק הבנקאי ועלייה קלה בנתח השוק של המוסדיים. האשראי שמועמד למשקי בית שלא לדיור מועמד בשלוש דרכים מרכזיות:

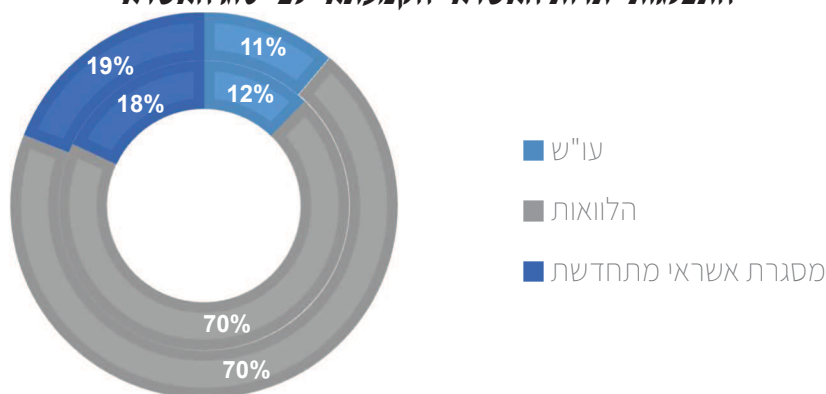
- **הלוואות (אשראי לזמן קצוב):** 70% מהאשראי מועמד באמצעות הלוואות שמועמדות על ידי ארבעת מקורות האשראי: כ-88% מההלוואות מועמדות על ידי תאגידים בנקאיים; כ-5%

מההלוואות מועמדות על ידי חברות כרטיסי אשראי; כ-6% מההלוואות מועמדות על ידי גופים מוסדרים; וכן כ-1% מההלוואות מועמדות על ידי גופים מוסדיים;

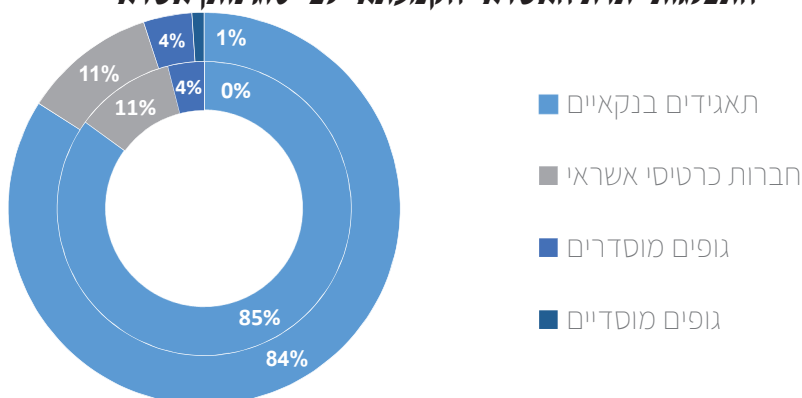
- **מסגרת עו"ש (עובר ושב):** כ-11% מהאשראי מועמד על ידי הבנקים באמצעות ניצול של מסגרות העו"ש (משיכת-יתר) או חריגות מהן (משיכת-יתר). זו פעילות שמסופקת בלעדית על ידי הבנקים;

- **מסגרת אשראי מתחדשת:** כ-19% מהאשראי מועמד באמצעות מסגרת אשראי מתחדשת (מסגרת אשראי שמועמדת ללקוח על ידי נותן האשראי שלא כחלק ממסגרת העו"ש ומתחדשת מידי תקופה, לרבות מסגרות בכרטיסי אשראי); כ-59% מהאשראי בדרך זו מועמד על ידי תאגידים בנקאיים והשאר על ידי חברות כרטיסי אשראי. כ-85% מהאשראי שמועמד דרך מסגרות אשראי מתחדשות הוא מסוג "חיוב נדחה" (deferred debit) והוא לא נושא ריבית, כלומר עסקאות שהחיוב בגינן מתבצע באופן מרוכז במועד חיוב שבחר הלקוח. שאר האשראי הנושא ריבית מועמד על ידי חברות כרטיסי אשראי דרך מסלולי קרדיט (כ-14%) ועל ידי תאגידים בנקאיים במסלולי הלוואות על חשבון המסגרת (פחות מ-0.5%).

איור 1
יתרות האשראי הקמעונאי (ללא דיוור), דצמבר 2019 (פנימי) דצמבר 2020 (חיצוני)
התפלגות יתרות האשראי הקמעונאי לפי סוג האשראי



התפלגות יתרת האשראי הקמעונאי לפי סוג נותן אשראי



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

4. פעילות המערכת לשיתוף בנתוני אשראי

4.1. מקורות מידע

נתוני האשראי במאגר מועברים על ידי מקורות מידע שחייבים בדיווח לפי החוק ומקורות 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 לקוחותיו. ניתן לסווג את מקורות המידע לקבוצות שונות בהתאם למאפייני הפעילות שלהם: תאגידים בנקאיים, חברות כרטיסי אשראי, גופים מוסדיים וכן גופים מוסדרים. 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 חייבים מוגבלים בבנק ישראל. במאגר יש 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 מחודש מאי 2019. בשנת 2020 החלו לדווח למאגר שלושה נותני אשראי חדשים על בסיס עיקרון ההדדיות ובכך עמד מספר מקורות המידע בסוף 2020 על 38 גופים. החלה גם היערכות לקראת הפעלתו של הבנק הדיגיטלי הראשון וחיבורו למערכת כמקור מידע. להלן מידע על מקורות המידע שמדווחים למאגר:

לוח 2				
מקורות המידע שמדווחים				
31.12.2020		31.12.2019		סוג מקור מידע
יתרה לסילוק (מיליארד ₪)	מספר הגופים	יתרה לסילוק (מיליארד ₪)	מספר גופים	
902.6	11	851.5	11	תאגידים בנקאיים
25.9	4	26.4	4	חברות כרטיסי אשראי
6.3	5	4.9	5	גופים מוסדיים
12.1	15	11.9	12	גופים מוסדרים
-	3	-	3	גופים ציבוריים
	38		35	סה"כ מקורות מידע

4.2. לשכות אשראי

המידע שבמאגר מועבר באמצעות לשכות אשראי לכל המשתמשים במערכת, ביניהם נותני אשראי, מיופי כוח בתמורה ולקוחות. במהלך שנת 2020 העניק הממונה רישיון ללשכת אשראי חדשה שהחלה לפעול במקביל לשתי לשכות האשראי הקיימות.

לוח 3	
לשכות האשראי שפועלות ברישיון הממונה	
שם לשכת האשראי	מועד קבלת רישיון
די-אנד-בי החברה לנתוני אשראי בע"מ	31/10/2018
בי-די-אי קופאס בע"מ	6/11/2018
קו מנחה דירוג אשראי בע"מ	21/04/2020

לשכת אשראי רשאית לבקש מהמאגר מידע לצורך הפקת דוחות שונים עבור לקוחותיה: דוח אשראי, חיווי אשראי ודוח ריכוז נתונים. להלן נתונים מצטברים על מספר בקשות המידע שהגישו לשכות האשראי במהלך השנים לפי סוג הפנייה:

לוח 4			
מספר פניות ללשכות האשראי לקבלת מידע			
מטרת הפנייה ללשכת אשראי	2019	2020	שינוי ב-%
דוח אשראי	1,590,143	2,257,357	+42%
חיווי אשראי	5,851,756	6,611,371	+13%
דוח ריכוז נתונים למיפוי כוח בתמורה ¹	477	8,901	+1766%
דוח ריכוז נתונים ללקוח ²	56,642	48,275	-15%
סה"כ פניות לקבלת מידע	7,499,018	8,925,904	+19%

¹ הרחבה להלן בסעיף 4.4

² חלה עלייה בכמות הדוחות שהופקו ישירות מהמערכת, כמפורט להלן בסעיף 11.2.

4.3. משתמשים בנתוני אשראי

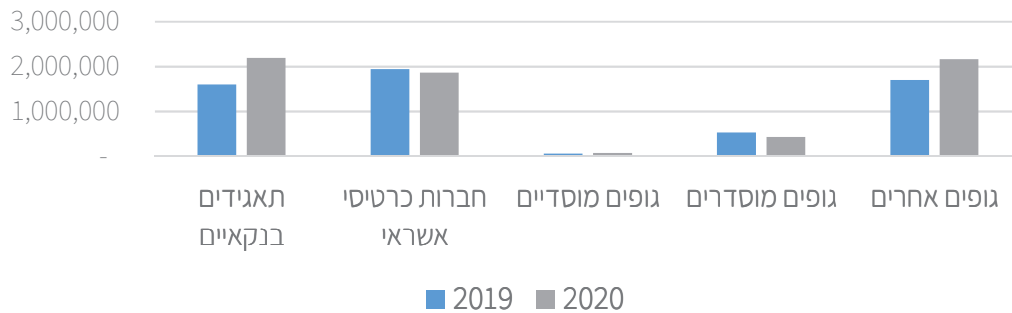
אחת ממטרות החוק היא הגברת התחרות בשוק האשראי הקמעונאי, זאת, בין השאר, באמצעות הגדלת מספר הגופים שמעמידים אשראי ללקוחות ומחזירים למערכת. בשנה החולפת נרשמו במאגר שני משתמשים חדשים בנתוני אשראי ובסה"כ פעלו בסוף השנה 34 גופים פיננסיים שונים. הממונה פועל להוספת גופים נוספים כמשתמשים בנתוני אשראי ומעודד גופים מוסדיים וגופים מוסדרים, שלא חייבים בדיווח לפי חוק, להתחבר למערכת ולקבל דוחות אשראי על בסיס עיקרון ההדדיות. להלן פירוט של מספר המשתמשים בנתוני אשראי לפי סוג:

לוח 5		
מספר המשתמשים בנתוני אשראי		
סוג	31.12.2019	31.12.2020
תאגידים בנקאיים	10	10
חברות כרטיסי אשראי	4	4
גופים מוסדיים	5	5
גופים מוסדרים	13	15
סה"כ פעילים	32	34

חיוויי אשראי

נותן אשראי כהגדרתו בחוק רשאי לבקש חיווי אשראי לגבי לקוח לצורך התקשרות בעסקת אשראי. חיווי האשראי נועד לסייע לנותן האשראי להחליט באופן פשוט ומהיר אם להעמיד אשראי ללקוח. לפי החוק, חיווי האשראי לא דורש את הסכמת הלקוח אלא יידוע בלבד. להלן התפלגות חיוויי האשראי של המשתמשים בנתוני אשראי לפי סוג ובנוסף מוצג גם מספר חיוויי האשראי שביקשו גופים אחרים, שלא משתמשים בנתוני אשראי. קבוצה זו כוללת כל עוסק שנותן אשראי לתקופות קצרות או בסכומים נמוכים, אגב מכירת נכס או מתן שירות.

איור 2
מספר חיוויי אשראי לפי סוג נותן האשראי

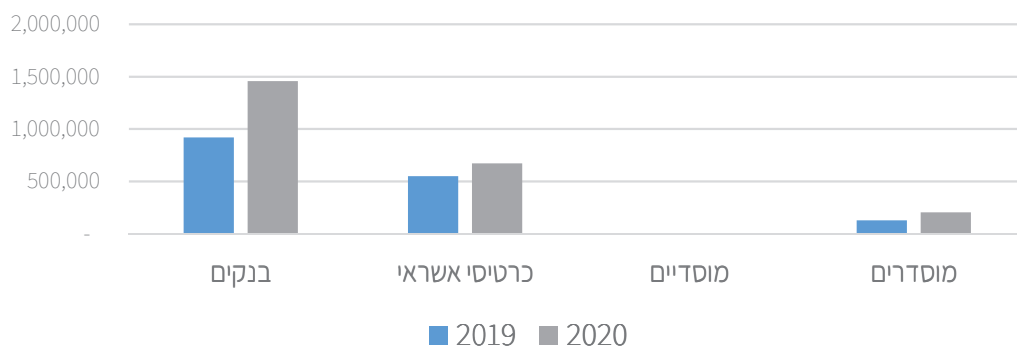


המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

דוחות אשראי

משתמש בנתוני אשראי רשאי לבקש, בנוסף לחיוויי אשראי, גם דוחות אשראי שדרושים לו במסגרת עיסוקו, בכפוף להסכמת הלקוחות. דוח אשראי מאפשר לנותן האשראי לבחון באופן מעמיק יותר את עמידתו של לקוח מסוים בהתחייבויות, לנהל את סיכון האשראי בצורה מושכלת יותר ולהפחית את שיעורי הריבית שניתנת ללקוח בהתאם למוסר התשלומים שלו. להלן התפלגות דוחות האשראי של המשתמשים בנתוני אשראי לפי סוג.

איור 3
מספר דוחות אשראי לפי סוג נותן האשראי



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

4.4. מיופי כוח בתמורה

מיופי כוח בתמורה הם מי שלקוחות ייפו את כוחם לקבל עבורם דוח ריכוז נתונים ועל בסיס דוח זה הם רשאים לתת ללקוחות ייעוץ פיננסי בתחום האשראי. כדי לפעול כמיופה כוח בתמורה נדרש אישור של הממונה, שניתן בכפוף לעמידה בתנאי הרישום שנקבעו לפי החוק. ניתן לסווג את מיופי הכוח בתמורה שנרשמו עד היום במערכת לשלוש קבוצות עיקריות:

1. יועצים פיננסיים בתחום האשראי, למשל: יועצי משכנתאות, יועצים לכלכלת המשפחה, יועצי השקעות וכן יועצים לעסקים קטנים ובינוניים. רוב מיופי הכוח בתמורה שייכים לקבוצה זו.
2. נותני שירותים משפטיים או חשבונאיים, שמבקשים לקבל דוח ריכוז נתונים לצורך ייעוץ פיננסי בתחום האשראי שנכלל בפעילותם העיקרית.

3. גופים פיננסיים טכנולוגיים (FinTech), שמנהלים יישום מקוון למתן ייעוץ פיננסי ללקוחות. בשנת 2020 חלה עלייה משמעותית במספר הגופים הרשומים ונוספו 200 גופים חדשים, מתוכם כ-89% יחידים והשאר תאגידים, כמפורט להלן:

לוח 6			
מספר מיופי הכוח בתמורה			
סוג מיופה כוח בתמורה	2019	2020	נוספו ב-2020
יחיד	103	280	177
תאגיד	13	36	23
סה"כ פעילים	116	316	200

היקף הפעילות של מיופי הכוח בתמורה עדיין נמוך יחסית וביטוי לכך נמצא בשיעור הדוחות שהוזמנו באמצעותם, שמהווה כ-7% בלבד מתוך כלל הדוחות שהוזמנו בשנה זו. עם זאת עלה בשנת 2020 שיעור מיופי הכוח בתמורה שהזמינו לפחות דוח אחד מהמערכת, מכ-18% לכ-48% ומספר הדוחות שהוזמנו במשך השנה גדל כמעט פי 19, בהשוואה לשנה הקודמת. ההערכה היא שפעילות מיופי הכוח בתמורה תמשיך להתפתח בעתיד הקרוב, בין היתר, על רקע הפחתת האגרה¹ בגין דוח ריכוז נתונים למיופה כוח בתמורה.

לוח 7		
כמות דוחות ריכוז נתונים שהוזמנו על ידי מיופה כוח בתמורה		
סוג מיופה כוח בתמורה	2019	2020
יחיד	322	6,981
תאגיד	155	1,920
סה"כ דוחות	477	8,901

5. פעילותה של מנהלת המאגר

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.
- מבצעת מבדקי חדירה וסקרי סיכוני פרטיות באופן עיתי ושוטף, הדרכות עיתיות לעובדים ולספקים ועדכון הערכת איומי הייחוס. פעילות זו מבוצעת בהתייעצות עם הממונה על הגנת הפרטיות, מנהל הסייבר של בנק ישראל וגורמים חיצוניים נוספים כגון מערך הסייבר הלאומי, רפא"ל ועוד.
- מתפעלת את תהליכי הקלט של המידע שמדווח למאגר, כולל הפעלת בקורות איכות ותיקון מידע, בהתאם להנחיות הממונה על נתוני אשראי.
- מנהלת את המאגר באופן שוטף ובהתאם לדרישות החוק, לרבות תיעוד המידע במאגר, הפעלת תהליכים להגנת המידע במאגר וניהול הרשאות הגישה אליו, הודעה ללקוחות על תחילת איסוף מידע, הוצאת מידע לשם עריכת דוח אשראי ודוח ריכוז נתונים, ביצוע פעולות שיזמו לקוחות (בקשות לאי-הכללה, אי-מסירת נתונים וכיו"ב).

¹ יוצג בהרחבה בסעיף 6.2 להלן, שמפרט, בין היתר, תיקוני חקיקה שהוביל הממונה.

- 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, 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, אחראי לשיתוף בנתוני אשראי ונדרש לפעול לשם אבטחת המידע, ההגנה על פרטיות הלקוחות ושמירה על עניינם של הלקוחות ושל המשתמשים בנתוני אשראי. תפקידו עוגנו בסעיפי החוק השונים, ובין היתר בסעיף 66 (ב) לחוק. בשנה הראשונה לפעילותה של מערכת נתוני אשראי, התמקד הממונה בהבניית תהליכים וגיבוש הוראות להסדרת השוק. בשנה הנסקרת בדיווח זה, הקדיש הממונה משאבים להמשך גיבוש הוראות המסדירות היבטים שונים בפעילותם של המשתתפים השונים במערכת נתוני אשראי, ובפרט פעילותן של לשכות האשראי ומיופי הכוח בתמורה. בנוסף, הוא פעל בתיאום עם משרד המשפטים ומשרד האוצר לקידום תיקוני חקיקה שונים לאור הניסיון שנצבר, וכמפורט בסעיף 6.2 להלן.

על רקע הימשכותו של משבר הקורונה והפגיעה הכלכלית בעקבותיו, המשיך הממונה בפרסום הנחיות שנועדו לשמור על האיזונים הנדרשים בין הצורך להבטיח כי מערכת נתוני אשראי תמשיך להיות מדויקת ומהימנה על מנת שתוכל לתמוך בתהליכי מתן אשראי וחידושו, לבין הרצון לאפשר התאוששות כלכלית למי שנפגעו במהלך המשבר. ההנחיות שניתנו על ידי הממונה בצל אירוע הקורונה מפורטות בסעיף 6.3 להלן.

6.1. אסדרה

הממונה המשיך לפרסם בשנה החולפת הוראות חדשות לאסדרה של מגוון היבטים בפעילותם של לשכות האשראי, של מיופי הכוח בתמורה ושל המשתמשים בנתוני אשראי - תהליך שצפוי להימשך גם בעתיד. להלן פרטים על ההוראות שפורסמו או עודכנו עבור גופים אלה:

- **הוראה 301 – ניהול המידע והגנתו** – ההוראה קובעת עקרונות ודרישות, כדי להבטיח הגנה על נכסי המידע שבידי לשכת האשראי, באופן שתשמר פרטיות הלקוחות, תובטח שלמות המידע וזמינותו וכן יופחת הסיכון לחשיפה של מידע או להעברתו לגורמים שלא מורשים להיחשף לו.
- **הוראה 302 – ממשל תאגידי** – ההוראה קובעת הנחיות בהתייחס לפעולותיהם של הישויות השונות שבלשכת האשראי, בכלל זה: הדירקטוריון ויושב ראש הדירקטוריון, המנהל הכללי וכן המבקר הפנימי. דרישות ההוראה באות להוסיף על ההסדרים שחלים על לשכת אשראי בהתייחס לממשל התאגידי ובכלל זה חוק החברות התשנ"ט-1999.

- **הוראה 303 – ניהול סיכונים** – ההוראה דורשת מלשכת אשראי לקיים הליך סדור לניהול סיכונים, שיוטמע בכל התהליכים שמנוהלים בלשכת האשראי, במטרה להפחיתם ואף למנוע את התנממשותם. לשכות האשראי נדרשות כחלק מזה לערוך סקרי סיכונים, כדי לזהות את הסיכונים שלהם היא חשופה ולגבש מדיניות לניהול הסיכונים.
- **הוראה 304 – דירוג אשראי** – ההוראה מחייבת את לשכות האשראי להסדיר מסגרת פנימית לשם פיקוח ואישור השימוש במודלי דירוג וקובעת גם עקרונות באשר לפיתוח, לתיקוף ולתיעוד של מודלים אלה. ההוראה קובעת גם הנחיות לפרסום מידע לציבור בדבר מודלי הדירוג ומעגנת את זכותם של לקוחות להעלות השגות על הדירוג שניתן להם על ידי לשכת האשראי.
- **הוראה 306 – טיפול בפניות מהציבור** – ההוראה מסדירה כללים שנועדו להבטיח טיפול נאות בתלונות ובפניות מהציבור על ידי לשכות האשראי. כחלק מכך, ההוראה מגדירה דרישות ביחס לממונה על פניות הציבור, שאותו לשכת אשראי נדרשת למנות לפי סעיף 15 לחוק, בכלל זה: מעמד הולם, היעדר ניגוד עניינים עם תפקידים אחרים וכן כישורים והשכלה מתאימים. ההוראה דורשת גם הקצאת משאבים נאותים לטיפול בתחום זה.
- **הוראה 307 – התקשרות לשכות אשראי עם נותני אשראי** – ההוראה מעגנת דרישה להסכם בכתב בין לשכת האשראי לבין נותן אשראי, לרבות נותן אשראי בסיכון נמוך ומגדירה את פרטיו העיקריים. כמו כן, ההוראה מחייבת את לשכות האשראי לקיים הליכי בקרה שוטפים על הפעילות מול נותני האשראי שעומדים בהן התקשרו, לרבות במסגרת תהליך קליטת בקשתם לקבלת מידע ממנה.
- **הוראה 308 – הוראת דיווח ללשכות האשראי** – ההוראה קובעת את הדיווחים התקופתיים והמיידיים שיועברו על ידי לשכות האשראי לממונה. דיווחים אלו ישמשו, בין היתר, לשם גיבוש ויישום הליכי פיקוח ובקרה על פעילותן של לשכות האשראי. חובות הדיווח שנקבעו הן במגוון נושאים כגון: מידע לגבי המחירים שגובה הלשכה; דיווח שנתי על הטיפול של לשכת האשראי בתלונות מהציבור; פילוח דירוגי האשראי מכלל אוכלוסיית המאגר; דיווח על אירוע משמעותי בתחום אבטחת מידע; ועוד.
- **הוראה 309 – התקשרות לשכות אשראי עם מיופי כוח בתמורה** – ההוראה מחייבת את לשכת האשראי להתקשר עם מיופה כוח בתמורה בהסכם בכתב ומגדירה את הפרטים ואת ההתחייבויות של מיופה הכוח בתמורה במסגרתו. ההוראה גם דורשת מלשכות האשראי לקיים הליכי עבודה ובקרה על הפעילות מול מיופי הכוח בתמורה ומעגנת את יכולתן לסיים באופן מיידי התקשרות עימם בנסיבות מסוימות.
- **הוראה 403 – הפעלת מנגנון ההדדיות** – ההוראה קובעת הנחיות שנוגעות לחיבורו של נותן אשראי למערכת נתוני אשראי, בהתאם למנגנון ההדדיות שנקבע בסעיף 26 לחוק. ההוראה חלה על נותן אשראי שמבקש להירשם כמשתמש בנתוני אשראי, אולם הוא לא מהווה מקור מידע שחייב בדיווח למאגר לפי לסעיף 19(א) לחוק.
- **הוראה 404 – שירות ללקוח באמצעות מיופה כוח בתמורה** – ההוראה קובעת את החובות של מיופה כוח בתמורה כלפי הלקוח. היא מטילה עליו, בין היתר, חובת אמון כלפי הלקוח, אוסרת עליו להעמיד אשראי, דורשת שימסור ללקוח עותק מדוח ריכוז הנתונים שקיבל וכן מסמך סיכום ייעוץ. לפי ההוראה, מיופה כוח בתמורה רשאי לקבל מלשכת אשראי, בהסכמת הלקוח, גם את דירוג אשראי של הלקוח וגם התראות על שינוי בדירוג או בנתוני האשראי שלו.

- **הוראה 502 – תיקון מידע במערכת נתוני אשראי** – ההוראה קובעת מועדים לסיום הטיפול של מקור המידע בבקשה לתיקון מידע שהופנתה אליו על ידי בנק ישראל, בעקבות פניית לקוח ובתיקון מידע לפי סעיף 55 לחוק, במקרה שבו מקור המידע גילה שנדרש תיקון. ההוראה מסדירה את חובתו של מקור המידע להודיע ללקוח על כך שהועברו נתונים מעודכנים לגביו למאגר, במקרה של תיקון מידע בעקבות פניית לקוח אליו וכן מסדירה חובת דיווח חודשי לממונה לגבי מצב הטיפול בבקשות שהופנו למקור המידע על ידי בנק ישראל כאמור וחובת דיווח מיידי לממונה במקרים מסוימים. (ההוראה פורסמה בתחילת שנת 2021).

6.2. חקיקה

הממונה קידם בשנה החולפת תיקוני חקיקה שונים בתיאום עם משרד המשפטים, עם משרד האוצר ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת תוך ראיית טובת הלקוחות, כמפורט להלן:

- **תיקון לצו נתוני אשראי (אגרות), התשע"ח-2017** – מתוך רצון להוזיל עלויות לציבור ולעודד שירותי ייעוץ פיננסי, בוצע תיקון לצו אגרות, שבמסגרתו הוזלה האגרה שנגבית מלשכות האשראי בעד מסירה של דוח ריכוז נתונים ללקוחות שאינו הדוח הראשון באותה שנה. האגרה נקבעה לסכום של 3 ₪ (לפני הצמדה) והיא חלה על דוחות שהוזמנו באמצעות לשכת האשראי לצורך מתן שירותים על ידה או על ידי מיופה כוח בתמורה. אגרה זו נמוכה באופן משמעותי בהשוואה לאגרה שאותה נדרשים הלקוחות לשלם בעד דוח ריכוז נתונים, שאינו הדוח הראשון (שעלותו אפס) באותה שנה.
- **תיקון תקנות נתוני אשראי, התשע"ז-2017** – במסגרת התיקון לתקנות שעבר בשנה החולפת נקבע, בין היתר כי: תקוצר התקופה להתחשבות בהתראה בגין החזרה של צ'ק מסיבה של 'אין כיסוי מספיק' כמידע שלילי לצורך חיווי אשראי; יתאפשר ללשכות אשראי ולמיופי כוח בתמורה, בכפוף להסכמת הלקוח, לשמור מידע שהתקבל לצורכי ייעוץ פיננסי; וכן תינתן גמישות בניסוח כתב ההסכמה של הלקוחות באופן שיאפשר להתאים את ההסכמה לעסקה מסוימת.
- **צו נתוני אשראי (דחיית יום התחילה לעניין חברת חשמל), התשפ"א-2020** – נוכח ההתרשמות כי הנתונים אשר נמצאים בידי חברת החשמל לגבי הלקוח לא ישיגו את מטרות החוק וכן כי חברת החשמל לא תוכל לעמוד בדרישות החוק למסירת מידע מדויק ומהימן, הוחלט בשיתוף משרד המשפטים לדחות בשלב זה את יום התחילה של החוק בנוגע לחברת החשמל בשנתיים, עד ליום 12 באפריל 2023. כתוצאה מכך, חברת החשמל לא תמסור בהתאם לכך דיווחים למאגר וכן לא תקבל חיווי בשאלה האם לנקוט אמצעי גבייה כלפי לקוחות שמפגרים בתשלומיהם לחברה.
- **המשך תהליך העבודה לקידום שינויים בחוק נתוני אשראי התשע"ו-2016** – על רקע הניסיון שנצבר מאז חקיקת החוק, כמו גם שינויים בסביבה החוקית ובסביבת האסדרה, בכלל זה קידום "בנקאות פתוחה" בישראל, מקדמים בנק ישראל ומשרד המשפטים שורה של תיקונים לחוק נתוני אשראי. עם סיום התהליך, יפורסם תזכיר החוק המוצע לשם קבלת הערות מהציבור.

6.3. הנחיות הממונה בצל משבר הקורונה

בשנה החולפת עסק הממונה בעדכון ובמתן הנחיות על רקע ההשלכות הכלכליות של משבר הקורונה וזה בהמשך להנחיות שניתנו עם פרוץ משבר הקורונה. להלן ההנחיות העיקריות בהקשר לכך:

- **דרישה ממקורות המידע להוסיף הערה בדבר "עסקה שמסומנת בשל אירוע לפי הנחיית הממונה"** – הממונה הורה לנותני האשראי שמדווחים למאגר לסמן עסקות אשראי שבתקופת הקורונה דווח בהן לראשונה על מידע שלילי, בעוד שטרם המשבר הן התנהלו באופן תקין. הסימון נדרש החל מנתוני הדיווח של חודש מארס 2020 ועד למועד שייקבע בהמשך. הסימון נועד לסייע לנותני האשראי וללשכות האשראי (לעניין מודלי הדירוג), להבדיל בין מידע שלילי כתוצאה מקשיים כלכליים על רקע משבר הקורונה לבין מידע שלילי שמקורו אינו נובע ממשבר זה.
- **עדכון הדיווח למאגר בהתייחס להתראות צ'קים בעקבות תיקון לתקנות צ'קים ללא כיסוי** – בהתאמה לתיקונים לחוק צ'קים ללא כיסוי שהתקבלו בעקבות משבר הקורונה, לפיהם יש לגרוע צ'קים שחזרו בתקופה שבין ה-4 במארס 2020 לבין ה-10 באוגוסט 2020 ממניין הצ'קים החוזרים מסיבת "אין כיסוי מספיק" (אכ"מ), דרש הממונה ממקורות המידע לתקן כל דיווח שהועבר על ידם למאגר לגבי התראות צ'קים שאינה בתוקף, לנוכח גריעת הצ'קים כאמור. המדובר בהתראה שנשלחת לפי סעיף 2(א1) לחוק צ'קים ללא כיסוי, לאחר שחמישה צ'קים חזרו מסיבת אכ"מ ומטרתה להתריע בפני הלקוחות על כך שחשבונם עלול להיות מוגבל היה והתנהלות זו תימשך.
- **הנחיות ללשכות האשראי לבחון את ההשלכות של משבר הקורונה ולבצע תיקוף מחדש למודל הדירוג** – לשכות האשראי נדרשו בעקבות משבר הקורונה לבצע תיקוף מעודכן ומלא של מודלי הדירוג, כדי לוודא את יציבותם, את אמינותם ואת כושר החיזוי שלהם. במסגרת זו הם נדרשו גם לבחון את השפעתן של עסקות שסומנו (בקוד שמצביע על כך שעד למשבר הן התנהלו באופן תקין), בהתאם להנחיית הממונה בעקבות משבר הקורונה.
- **הנחיות ללשכות האשראי להגביר את ההיערכות לאיומי סייבר** – על רקע התגברות איומי הסייבר ואבטחת המידע, בין היתר, בעקבות הגידול בהיקף העבודה מרחוק בתקופת משבר הקורונה וכן לאור התממשותו של אירוע אבטחה באחת מחברות הביטוח, נדרשו לשכות האשראי להגביר את המוכנות ואת ההיערכות להתמודדות עם איומי סייבר פוטנציאליים ולהבטיח הגנה נאותה על המידע שמנוהל על ידן בעת הזו.

7. פעילות הממונה על הגנת הפרטיות

- הממונה על הגנת הפרטיות המשיך בשנת 2020 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. בפרט נערכו דיונים בנושא הקמת מחסן נתונים והממונה על הגנת הפרטיות מייצע לגבי עיצוב מחסן הנתונים בנושא הפרטיות.
 - ייעוץ לממונה בנוגע התהליך 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.
- גיבש תכנית הדרכה בקשר להגנה על הפרטיות בשיתוף מנהלת המאגר והשתתף בהעברתה בפועל. כל העובדים שמעורבים בתפעול המאגר (בכל אתרי הפעילות השונים), עברו הדרכה תקופתית ("ריענון") לגבי עקרונות הגנת הפרטיות.
- דיווח לנגיד, כנדרש בסעיף 18(ב)(5) לחוק, על הסיכונים ועל הכשלים שאיתר בקשר להגנת הפרטיות במאגר והמליץ על פעולות שיש לנקוט בהקשר לאלה.
- 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

- הממונה ביצע פעולות פיקוח ואכיפה בקרב כלל נותני האשראי והמשתמשים בנתוני אשראי, בין היתר, באמצעות תהליך הערכה עצמית לבחינת עמידתם בדרישות החוק ובהוראות הממונה. להלן חלק מהפעולות המשמעותיות שביצע הממונה בשנת 2020 מול נותני האשראי:
- שיפור תהליכי מתן האשראי אצל נותני האשראי, באמצעות מעבר מתהליכים ידניים לתהליכים ממוחשבים, בין השאר, כדי למנוע פגיעה בלקוחות.
 - פיקוח על עמידת נותני האשראי בדרישות החוק לעניין קבלת הסכמה מהלקוחות לרבות בערוץ טלפוני, הטמעת מנגנוני בקרה מתאימים וביצוע התאמות שנדרשות בתהליך הצעת אשראי ללקוחות.
 - איתור מקרים שבהם עלולה להיפגע היכולת להשיג את מטרות החוק, חיזוק התחרותיות והרחבת הנגישות לאשראי, תוך המשך שמירה על עניינם של הלקוחות ועל פרטיותם.

8.2. פיקוח ואכיפה מול מקורות המידע שמדווחים

- ניהול תהליכי חיבור מקורות מידע חדשים ותהליכי תכלול עם המערכת, בחינת היתכנות, קביעת תכנית עבודה ומתן ליווי מקצועי עד להשלמת התהליך.
- פיקוח שוטף ובקרה על תהליכי הקלט להבטחת איכות המידע שמדווח, לרבות באמצעות אפיון של תהליכי הקלט, קביעת בקורות ממוכנות להצפת אירועים חריגים, בדיקת חריגות ומענה לסוגיות פרטניות שעולות מעת לעת.

8.3. פיקוח ואכיפה על לשכות האשראי

- **פעולות פיקוח ובקרה בנושא אבטחת מידע והגנה על פרטיות המידע** – הממונה ביצע במהלך שנת 2020 ביקורות בלשכות האשראי לגבי אופן יישום הוראת האסדרה בתחום אבטחת המידע והגנה על פרטיות המידע. הביקורות תוכננו לפי מיפוי סיכונים שנערך בלשכות האשראי והתמקדו בבדיקת נושאים קריטיים כגון: פיתוח מאובטח, תהליך זיהוי לקוחות, הוצאת

נתונים והצפנתם, אבטחה פיזית, ניהול משתמשים והרשאות ועוד. הממצאים שעלו במסגרת הביקורת הועברו באופן שוטף ללשכות האשראי לצורך תיקונם.

- **פעולות פיקוח ובקרה בנושאי אסדרה נוספים** – הממונה בחן את אופן יישום הוראות אסדרה נוספות על ידי לשכות האשראי, לרבות: ניהול סיכונים ואופן מתן השירותים ללקוחות, הגילוי הנאות שניתן, נאותות הטיפול בפניות הציבור והמשאבים שהוקצו לצורך זה. במקרים שבהם התגלו ליקויים לשכות האשראי נדרשו לתקנם. נבחנו גם תהליכי העבודה של לשכות האשראי מול נותני אשראי ומול מיופי כוח בתמורה, בדגש על הבקורות שמיושמות על ידם בשלב ההתקשרות ובאופן שוטף, במשלוח שאלות למערכת וכנדרש בהוראות הממונה. נבחנו תהליכי אישור מוצרים חדשים ללקוחות פרטיים בלשכות האשראי, בדגש על ציות להוראות הממונה בתחום, לרבות: הוגנות וגילוי נאות ללקוחות בהסכמי ההתקשרות וכן ביצוע סקרי סיכונים ומבדקי חדירה לפני השקת השירותים.
- **העלאת לשכת אשראי שלישית לאוויר** – הממונה ביצע הליכי ביקורת משמעותיים, בדגש על נושא אבטחת מידע ועל ההגנה על פרטיות המידע, לשם בחינת מוכנות לשכת אשראי שלישית, חדשה בשוק, לקראת התחלת פעילותה מול המאגר בחודש אפריל 2020.

8.4. פעולות לגבי פיתוח מודלים של דירוג אשראי

הממונה המשיך לבצע בשנת 2020 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 מידי רביע על בחינות שנועדו להצביע על שימור איכות מודלי הדירוג. נמצא כי איכות המודלים ברמה גבוהה. לאור משבר הקורונה דרש הממונה מלשכות האשראי לבצע בסוף השנה, במקביל לבחינות השוטפות מידי רביע, בחינות מיוחדות לתיקוף תוצאות המודל וזה כדי לבחון את ההשלכות של המשבר על יציבות המקדמים, על התפלגות הדירוגים בקבוצות הערכות הסיכון ועל כוח חיזוי המודלים לעתיד. בחינה זו יכולה להיערך גם באמצעות גורם חיצוני בלתי תלוי. הממונה המשיך לקבל לאורך השנה שחלפה מידע שוטף על דירוגי אשראי שנגזרים מהמודל שהורץ במאגר הלא מזוהה, כמו גם מדירוגי האשראי בפועל שניתנו אגב עסקת אשראי. מטרת הצלבת מידע זה הייתה לברר, האם ניכרים השפעות של משבר הקורונה על הסיכון ועל הביקוש לאשראי. התוצאה, לעת ז', היא שאין סימנים מובהקים של ירידה בהתפלגות דירוגי האשראי, בדומה לבחינות שנעשו במדינות נוספות בעולם. בעבודת הממונה ניתנה תשומת לב להיבטים שונים שקשורים לדירוג האשראי של הלשכות, בהם: היקף האוכלוסייה שניתן לדרגה במודלי הלשכות, המשתנים העיקריים שכלולים במודלים וכן מידת השקיפות לציבור.

8.5. עיצומים כספיים (מספר העיצומים, סכומם, בשל אילו הפרות הוטלו ומספר ההפרות החוזרות

שבוצעו מתוך כלל ההפרות)

בשנת 2020 הוטל עיצום יחיד. בחודש מאי 2020 הוטל עיצום כספי בסכום של 50 אלפי ש"ח על לשכת אשראי בגין פגיעה חמורה בפרטיותם של הלקוחות. העיצום הכספי הוטל בגין הפרת סעיף 92(ב)(26) לחוק וזה בשל הפרת סעיפים מסוימים בהוראת הממונה מספר 301 (ניהול המידע והגנתו) ובהוראת הממונה מספר 401 (אמצעי זיהוי). יצוין כי עם גילוי המקרה פעלה הלשכה לתיקון הליקויים בהתאם לדרישות הממונה.

9. טיפול הממונה בתלונות ובפניות מהציבור

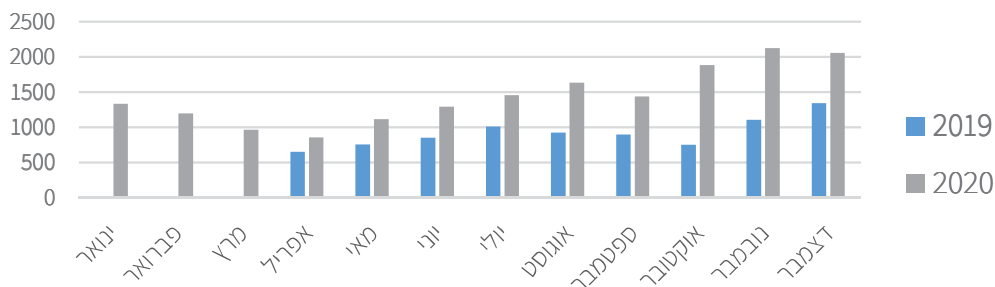
בהתאם לסעיף 78 לחוק מברר הממונה תלונות מהציבור בדבר פעולות של לשכות אשראי, של לשכות מידע על עוסקים, של מקורות מידע שמעבירים מידע למאגר, של משתמשים בנתוני אשראי ושל מיופי כוח בתמורה וכן תלונות שקשורות בהפעלת המאגר. הממונה מטפל גם בבקשות של לקוחות לבצע תיקוני מידע בנתונים שדווחו לגביהם וזאת בהתאם לסעיף 56 לחוק. מערך הלקוחות של מערכת נתוני אשראי, שכולל את היחידה לפניות הציבור ואת המוקד הטלפוני של המערכת, אחראי לטפל בכל פניות הציבור כמפורט לעיל. להלן מידע מפורט על פעילות מערך הלקוחות²:

9.1. תלונות ופניות מהציבור שהוגשו ועניינן

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

- תלונות שנוגעות להגנת הפרטיות.
- תלונות על הפקת דוח אשראי ללא הסכמה.
- בקשות לתיקון מידע שהגישו לקוחות מסיבות שונות ובעניינים שונים, למשל: דיווח על הליכים משפטיים שהסתיימו, מידע 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 על ידי מקורות המידע.
- אי-קבלת אשראי והשגות לגבי חיווי 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 למחיקת מידע שמעיד באופן מובהק על כך שהלקוח לא עומד בתשלומים.

איור 14
מספר הפניות והתלונות שהוגשו



1. הנתונים לשנת 2019 החל מחודש אפריל עם העלייה לאוויר של מערכת נתוני אשראי.
המקור: מאגר נתוני אשראי

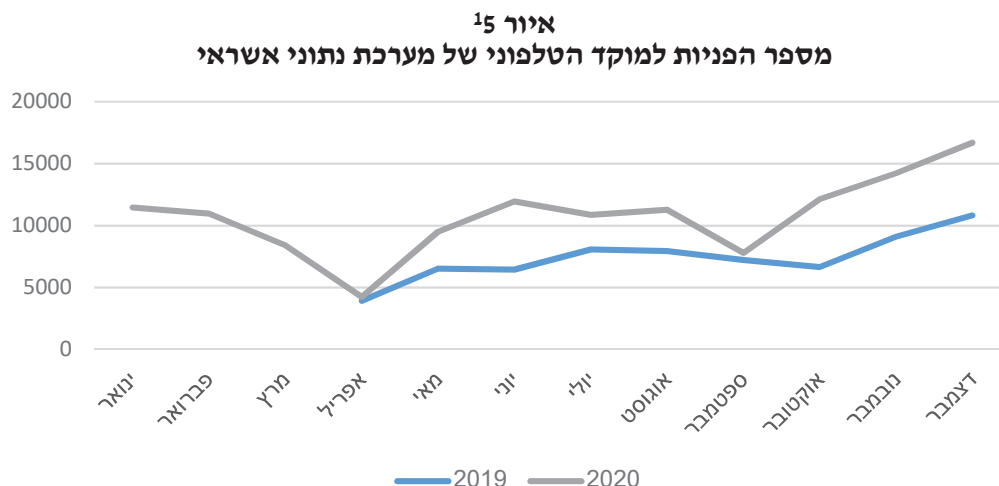
9.2. פניות כלליות

המוקד הטלפוני של מערכת נתוני אשראי פועל שישה ימים בשבוע ותפקידו לתת מענה מידי 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 בנושא

² סקירה לגבי פעילות מערך הלקוחות נמצאת כעת בהכנה ותפורסם בהמשך השנה.

הנתונים שנכללים בדוח ומשמעותם. פניות שמצריכות טיפול פרטני שכולל בדיקת מידע במערכת, מועברות לטיפול של היחידה לפניות מהציבור.

מאיו 5 להלן עולה שבתקופת הסגר הראשון בחודשים מרץ ואפריל חלה ירידה משמעותית במספר השיחות למוקד הטלפוני, אך עם היציאה מן הסגר, עלה מספר השיחות בהדרגה ועומד כעת על כ- 17,000 שיחות בחודש.



1. הנתונים לשנת 2019 החל מחודש אפריל עם העלייה לאוויר של מערכת נתוני אשראי.
המקור: מאגר נתוני אשראי

9.3. הטעמים לאי-בירור תלונות ככל שהיו

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, למשל, בנוגע למידע חסר או שגוי שדווח על ידי מקור מידע, מטופל הדבר גם ברמה הניהולית מול אותו מקור מידע, 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

יום התחילה לעניין קבלת נתוני אשראי מחברת החשמל נדחה כאמור לעיל בשנתיים, עד ליום 12 באפריל 2023. הצו המורה על הדחייה כאמור, הותקן על ידי הנגיד בהתאם לסמכות שנקבעה בסעיף 123 (ג)(2) לחוק.

11. מידע אודות לקוחות

לקוח הוגדר בחוק כיחיד שאינו קטין, לרבות בפעילותו כעוסק. עומק המידע שקיים 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 שרשומים במאגר נתוני אשראי, נכון ליום 31 בדצמבר 2020, עומד על כ-6.3 מיליון לקוחות. בשנה החולפת נוספו למאגר כ-189 אלף לקוחות חדשים, שמהווים עלייה של כ-3.1% בהשוואה לשנה הקודמת.

לוח 8			
מספר הלקוחות במאגר			
שינוי ב-%	31.12.2020	31.12.2019	
+3.11%	6,259,888	6,071,154	מספר הלקוחות

11.1. דירוגי אשראי של לשכות האשראי

מודלי הדירוג של לשכות האשראי מבוססים על ניתוח סטטיסטי של נתוני האשראי שבמאגר בנק ישראל. לכל לשכת אשראי יש מודל דירוג משלה, שפותח על בסיס מתודולוגיות מקובלות. דירוג אשראי של לקוח, שמחושב על ידי לשכות האשראי, הוא ציון מספרי שמבטא את הערכת הסיכון של לקוח להחזיר הלוואה במועד ובהתאם להתחייבויות. ככל שמוסר התשלומים של לקוח גבוה יותר, כך דירוג האשראי גבוה יותר וזה בלי כל קשר לרמת ההכנסה של הלקוח או לנתונים חברתיים כמו: מגדר, מקום מגורים, דת וכיו"ב.

התפלגות דירוגי האשראי באוכלוסיית המאגר

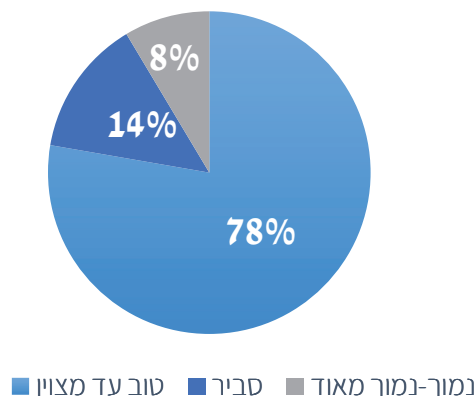
מניתוחים שערכנו לפי הנתונים שמעבירות לשכות האשראי, תמונת המצב של התפלגות הדירוגים בסוף שנת 2020, דומה להתפלגות שהייתה ערב פרוץ משבר הקורונה: 92% מאוכלוסיית המאגר מדורגים בדירוג שמאפשר להם לקבל אשראי ומתוכם 78% מדורגים בדירוג מצוין וטוב. ייתכן מאד שלקוחות אלה יכולים לשפר את שיעור הריבית שהם מקבלים עבור ההלוואות שהם קונים.

לקוחות שלגביהם אין דירוג 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 בהיקף מסוים ומסוגים שבהם עושה המודל שימוש. אם אין ללקוח מידע מספק לצורך מתן דירוג מהימן, למשל בשל היסטוריית אשראי דלה או כשלוקוח ביקש הפסקת איסוף נתונים שבגינה נמחקה כל היסטוריית האשראי שלו, לא ניתן יהיה לדרג את הלקוח

באמצעות מודל האשראי. גם בשנה החולפת, בדומה לשנת 2019, 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 5%.

איור 6
התפלגות דירוגי אשראי צרכני¹, דצמבר 2020



1. התפלגות הדירוגים היא עבור הדירוגים שתוקפו על ידי בנק ישראל בלבד ולא הדירוגים בפועל, כלומר, לא כולל לקוחות שהיו כבר בכשל טרם תקופת החיזוי וכאלה שדורגו רק בהתחשב במידע שבגין בתקופת החיזוי.
המקור: עיבודי בנק ישראל, ממוצע בין שתי לשכות האשראי BDI ו-D&B

11.2. דוחות ריכוז נתונים

בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק, לקוח זכאי לקבל מבנק ישראל דוח ריכוז נתונים רגיל ודוח ריכוז נתונים מלא. ניתן לקבל את הדוח במגוון אמצעים, למשל ישירות מאתר האינטרנט של המערכת או באמצעות המוקד הטלפוני. לקוח זכאי לקבל דוח ריכוז נתונים בחינם, אחת לשנה קלנדרית. דוח ריכוז נתונים מציג ללקוחות תמונת מצב עדכנית למועד הפקת הדוח לגבי עמידתם בהתחייבויות בשנים הרלוונטיות. מלוח 9 עולה שבשנת 2020 חלה בהשוואה לשנה הקודמת עלייה של כ-57% במספר הדוחות שנמסרו ללקוחות בערוץ ישיר באמצעות מערכת נתוני אשראי. מספר הדוחות שהופקו בחינם עלה בכ-49%, כלומר, מספרם של הלקוחות שמכירים את המערכת ושמשתמשים בה, עלה בשנה החולפת באופן משמעותי.

לוח 9				
מספר דוחות ריכוז נתונים שנמסרו ללקוחות בערוץ ישיר מהמערכת				
דוחות ריכוז נתונים	2019	מתוכם בחינם	2020	מתוכם בחינם
	59,950	86%	93,995	82%

11.3. לקוחות שהגישו בקשה לאי-הכללתם במאגר

בהתאם לסעיף 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 שנמצאו באי-הכללה בסוף 2020 עמד על 737 בלבד, כמאית האחוז מכלל אוכלוסיית המאגר, ועלייה של כ-200 לקוחות בלבד מסוף שנת 2019. יצוין כי במהלך שנת 2020 מספר מצומצם של לקוחות הגישו תוך פרקי זמן קצרים, בקשות חוזרות ונשנות לאי הכללה ולאחר מכן להכללה מחדש. ייתכן מאד שפעולות אלה בוצעו בניסיון להשפיע על דירוג האשראי של אותם לקוחות,

מאחר שפעולת אי ההכללה במערכת מוחקת במקביל את כל הנתונים שנאספו על הלקוח עד לאותו מועד. בסך הכל נרשמו במערכת 6,883 בקשות לאי-הכללה במשך שנת 2020, פי 4.5 מהבקשות לאי-הכללה מאשר בשנת 2019 (חודשים אפריל עד דצמבר בלבד). בנוסף, 601 לקוחות שנמצאים כיום בתקופת הגבלה³, הגישו בקשה לאי-הכללתם במאגר בתום תקופת ההגבלה שחלה עליהם (בקשה לביצוע אי-הכללה בעתיד) ו-2,264 לקוחות ביקשו לקבל הודעה על סיום תקופת ההגבלה. ב-5,243 מקרים, לקוחות שנגרעו מהמאגר עקב הוראת אי-הכללה שהתקבלה לגביהם, נתנו את הסכמתם להעברת נתוני אשראי לגביהם מהמאגר אל נותן אשראי, אולם, עקב הוראתם לאי-הכללה, לא היו לגביהם נתונים במאגר והודעה על כך נמסרה לנותן האשראי (באמצעות לשכות האשראי).

לוח 10		
נתונים על אי הכללה מהמערכת		
2020	2019	
6,883	1,530	מספר בקשות לאי-הכללה
7,160	1,139	מספר בקשות לביטול אי-הכללה
737	1,524	מספר לקוחות שנמצאים באי-הכללה (31.12)
503	184	מספר לקוחות שביקשו אי-הכללה עתידית (31.12)

1. נתון זה נכון ל-15.12.2019.

חשוב לציין שהפסקת איסוף נתוני אשראי של לקוחות, מוחקת את כל הנתונים שנשמרו במערכת, עד למועד הפסקת האיסוף כולל המידע החיוני. בנוסף לנתונים, נמחקים גם כל הדוחות שהוזמנו מהמערכת בעבר ולא מתאפשר לבצע אחזור של דוחות אלה לאחר הפסקת איסוף נתונים. מחיקת המידע מהמערכת עלולה לפגוע ביכולת של לקוחות לקבל אשראי בתנאים מיטביים.

11.4. לקוחות שהגישו בקשה לאי מסירת נתוני האשראי לנותן אשראי

לפי סעיף 30(א) לחוק, לקוח יכול להמשיך להיכלל במאגר ולצד זאת לתת הוראה לאי-מסירה נתונים אודותיו לכל נתוני האשראי או לחלק מהם. פעולה זו מאפשרת המשך צבירת נתונים ללא מחיקתם, אך מונעת את העברתם לנותן האשראי. הוראות של לקוחות יכולות להתייחס לנותן אשראי אחד, למספר נותני אשראי בו-זמנית או לכל נותני האשראי.

לוח 11		
מספר בקשות לאי-מסירה		
2020	2019	
304	384	מספר לקוחות בסטטוס אי-מסירה פעיל נכון ל-31.12

בסוף שנת 2020 נרשמו 304 הוראות לאי-מסירה בתוקף, ירידה ביחס לסוף שנת 2019. בשנת 2020 נרשמו במערכת 7,317 מקרים שבהם נתנו לקוחות את הסכמתם למסירת דוח אשראי לפי סעיף 26(א)(ב) לחוק, אך לא נמסרה לנותני האשראי תשובה, מכיוון שאותם הלקוחות ביצעו במערכת אי-מסירה לנותן האשראי שהגיש את הבקשה.

³ תקופת הגבלה לפי חוק נתוני אשראי היא התקופה שבמהלכה הלקוח לא רשאי לבקש את אי-הכללתו במאגר (זכותו לבצע opt-out הוגבלת), עקב קיומם של נתונים שמעידים באופן מובהק על כך שאינו עומד בפירעון תשלומים שבהם התחייב. נתונים אלה הוגדרו בסעיפים 3 ו-4 לתקנות נתוני אשראי, התשע"ח-2017. תקופת ההגבלה נמשכת שלוש שנים.

11.5. נתונים נוספים

עסקות מסומנות עקב משבר הקורונה

שיעור העסקות שמסומנות בסימון מיוחד למקורות המידע (כאמור בסעיף 6.3 לעיל), בהתאם להוראת הממונה על שיתוף בנתוני אשראי, עמד בשנת 2020 (בחודשים מארס עד דצמבר) על ממוצע של 0.3% מכלל העסקות שרשומות במאגר. בסוף שנת 2020 היו רשומות במערכת כ-82 אלף עסקות מסומנות בסימון מיוחד.

הפעילות בצ'קים

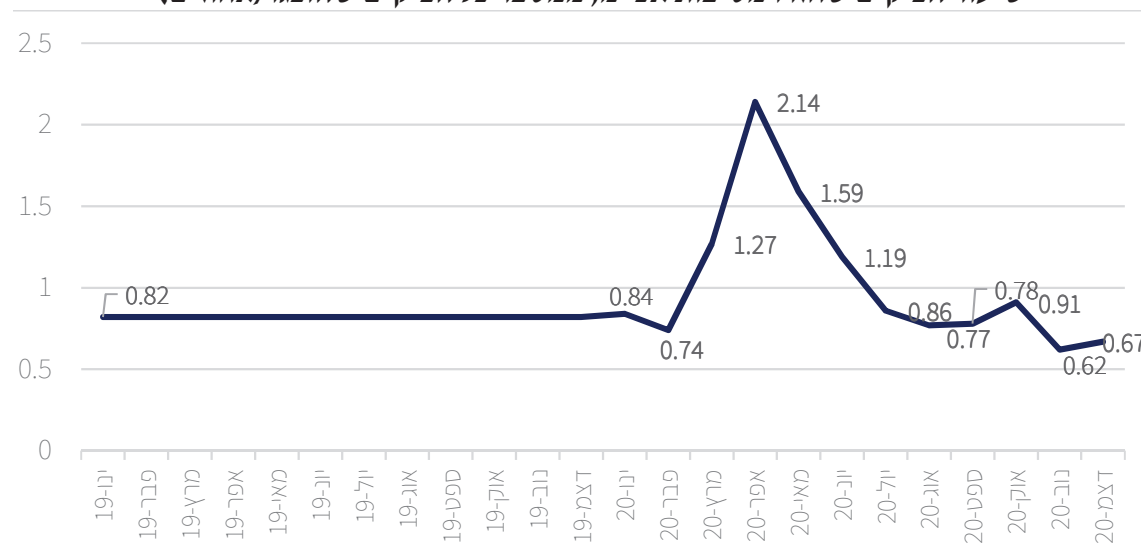
מספר הצ'קים שהוצגו בשנת 2020 ירד באופן משמעותי, עיקר הירידה הייתה במהלך הסגר הראשון (אפריל 2020) ולאחריו נרשמה עלייה במספר הצ'קים, אך מספרם עדיין נמוך ביחס לסוף שנת 2019.

לוח 12	
מספר הצ'קים שהוצגו (מיליונים)	
דצמבר 2019	8.0
אפריל 2020	4.6
דצמבר 2020	5.8

שיעור הצ'קים שחזרו במהלך שנת 2020 מסיבות של 'אין כיסוי מספיק' (אכ"מ) ממספר הצ'קים שהוצגו, עלה בתקופת הסגר הראשון ולקראת סוף שנת 2020 ירד בחזרה לרמה שהייתה לפני פרוץ המשבר. ככל הנראה בזכות המדיניות של הפיקוח על הבנקים ושל משרד המשפטים לגרוע צ'קים שחזרו מסיבת אכ"מ ממניין הצ'קים לצורכי הגבלת חשבון.

איור 7

שיעור הצ'קים שחזרו מסיבות אכ"מ, ממספר כל הצ'קים שהוצגו (אחוזים)



המקור: מאגר נתוני 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' – מחקרים ושלבי מחקר בעניין תרומת המאגר להשגת מטרות החוק

לחוק נתוני אשראי התשע"ו-2016 יש ארבע מטרות:

- הגברת התחרות בשוק האשראי הקמעונאי;
 - הרחבת הנגישות לאשראי;
 - צמצום האפליה במתן אשראי והפערים הכלכליים;
 - יצירת בסיס מידע לא מזוהה שישמש את בנק ישראל לשם ביצוע תפקידיו.
- בנק ישראל החל במחקר ובגיבוש נושאי מחקר לצורך בחינת תרומת המאגר להשגת מטרותיו של החוק. במסגרת מחקרים אלה, תיבחנה השפעותיה של מערכת נתוני אשראי באמצעות ניתוח ומחקר בסוגיות שונות. המחקרים שמבוצעים מתמקדים בהשפעת המאגר על התחרות בשוק האשראי. נתייחס לשלושה מאפיינים של תחרות בשוק האשראי: תחרות בין בנקים על סל שירותים בנקאיים (עו"ש, הלוואת צרכניות, משכנתה, פיקדונות ועוד) שבאה לידי ביטוי במעברים בין בנקים (סעיף 1); או תחרות של כל הבנקים על כל רכיב מהסל הבנקאי בנפרד (סעיף 2); או בשיפור יסוד המשיכה של בנק האם (סעיף 3).

1. תמורות בניידות הסל הבנקאי

ללקוחות יש נטייה לצרוך מגוון שירותים פיננסיים בסיסיים כ"סל שירותים"⁴ ולכן גובר הסיכוי שייטלו אשראי מהבנק שבו הם מנהלים חשבון עו"ש בהשוואה למוסד אחר (בנקאי או חוץ-בנקאי). בנוסף, נטל הטרחה והזמן שכרוך בהעברת חשבונות בין בנקים שונים וחשיבות האמון של הלקוחות בגוף הפיננסי שממנו הם צורכים שירותים, מהווים גם הם חסם למעבר של לקוחות בין בנקים שונים. כדי לבחון את רמת התחרות נדרש בהתאם לכך גם לבדוק, האם החלו נוטלי אשראי ללוות לאורך זמן יותר מנותני אשראי שהם לא מנהלים אצלם את חשבון העו"ש שלהם והאם חל גידול במספר הלקוחות שניידו את חשבון העו"ש שלהם לבנק אחר.

העלייה ברמת התחרות עשויה להתבטא במעבר בין תאגידים בנקאיים. כלומר, אפשר שנראה עדיין בקרב חלק מהציבור צריכה של סל מוצרים בנקאי, אך התחרות על הלקוחות תבוא לידי ביטוי בניוד של כל הסל ובפרט של חשבון העו"ש המרכזי שלהם. כמובן שלקוחות יכולים לעבור בין תאגידים בנקאיים מסיבות שונות, שלא קשורות לתחרות (חתונה, גירושין, עבודה חדשה שקשורה בהסכמים עם תאגיד בנקאי מסוים או כתוצאה של אי-קבלת אשראי מהתאגיד הבנקאי הנוכחי). ההנחה שלנו היא שעל פני זמן, הסיבות האלה לא ישתנו בצורה ניכרת ולכן, היה ונראה תמורות בניידות לקוחות, הן עשויות ללמד על שיפור בתחרות.

בין מרץ 2018 לספטמבר 2020 לא חלה מגמת עלייה בניוד החשבונות. בשנה הקרובה צפוי לצאת לפעול פרויקט "מעבר בקליק", שעתיד להקל בצורה משמעותית על פתיחה וסגירה של חשבונות עו"ש. בהתאם לכך ייתכן שלאחר תחילת הפרויקט, שיעור המעברים יעלה.

2. תמורות בפריקות הסל הבנקאי

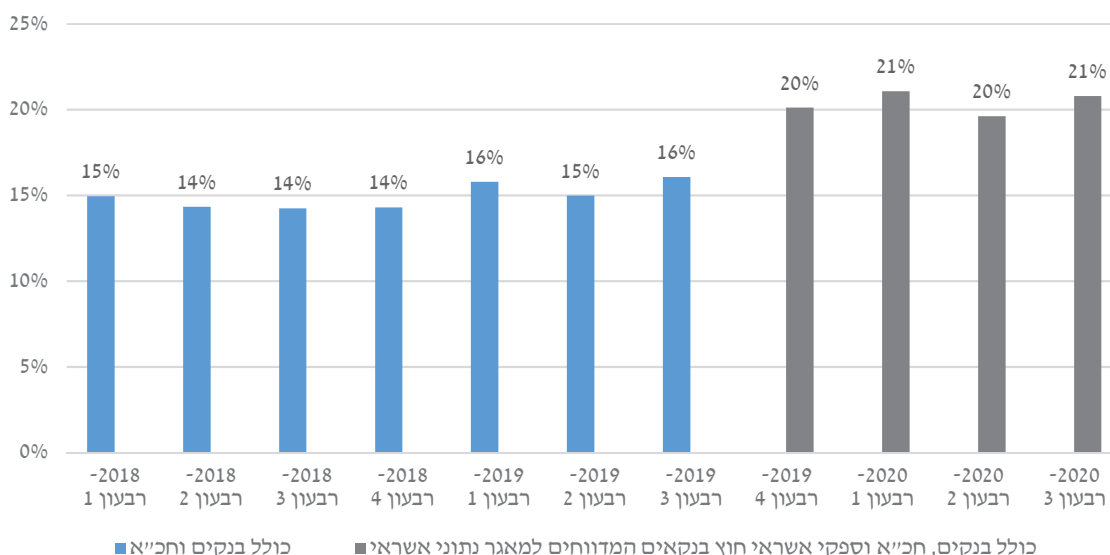
אפשרות נוספת לביטוי בעלייה ברמת התחרות היא פריקות של הסל הפיננסי: צריכת מוצרים פיננסיים אחרים מספקים שונים – כמו הלוואות צרכניות, משכנתאות, השקעות וניהול תיק נכסים, פיקדונות,

⁴ הוועדה להגברת תחרות בשירותים בנקאיים ופיננסיים נפוצים, דוח מסכם, 1.9.2016.

שירותי תשלום וכו'. באיור א'-1 ניתן לראות שרוב נוטלי האשראי נוטלים הלוואה צרכנית מהבנק שבו הם מנהלים חשבון עו"ש.

הנתונים מחולקים לשתי תקופות - חלק ראשון שמתייחס רק לאשראי שהעמידו תאגידים בנקאיים וחברות כרטיס אשראי מהרביע הראשון של 2018 עד הרביע השלישי של 2019 וחלק שני שכולל גם נותני אשראי חוץ-בנקאיים, המדווחים למאגר החל מהרביע האחרון של 2019 ועד לרביע השלישי של 2020⁵. בתקופה הראשונה חלה עלייה בשיעור נמוך, מ-14.9% ל-16.1%, בלקוחות שלקחו הלוואה צרכנית שלא מהבנק שבו הם ניהלו חשבון עו"ש. התקופה השנייה מאפשרת לנו לנתח גם נותני אשראי חוץ-בנקאיים (שאינם חברות כרטיס אשראי) ומצביעה על שיעור גבוה יותר של נוטלי אשראי הנוטלים אשראי מנותן אשראי שבו הם לא מנהלים חשבון עו"ש, כשיעור זה עומד על כ-20%. עם זאת, אין מגמת עלייה חדה במדד זה. נציין כי בניכוי נותני האשראי שנוספו לאחר אפריל 2019 חלה עלייה קלה בשיעור הפריקות לאורך התקופה (כ-2%). בנק ישראל נוקט בצעדים שמטרתם לעודד לקוחות, בבואם לבקש הלוואה, להשוות בין נותני אשראי שונים.

איור א'-1
שיעור נוטלי האשראי שלקחו הלוואה צרכנית
מנותן אשראי שאצלו הם לא מנהלים חשבון עו"ש



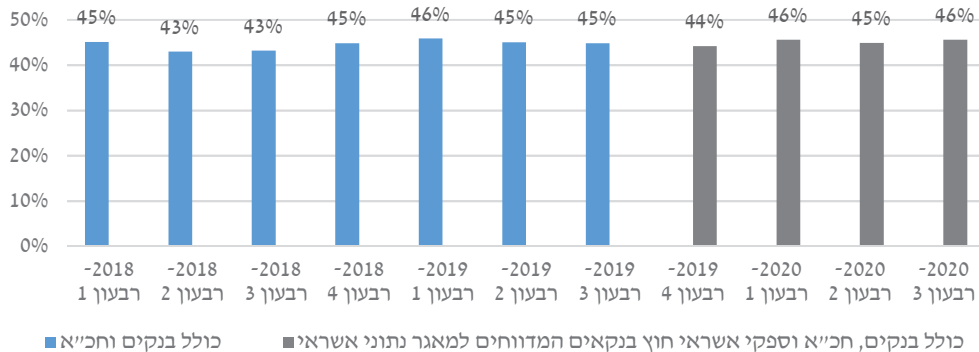
מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

באיור א'-2 ניתן לראות, שבניגוד לאשראי צרכני, ניכר כי "פריקות" הלוואות המשכנתה נפוצות בהרבה וכ-45% מנוטלי האשראי נוטלים משכנתה מנותן אשראי שאצלו הם לא מנהלים חשבון עו"ש (טרם נטילת המשכנתה). ברם גם במקרה זה לא נרשמה מגמת עלייה בשיעור זה. נציין שאיור א'-2 כולל גם את שתי התקופות (הראשונה שאינה כוללת ספקי אשראי חוץ בנקאיים והשנייה הכוללת מספר ספקי אשראי חוץ בנקאיים), אך משום שפעילות גופים חוץ-בנקאיים היא זניחה, לא ניכר שינוי בשיעור נוטלי האשראי בין התקופות.

⁵ כולל את החברות הבאות: מימון ישיר, אלבר קרדיט, כלמוביל (פתרונות מימון, פתרונות מימון לרכב), פמה (אשראי, מימון, קרדיט, ליסינג), גמא, אוטו קאש, טריא, קרדיט שופ, מגדל, הפניקס (חברה לביטוח, אקסלנס פנסיה וגמל), בלנדר, כלל (חברה לביטוח, פנסיה וגמל).

איור א'-2

שיעור נוטלי האשראי שלקחו משכנתה מנותן אשראי שאצלו הם לא מנהלים חשבון עו"ש



מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

3. פרמיית-לקוח-שבוי⁶

3.1. המתודולוגיה שמשמשת לזיהוי השפעות מאגר האשראי (מתוך המאמר שיפורסם בקרוב) – "תמורות בפרמיית-לקוח-שבוי אצל לקוחות בלעדיים" גם אם נוטלי אשראי נוטים עדיין לרכוש סל מוצרים אצל תאגיד בנקאי בודד, אין הדבר בהכרח בעייתי בהיבט התחרותי, כל עוד נוטלי אשראי אלה מתמקחים ומצליחים לקבל את ההצעה הזולה והמושכת ביותר מהתאגיד הבנקאי שבו הם מנהלים את חשבון העו"ש שלהם (בנק-האם). כלומר, ניתן להניח שנטילת כל המוצרים ממקום אחד היא נוחה ופשוטה עבור הלקוחות ובהינתן גם טכנולוגיה טובה להשוואת עלויות, אפשר שלקוחות יעדיפו לצרוך סל מוצרים במקום אחד. הבעייתיות מבחינת הלקוחות היא, שבהעדר איום תחרותי אמין, מאפשר הדבר לבנק-האם לגבות פרמיה עודפת מ"לקוחותיו השבויים".

הספרות מצביעה על יתרון משמעותי של בנק-האם, דבר שעשוי לאפשר לו להציע אשראי בתנאים טובים יותר מתאגידים בנקאיים אחרים. הסיבה לכך נועצה בבעיית המידע הא-סימטרי שעומה מתמודדים נותני אשראי: נותן האשראי לא יודע בוודאות האם הלווה יעמוד בהחזר התשלומים ועליו לקבוע שיעור ריבית בהתבסס על הערכתו את תוחלת ההחזר. ההערכה של נותן האשראי מבוססת על נתונים חלקיים בלבד, כשהנחת המוצא היא שללקוח יש ידיעה טובה יותר לגבי הסיכוי שיעמוד בהחזרים (לדוגמה אם במצב חירום יפנה למקור משפחתי לשם מימון). בעיית המידע הא-סימטרי עלול להוביל להקצאה לא יעילה של אשראי ובפרט לקיצוב אשראי: מצב שבו יש נוטלי אשראי שלא מקבלים אשראי, הגם שיש להם תוחלת החזר חיובית.

כדי להתמודד עם בעיית המידע הא-סימטרי, אוספים נותני האשראי מידע על נוטלי האשראי. אחת הדרכים לאיסוף מידע היא דרך קיומו של קשר ארוך, מקיף והדוק עם הלקוחות (Relationship Banking). הדבר מקנה כאמור לבנק-האם, בעל המידע הרב, יתרון על פני תאגידים בנקאיים

⁶ חלק זה מתבסס על מחקר משותף שביצעו נמרוד שגב וטלי בנק מבנק ישראל עם מאיה שטאון מהאוניברסיטה העברית. מחקר זה צפוי להתפרסם באתר בנק ישראל בהמשך.

אחרים והדבר עשוי להטיב הן עם בנק-האם (נותן האשראי) והן עם נוטלי האשראי : נותן האשראי ייהנה מהחזרי אשראי טובים יותר ונוטל האשראי יקבל הצעות מושכות יותר. מצד שני, בעיקר בשווקים לא תחרותיים עם חסמי מעבר גבוהים, עלול קיומו של קשר חזק כזה להוביל לפרמיית-לקוח-שבוי : בנק-האם יודע שנוטלי האשראי מתקשים לעבור לתאגיד בנקאי אחר ולכן יכול לגבות פרמיה עודפת מלקוחותיו. כפי שיוסבר בהמשך, המחקר מלמד שבישראל קיימת פרמיית-לקוח-שבוי בדומה לשווקים ריכוזיים אחרים בעולם.

מאגרי נתונים, כדוגמת מאגר נתוני אשראי, הם דרך אחרת להתמודד עם בעיית המידע הא-סימטרי. בהתאם לכך נצפה שכל הבדל שקיים בתנאי האשראי בין נוטלי אשראי עם קשר חזק לבין נוטלי אשראי עם קשר חלש, יקטן לאחר הקמת המאגר.

באופן מיוחד צפוי המאגר להשפיע הן על נוטלי אשראי שיש להם קשר חזק עם הבנק והן על נוטלי אשראי שהם בלי קשר עם התאגיד הבנקאי או עם קשר חלש : לגבי הראשונים, המידע של התאגיד הבנקאי אודותם כבר אינו נחלתו הבלעדית, בהתאם לכך נצפה שיהיה לאותם נוטלי אשראי קל יותר לפנות לתאגידים בנקאיים אחרים ולא להיה קל יותר להציע להם הצעות מושכות. בהתאם לכך נצפה ששיעור הריבית על אשראי לנוטלי אשראי עם קשר חזק עם התאגיד הבנקאי ירד. לאחר הקמת המאגר יוכל התאגיד הבנקאי גם לאמוד טוב יותר את הסיכון של נוטלי אשראי, שבגינם היה לו בעבר מידע חלקי בלבד (נוטלי אשראי עם קשר חלש/ללא קשר) ולכן נצפה לכך ששיעור הריבית לנוטלי אשראי אלה ירד גם הוא.

במחקר, שיפורסם בקרוב בסדרת מאמרים לדיון נמצא שפרמיית-לקוח-שבוי שאותה שילמו לקוחות שנוטלים אשראי מבנק שבו הם מנהלים את חשבון העו"ש היחידי שלהם, הצטמצמה באופן מובהק לאחר הקמת המאגר.

3.1. מי נוטה לשלם את פרמיית הלקוח השבוי?

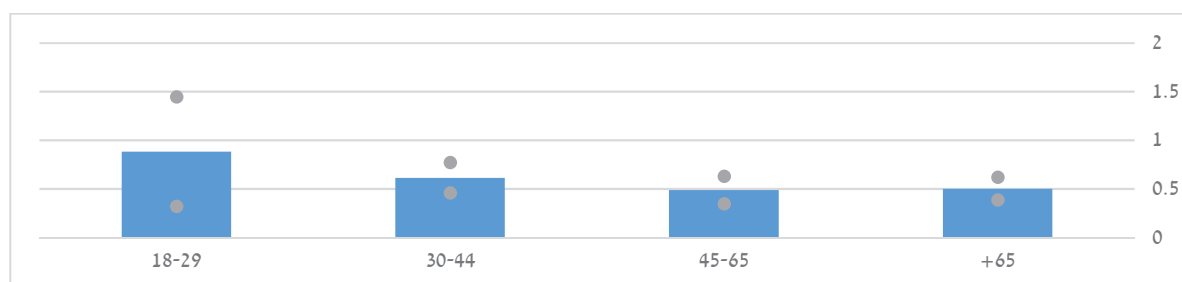
3.1.1. חלוקה לקבוצות גיל

בסעיף זה ביצענו ניתוח המתבסס על המתודולוגיה של המחקר שהוצג לעיל. על מנת לבדוק השפעות על קבוצות שונות האמידה בוצעה בנפרד על ארבע קבוצות נוטלי אשראי בגילים שונים (לפי הלווה הצעיר מבין הגילים) גילים : 18 עד 29, 30 עד 44, 45 עד 65 ומעל 65.

איור א'-3 מציג את האומדן שנמצא לפרמיית העודפת שמשלמים לקוחות בלעדיים בכל קבוצת גיל. ניתן לראות שפרמיית-לקוח-שבוי היא הגבוהה ביותר עבור האוכלוסייה הצעירה ביותר (גילים 18 עד 29). נוטלי אשראי אלה נוטים לשלם כ-0.88% יותר כשהם לוקחים הלוואה צרכנית מהתאגיד הבנקאי שבו הם מנהלים את חשבון העו"ש היחיד שלהם. לעומת זאת, הפרמיה הנמוכה ביותר משולמת על ידי לקוחות בגילים 45 עד 65 והיא עומדת על כ-0.49%.

איור א'-3

פרמיית-לקוח-שבוי לפי קבוצות גיל, באחוזים



האיור מציג את תוצאות המקדמים (עמודות בכחול) ואת הרווח בר-סמך (נקודות אפורות) של תוצאות אמידת OLS אשר בודק את הקשר בין בלעדיות של חשבון העו"ש והמרווח מעל ריבית הפריים של אשראי צרכני חדש.

מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור א'-4 מציג את השינוי שחל בפרמייה לאחר הקמת המאגר. ניתן לראות שחלה ירידה בפרמייה בכל הקבוצות, אך מובהק סטטיסטית רק עבור קבוצת נוטלי האשראי בגילים 45-65. כלומר, המאגר צמצם את פרמיית-לקוח-שבוי ושיפר את מצבם של אלה שהיו מראש הכי פחות מושפעים מפרמיית-לקוח-שבוי ומאידך הוא לא השפיע באופן מובהק על נוטלי האשראי בגילים אחרים.

איור א'-4

השינוי בפרמיית-לקוח-שבוי לאחר הקמת מאגר נתוני אשראי, לפי קבוצות גיל, באחוזים



האיור מציג את תוצאות המקדמים (עמודות בכחול) ואת הרווח בר-סמך (נקודות אפורות) של תוצאות אמידת OLS אשר בודק את הקשר בין בלעדיות של חשבון העו"ש והמרווח מעל ריבית הפריים של אשראי צרכני חדש.

מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

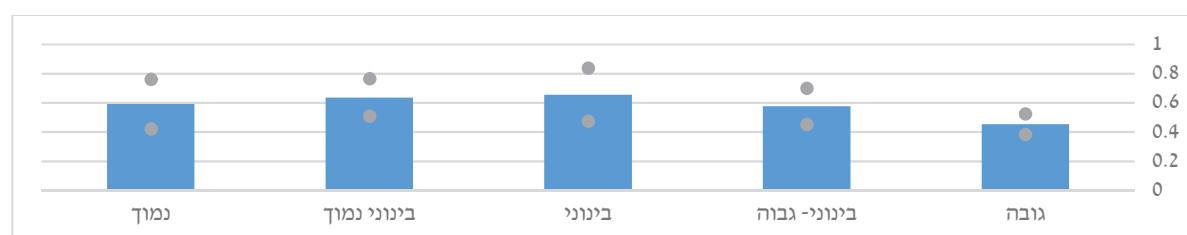
3.1.2 חלוקה לקבוצות דירוג חברתי-כלכלי של מקום מגורי נוטלי האשראי

בסעיף זה ביצענו אמידה הזזה לאמידה שמוצגת בסעיף הקודם. האמידה בוצעה בנפרד על חמש קבוצות נוטלי אשראי לפי הדירוג הכלכלי חברתי של היישוב שבו גרים הלווים (לפי הלווה שגר ביישוב שמדורג נמוך יותר, במידה שיש שני נוטלי אשראי והם לא גרים במקום שמדורג זהה): דירוג נמוך; בינוני-נמוך; בינוני; בינוני-גבוה; וכן גבוה.

איור א'-5 מציג את האומדן לפרמייה בכחול ושתי הנקודות באפור סביב כל עמודה מייצגות "רווח בר-סמך" ברמת מובהקות של 10%. ניתן לראות שלפני הקמת המאגר, פרמיית-לקוח-שבוי הגבוהה ביותר שולמה על ידי מי שגרו ביישובים עם דירוג חברתי-כלכלי בינוני ואילו פרמיה נמוכה יותר שולמה על ידי מי שגרו ביישובים עם דירוג בינוני-גבוה ומעלה.

איור א'-5

פרמיית-לקוח-שבוי לפי דירוג חברתי-כלכלי של מקום מגורי נוטלי האשראי, באחוזים



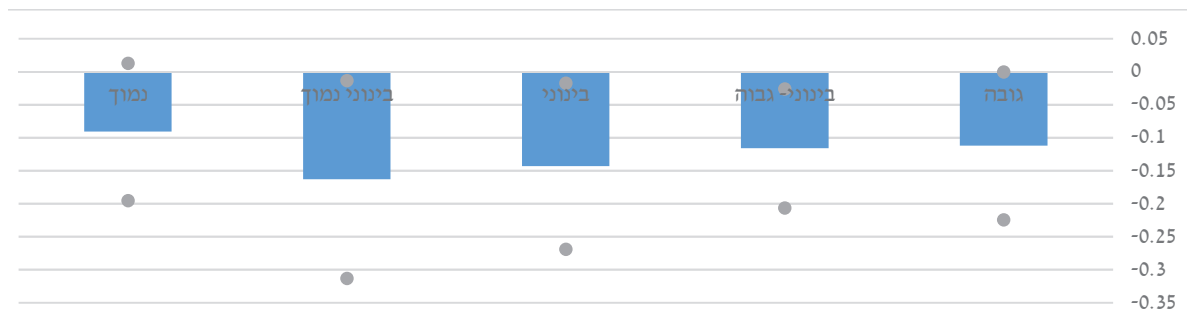
האיור מציג את תוצאות המקדמים (עמודות בכחול) ואת הרווח בר-סמך (נקודות אפורות) של תוצאות אמידת OLS אשר בודק את הקשר בין בלעדיות של חשבון העו"ש והמרווח מעל ריבית הפריים של אשראי צרכני חדש. בחלוקה ל- 5 אמידות נפרדות לכל קבוצת דירוג כלכלי חברתי, בהתבסס על דירוג למ"ס.

מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

באיור א'-6 רואים שלאחר הקמת המאגר הצטמצמה הפרמיה לנוטלי אשראי בכל הקטגוריות באופן מובהק, למעט אלה שמשתייכים לישובים בדירוג נמוך. במיוחד הצטמצמה הפרמיה לנוטלי אשראי מיישובים בדירוג בינוני ובינוני-נמוך, ש"סבלו" כאמור מפרמיה גבוהה יותר טרם הקמת המאגר. כלומר, בניגוד להשפעת המאגר לפי גילים, שם המאגר סייע דווקא למי שהיו זקוקים באופן יחסי פחות לסיוע. בדיקה לפי דירוג מלמדת שהוטב מצבם של מי ששילמו יחסית יותר טרם הקמת המאגר.

איור א'-6

השינוי פרמיית-לקוח-שבוי לפי דירוג חברתי כלכלי של מקום מגורי הלווה, באחוזים



האיור מציג את תוצאות המקדמים (עמודות בכחול) ואת הרווח בר-סמך (נקודות אפורות) של תוצאות אמידת OLS אשר בודק את הקשר בין בלעדיות של חשבון העו"ש והמרווח מעל ריבית הפריים של אשראי צרכני חדש. בחלוקה ל- 5 אמידות נפרדות לכל קבוצת דירוג כלכלי חברתי, בהתבסס על דירוג למ"ס.

מקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

נספח ב' – שינויים בשוק האשראי הקמעונאי

1. מקורות האשראי הקמעונאי שלא לדוור

האשראי הקמעונאי ללקוחות פרטיים שאינו לדוור מועמד בעיקר על ידי ארבעה מקורות: תאגידים בנקאיים; חברות כרטיסי אשראי (מנפיקות או סולקות); גופים מוסדיים; וכן גופים מוסדרים שהם נותני אשראי שמחזיקים ברישיון למתן אשראי (להלן: גופים מוסדרים). נכון לחודש דצמבר 2020, עיקר האשראי הקמעונאי שלא לדוור מועמד על ידי תאגידים בנקאיים (כ-84%). נותני האשראי השניים בגודלם הם חברות כרטיסי האשראי (כ-11%) ולאחר מכן גופים מוסדרים. האשראי הקמעונאי שלא לדוור שמועמד על ידי הגופים המוסדיים, קטן מאחוז בודד.

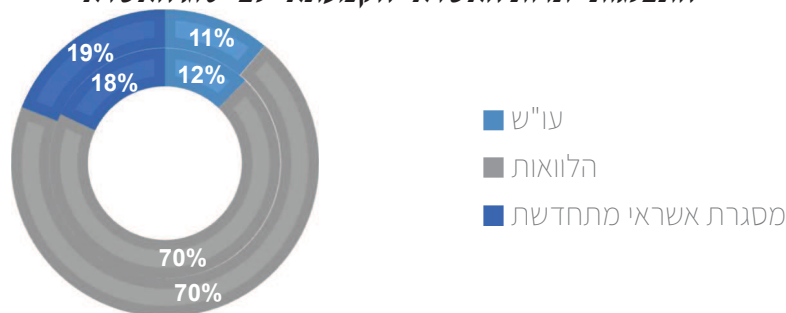
לוח ב'-1 אשראי קמעונאי שלא לדוור, לפי סוג אשראי ומקורות במיליארדי ש"ח ובאחוזים						
מקור האשראי	12.2020 (שיעור השינוי ביחס ל-2019)			12.2019		
	מסגרות אשראי מתחדשות	מסגרות עו"ש	הלוואות	מסגרות אשראי מתחדשות	מסגרות עו"ש	הלוואות
תאגידים בנקאיים	24.8 (+2%)	24.5 (-12%)	135.2 (-4%)	24.4	27.9	140.7
חברות כרטיסי אשראי	17 (+2%)	-	7.1 (-11%)	16.6	-	8
גופים מוסדיים	-	-	1.8 (+50%)	-	-	1.2
גופים מוסדרים	-	-	9 (+1%)	-	-	8.9
סה"כ	41.8 (+2%)	24.5 (-12.2%)	153.1 (-3.6%)	41	27.9	158.8

מלוח ב'-1 עולה שבין החודשים דצמבר 2019 לבין דצמבר 2020, חלה ירידה קטנה אך מתמשכת ביתרות האשראי שנותנים התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי אשראי באמצעות הלוואות וכן חלה ירידה בניצול מסגרות העו"ש בקרב התאגידים הבנקאיים. זה לצד יציבות יחסית של שאר מקורות האשראי ואף עלייה בהלוואות שהועמדו על ידי הגופים המוסדיים. תמורות אלה הובילו לכך שבין החודשים דצמבר 2019 לבין דצמבר 2020, חלה עלייה קלה במשקל האשראי שמועמד דרך מסגרות אשראי מתחדשות וחלה ירידה במשקל האשראי שמועמד דרך חשבונות העו"ש. כמו כן נרשמה ירידה קלה מאוד בנתח השוק הבנקאי ועלייה קלה בנתח השוק של המוסדיים. האשראי שמועמד למשקי בית שלא לדוור מועמד בשלוש דרכים מרכזיות:

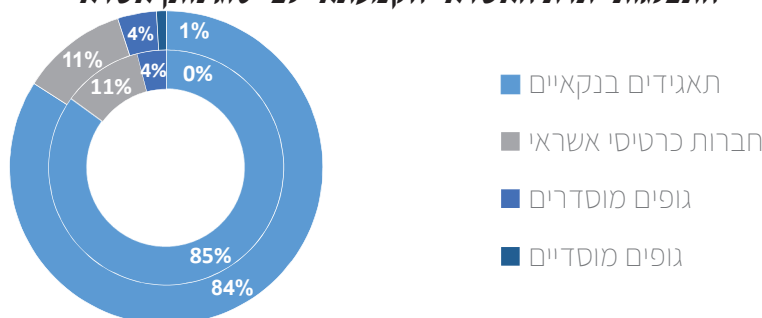
- **הלוואות (אשראי לזמן קצוב):** 70% מהאשראי מועמד באמצעות הלוואות שמועמדות על ידי ארבעת מקורות האשראי: כ-88% מההלוואות מועמדות על ידי תאגידים בנקאיים; כ-5% מההלוואות מועמדות על ידי חברות כרטיסי אשראי; כ-6% מההלוואות מועמדות על ידי גופים מוסדרים; וכן כ-1% מההלוואות מועמדות על ידי גופים מוסדיים.
- **מסגרת עו"ש (עובר ושב):** כ-11% מהאשראי מועמד על ידי הבנקים באמצעות ניצול של מסגרות העו"ש (משיכת-יתר) או חריגות מהן. זו פעילות שמסופקת בלעדית על ידי הבנקים.
- **מסגרת אשראי מתחדשת:** כ-19% מהאשראי מועמד באמצעות מסגרת אשראי מתחדשת (מסגרת אשראי שמועמדת ללקוח על ידי נותן האשראי שלא כחלק ממסגרת העו"ש ומתחדשת

מידי תקופה, לרבות מסגרות בכרטיסי אשראי; כ-59% מהאשראי בדרך זו מועמד על ידי תאגידים בנקאיים והשאר על ידי חברות כרטיסי אשראי. כ-85% מהאשראי שמועמד דרך מסגרות האשראי שמתחדשות הוא מסוג "חייב נדחה" (deferred debit) והוא לא נושא ריבית. שאר האשראי הנושא ריבית מועמד על ידי חברות כרטיסי אשראי דרך מסלולי קרדיט (כ-14%) ועל ידי תאגידים בנקאיים במסלולי הלוואות על חשבון המסגרת (פחות מ-0.5%).

איור ב'-1
יתרות האשראי הקמעונאי (ללא דיוור), דצמבר 2019 (פנימי) דצמבר 2020 (חיצוני)
התפלגות יתרות האשראי הקמעונאי לפי סוג האשראי



התפלגות יתרת האשראי הקמעונאי לפי סוג נותן אשראי



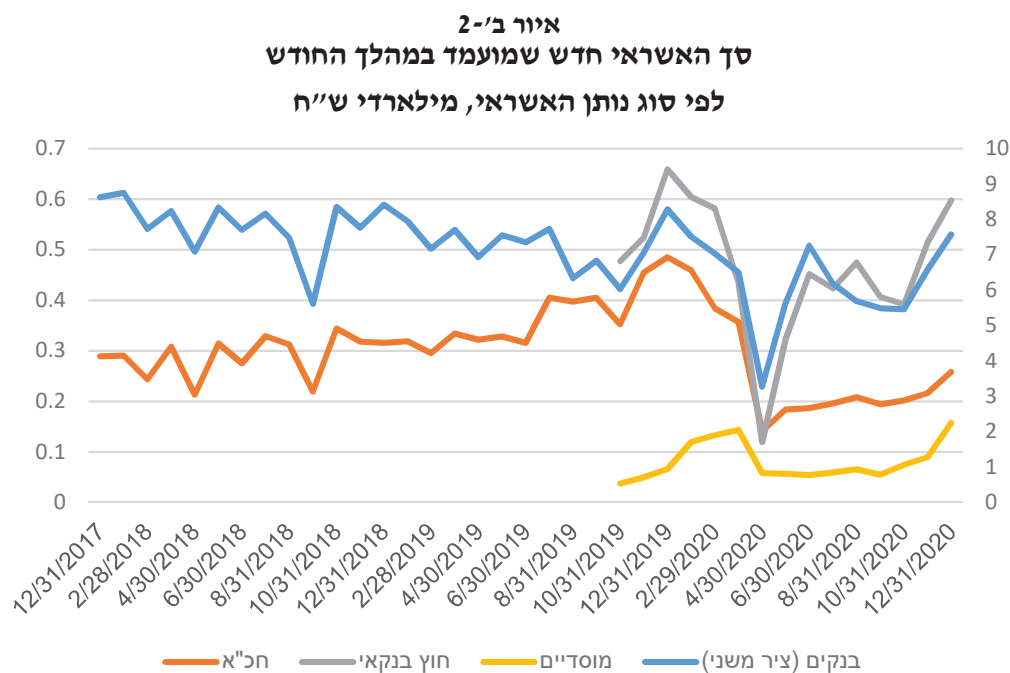
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

2. הלוואות (אשראי לזמן קצוב)

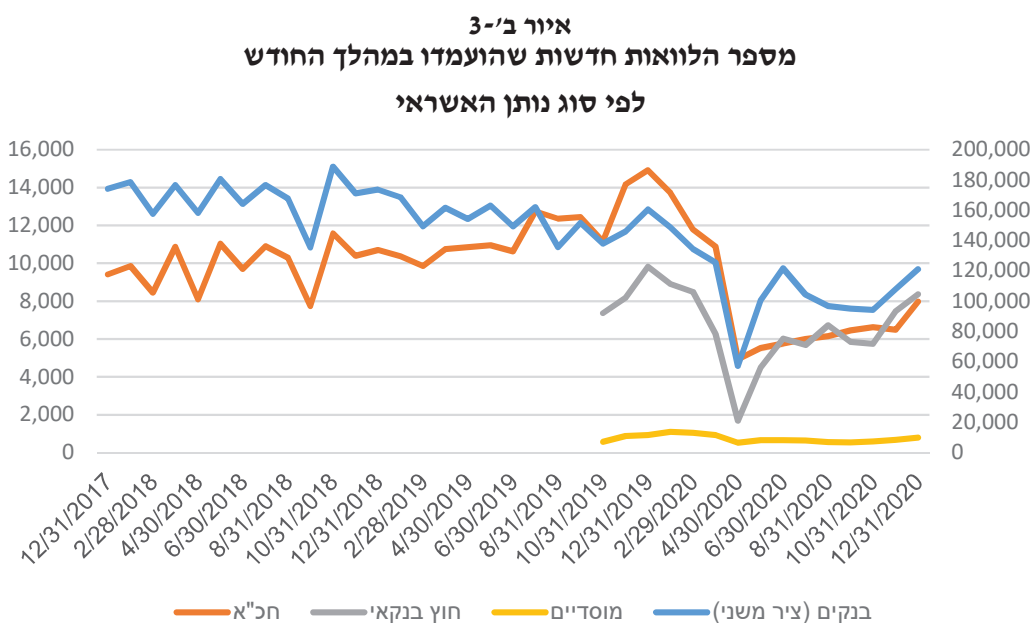
הלוואות על פני זמן ולפי סוג נותן אשראי

הירידה ביתרת האשראי הבנקאי שהוצגה בחלק הקודם, נבעה בעיקר מירידה חדה בסך האשראי החדש שהועמד בחודשים אפריל ומאי, כפי שניתן לראות באיור ב'-2. לאחר מכן חלה עלייה בהיקפי האשראי ובחודשים האחרונים חזרו הרמות להיקפי האשראי של טרום המשבר. מגמה דומה עם התאוששות גדולה אף יותר נרשמה גם בקרב הגופים החוץ-בנקאיים. גם בקרב חברות כרטיסי אשראי נרשמה ירידה חדה בחודשים אפריל ומאי, אך בניגוד לבנקים ולגופים החוץ-בנקאיים, לא נצפתה התאוששות לכיוון ההיקפים של טרום המשבר. אולם כשמתכלים על מספר ההלוואות החדשות שהועמדו כל חודש (איור ב'-3), להבדיל מסך האשראי שמועמד, ניתן לראות שהשפעת המשבר נוכחת. בחודש אפריל 2020 נבעה הירידה החדה בהיקפי האשראי, שהעמידו כל הגופים יחד, מירידה במספר ההלוואות. בחודשים שלאחר מכן חלה כאמור התאוששות בהיקפי האשראים שהועמדו (חלקית בקרב החברות כרטיסי אשראי וחזרה לרמת טרום-משבר בקרב הבנקים, הגופים החוץ-בנקאיים והמוסדיים), אך לא במספר ההלוואות. כלומר, ההלוואות שהועמדו הן גדולות יותר, אך מספר ההלוואות שמועמדות הוא עדיין קטן יותר. הדבר עשוי להצביע על כך

שעבור חלק של הציבור חל גידול בביקוש לאשראי ועבור חלק אחר שלו חלה ירידה בביקוש או שחל צמצום בהיצע.



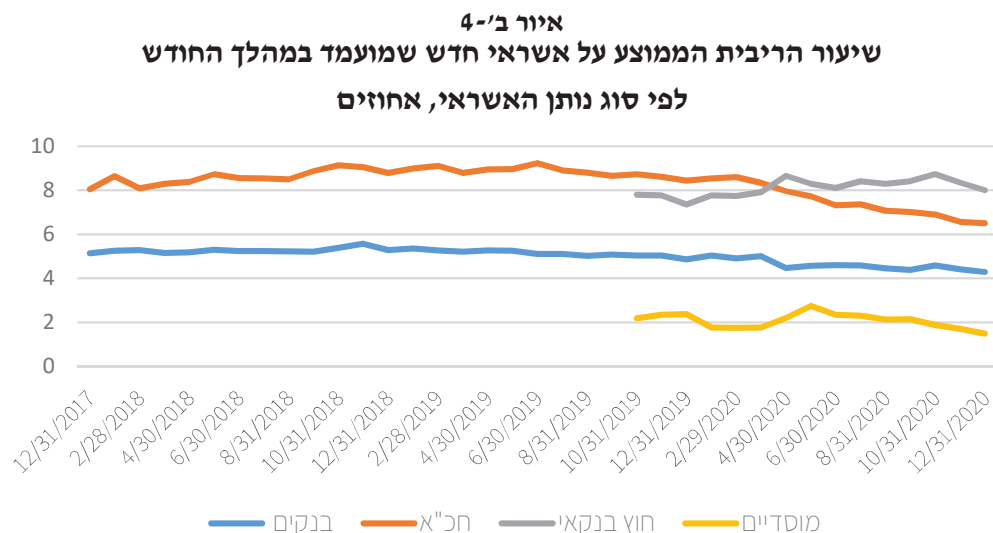
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

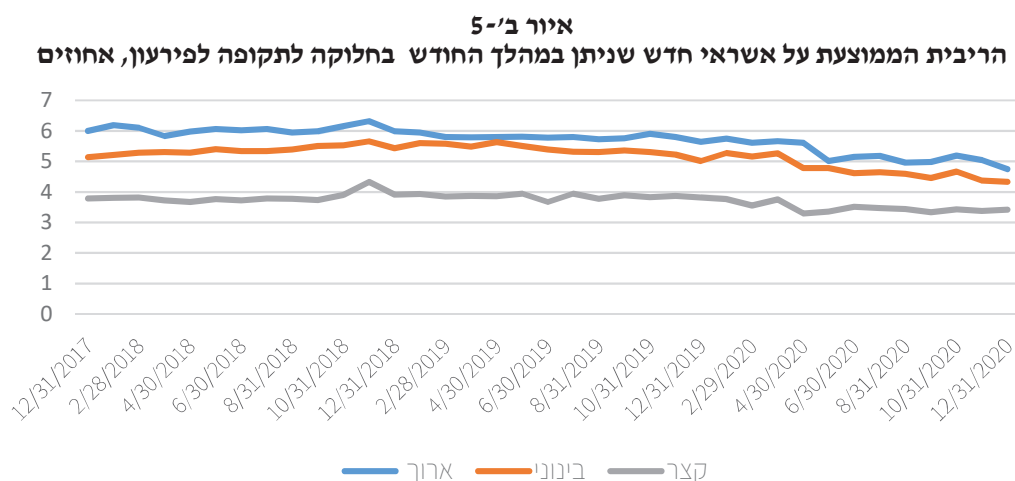
במקביל לירידה ביתרות ובהיקפי האשראי הבנקאי בתחילת המשבר, חלה גם ירידה בשיעורי הריבית (איור ב'-4) והן התייצבו על רמה נמוכה מרמתם שהייתה טרום המשבר (מחודש אוקטובר 2020 החלה שוב מגמת ירידה קלה). נדגיש שהירידה בחודש אפריל הגיעה על רקע הורדת ריבית בנק ישראל. אנו מבקשים לפרש את הירידה בכמות לצד הירידה במחיר האשראי, כירידה בביקוש לאשראי בנקאי. אולם נסייג ונציין שנרשמה מעורבות משמעותית של הממשלה בניהול המשבר ובשוק האשראי ומעורבות זו עודדה בפרט את הרחבת היצע האשראי. ריבית בנק ישראל בפרט

הופחתה ב-6 באפריל משיעור של 0.25% לשיעור של 0.1%. בקרב חברות כרטיסי אשראי ניתן לראות, החל מפרוץ המשבר, ירידה מתמשכת בשיעורי הריבית (נציין שגם בקרב הבנקים וגם בקרב חברות כרטיסי אשראי הייתה מגמה של ירידה בשיעורי הריבית, עוד לפני פרוץ משבר הקורונה, אך המגמה התחזקה לאחר שזה פרץ). בניגוד למגמה הנ"ל חלה אצל החברות החוץ-בנקאיות דווקא עלייה בשיעורי הריבית.



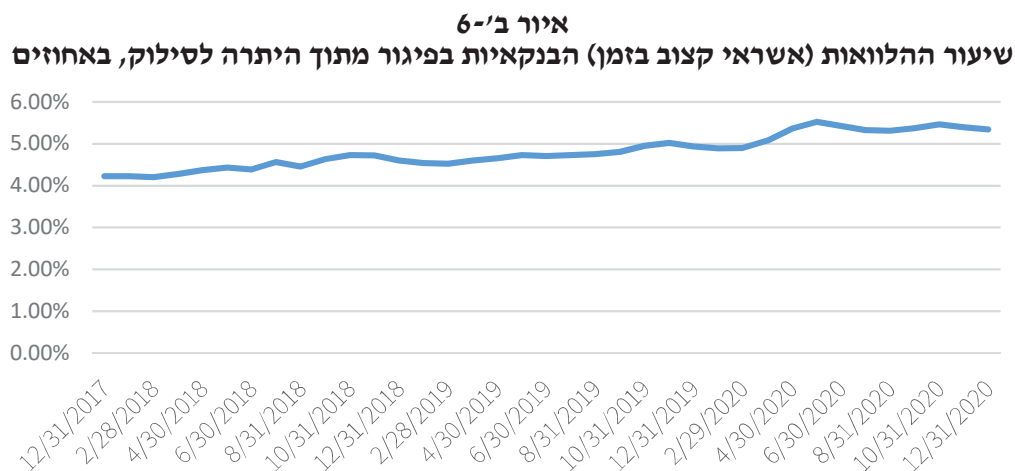
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

באיור ב'-5 אנו בוחנים את הריבית הממוצעת על אשראי חדש שניתן על ידי תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי בחלוקה לפי משך הזמן לו ניתן האשראי: אשראי קצר- עד 3 חודשים, בינוני - בין 3 חודשים ל-5 שנים ואשראי ארוך - מעל 5 שנים. ניתן לראות כי קיים קשר חיובי בין התקופה המקורית לפירעון ההלוואה לבין הריבית על ההלוואה כאשר בין אשראי קצר מאוד שניתן עד 3 חודשים לאשראי ארוך שניתן ליותר מ-5 שנים יש הפרש של כ-2 אחוז. עם זאת ניתן לראות כי בתקופה הנסקרת חל צמצום בפער הריביות שנבע בעיקר מירידה מתונה אך עקבית בריביות על אשראי בינוני וארוך.



אשראי קצר: עד 3 חודשים; אשראי בינוני: בין 3 חודשים ל-5 שנים; ואשראי ארוך - מעל 5 שנים
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור ב'-6 מציג את שיעור האשראי הבנקאי הקצוב שנמצא בפיגור⁷. לפי הוראת הדיווח למאגר האשראי, תדווח עסקה כעסקה שנמצאת בפיגור כשקיימת חריגה או איחור בתשלום, בסכום שגבוה מ-200 ש"ח ושנמשך 30 ימים ויותר ממועד התשלום הצפוי. ניתן לראות שמחודש דצמבר 2017 חלה עלייה מתונה, אך רציפה, בשיעור האשראי בנקאי שנמצא בפיגור⁸. עם פרוץ משבר הקורונה נרשמה גם עלייה נוספת בשיעור זה והוא התייצב על שיעור שגבוה בכמה חצית האחוז מהשיעור שהיה טרום המשבר.



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

הלוואות לפי הדירוג כלכלי חברתי של מקום המגורים של הלווה

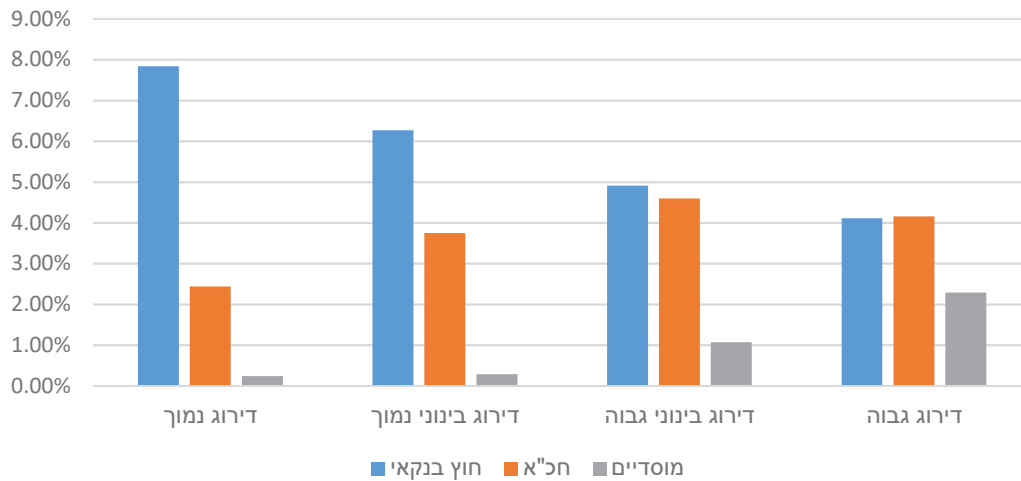
בחלק זה נסקור את ההלוואות בהשוואה בין דירוגים כלכליים - חברתיים לפי מקום המגורים של הלווה. הדירוג של כל ישוב נעשה לפי דירוגי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה וקובצו ל-4 קבוצות: נמוך (דירוגים 1-3), בינוני-נמוך (דירוגים 4-5), בינוני-גבוה (דירוגים 6-7) וגבוה (דירוגים 8-10). איור ב'-7 מציג את נתח השוק של כל אחד מסוגי נותני האשראי בכל קבוצת דירוג נכון לדצמבר 2020. ניתן לראות כי הבנקים הם השחקן המרכזי במתן אשראי קצוב בכל הסגמנטים ומהווים כ-89% מכלל האשראי בכל הקבוצות. עם זאת, ניתן לראות ביטוי לסגמנטציה מסוימת בשוק האשראי כאשר בדירוגים הנמוכים בולטים יותר הגופים החוץ בנקאיים ולחילופין בדירוגים הגבוהים יש יותר משקל לאשראי מהמוסדיים (כאמור אשראי זול מאוד למשל בערבות קרן הפנסיה של העמית) ולאשראי בנקאי.

⁷ האיור מתייחס לאשראי בנקאי עם תקופה מקורית לפירעון גדולה או שווה לשלושה חודשים. שיעור היתרה בפיגור מחושב כיחס בין היתרה נוכחית לסילוק של הלוואות שדווחו בסטטוס פיגור או בהליכים משפטיים, לבין סך היתרה הנוכחית לסילוק (נבהיר שאנו משתמשים בסך כל היתרות לסילוק של עסקות שבפיגור ולא בסך הסכום שבפיגור. לדוגמה, עסקה שהיתרה הנוכחית שלה שווה ל-25 אלף ש"ח, מרגע שדווח פיגור, כל הסכום של 25 אלף ש"ח נכנס לחישוב המונה).

⁸ האיור מתייחס רק לאשראי בנקאי, לאור בעיות שיש עם איכות הנתונים שמדווחים על ידי נותני אשראי אחרים.

איור ב'-7

נתח שוק לפי יתרת ההלוואות (אשראי קצוב בזמן) בחלוקה לדירוג החברתי-כלכלי של הישוב ולפי נותן האשראי, דצמבר 2020 באחוזים



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

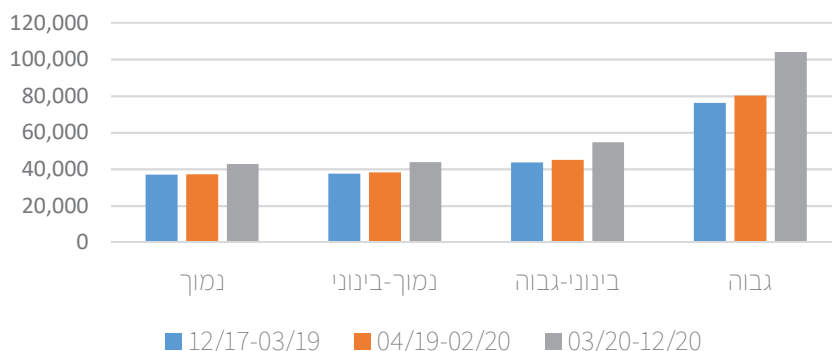
איורים ב'-8 עד ב'-10 משווים את מאפייני האשראי הצרכני בין ארבעת קבוצות הדירוג. בכל איור משווים בין שלוש תקופות זמן:

- לפני פעילות המאגר: דצמבר 2017 עד מרץ 2019;
- לאחר תחילת פעילות המאגר ולפני תחילת משבר הקורונה: אפריל 2019 עד פברואר 2020;
- ובמהלך משבר הקורונה: מרץ 2020 עד דצמבר 2020.

ניתן לראות כי הלוואות בדירוגים כלכליים-חברתיים גבוהים יותר נוטות להיות גדולות יותר (איור ב'-8) לעומת דירוגים כלכליים-חברתיים נמוכים. בנוסף ניתן לראות כי שיעור האשראי בפיגור נמוך יותר בדירוגים הגבוהים (איור ב'-9) והריבית על אשראי יורדת ככל שהדירוג הכלכלי חברתי עולה (איור ב'-10). הנ"ל מתיישב הן עם רמת הסיכון היורדת המשתקפת בשיעור הפיגורים והן עם מאפייני ההלוואה (הלוואה גדולה נוטה להיות זולה יותר).

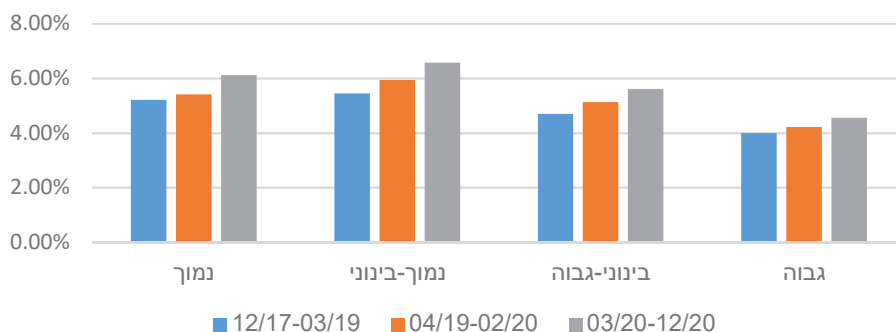
בהתייחס להבדלים בין תקופות הזמן, ניתן לראות עליה קלה שחלה בגודל ההלוואה הממוצע לאחר הקמת המאגר ועליה נוספת, גדולה יותר, בגודל ההלוואה הממוצע מתחילת משבר הקורונה. במקביל נרשמה ירידה בריבית על אשראי חדש ועליה בשיעור ההלוואות בפיגור בכלל הדירוגים גם בתקופה שלאחר הקמת המאגר וגם בתקופת משבר הקורונה. העלייה בגודל ההלוואה הממוצע והירידה במחיר, במקביל לעלייה קלה בסיכון, מרמזת כי המגמה הכללית היא של הרחבת היצע האשראי בכל הדירוגים.

איור 8-'
גודל הלוואה צרכנית בנקאית ממוצעת (בשקלים), אשראי חדש שהועמד במהלך החודש (ממוצע תקופה) בחלוקה לדירוג החברתי-כלכלי של הישוב



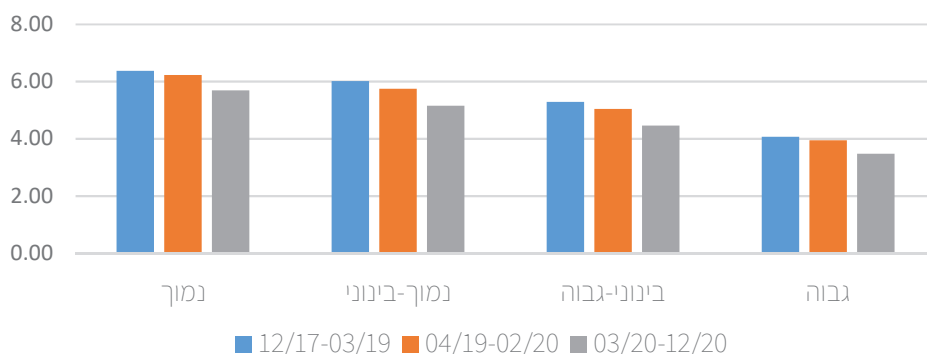
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור 9-'
שיעור האשראי הצרכני בפיגור מתוך יתרת האשראי הכוללת (ממוצע תקופה) בחלוקה לפי הדירוג החברתי-כלכלי של הישוב, באחוזים



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

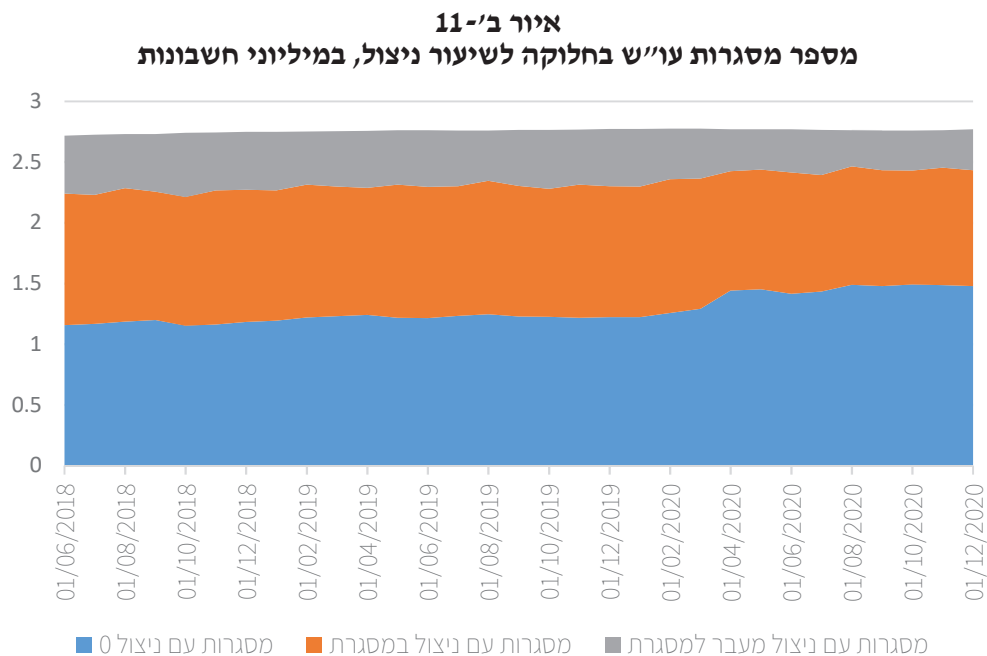
איור 10-'
ריבית על הלוואות צרכניות בנקאיות חדשות (ממוצע תקופה) בחלוקה לפי הדירוג החברתי-כלכלי של הישוב, באחוזים



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

3. מסגרת עו"ש (עובר ושב) - ניצול ועלות על פני זמן

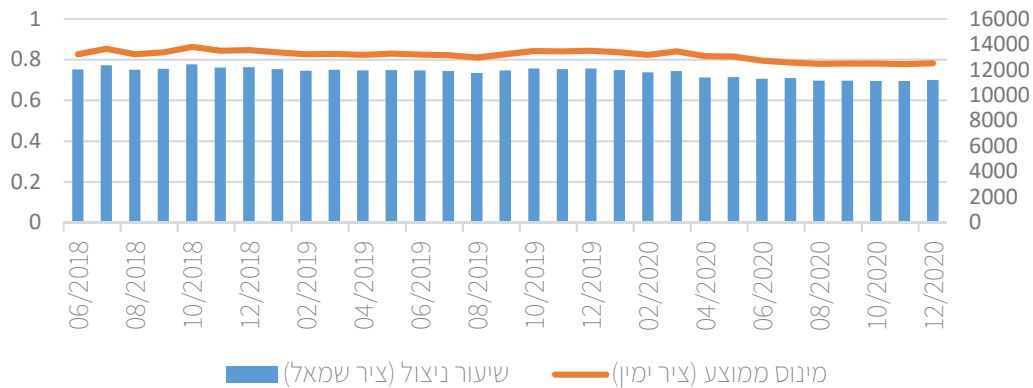
בחלק זה נסקור את השימוש של משקי הבית במסגרות העו"ש (משיכת-יתר) לאורך זמן. איור ב'-11 מציג את מספר מסגרות העו"ש בישראל מחודש יוני 2018 ועד לחודש דצמבר 2020. מספר מסגרות העו"ש הכללי שמר על יציבות לאורך התקופה ועומד, נכון לחודש דצמבר 2020, על כ-2.8 מיליון חשבונות. האיור גם מציג את מספר החשבונות שניצלו (לפחות פעם אחת במהלך החודש) את המסגרות וכן את מספר החשבונות שחרגו (לפחות פעם אחת במהלך החודש) מהמסגרות שהוקצו להם. ניתן לראות שלאורך התקופה חלה ירידה הן במספר החשבונות שנמצאים במשיכת-יתר והן במספר החשבונות שחרגו מהמסגרות. במיוחד חלה ירידה בשיעור החשבונות שנמצאים במשיכת-יתר לאחר תחילת משבר הקורונה (אפריל 2020). נכון לדצמבר 2020: כ-53% (כ-1.5 מיליון חשבונות) מהחשבונות לא ניצלו כלל את מסגרות העו"ש שלהם (לא היו במשיכת-יתר); כ-34.5% (0.95 מיליון חשבונות) ניצלו את מסגרות העו"ש אך לא חרגו מהן; וכן כ-12.5% (0.336 מיליון חשבונות) ניצלו מעבר למסגרות שהועמדו לרשותם.



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

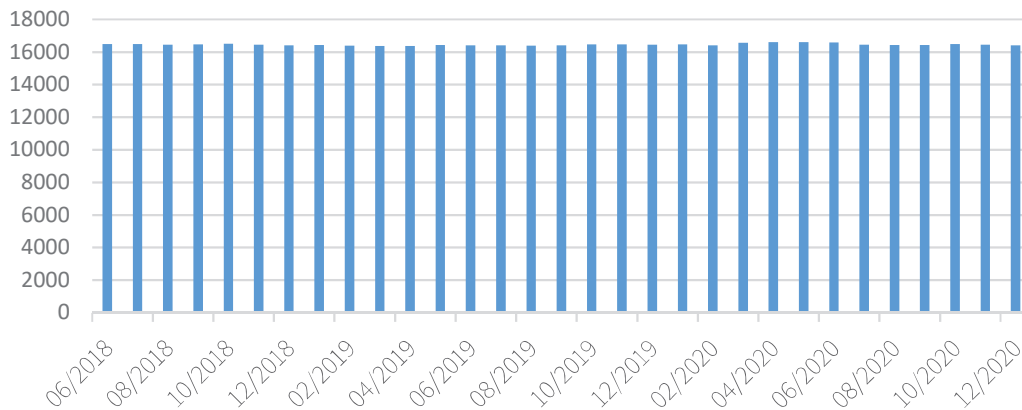
איור ב'-12 מציג את השיעור ואת ההיקף של הניצול הממוצע מבין החשבונות שנמצאים במשיכת יתר. ניתן לראות ששיעור הניצול בחשבונות אלה עמד בממוצע על כ-70% ויתרת החובה הממוצעת עמדה על סביבות 12.5 אלפי ש"ח. נציין שמסוף 2018 ועד לסוף 2019 נרשמה ירידה קלה בשיעור הניצול הממוצע ובהיקפי הניצול. בהמשך נרשמה עלייה קלה והתייצבות, אך עם פרוץ משבר הקורונה חלה ירידה ברורה בשיעורי הניצול ובהיקפי הניצול הממוצעים (כאלף ש"ח בהיקף הניצול וכ-5% בשיעור הניצול - בהשוואה בין חודש דצמבר 2020 לבין חודש דצמבר 2019). במקביל היקף המסגרות נותר יציב ואף ירד מעט (איור ב'-13).

איור ב'-12
שיעור ניצול מסגרת העו"ש (באחוזים) וגובה ניצול ממוצע (בשקלים) בקרב חשבונות עו"ש במשיכת יתר



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

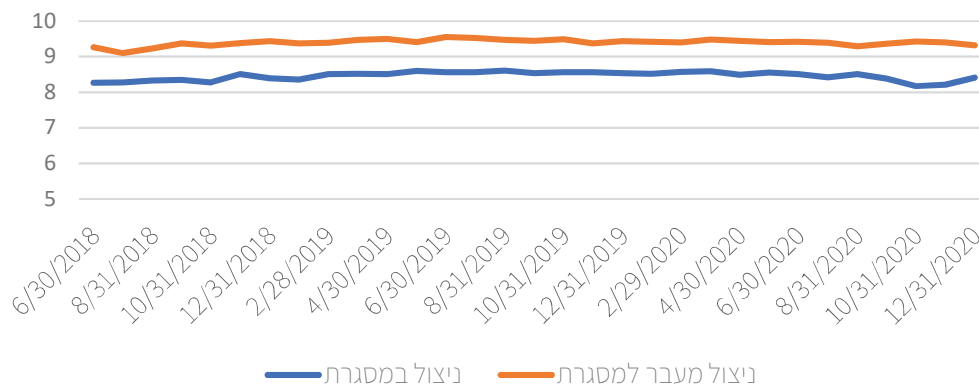
איור ב'-13
גודל מסגרת ממוצעת, כל המסגרות, באלפי ש"ח



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

ההבדלים שתוארו לעיל בניצול מסגרת משמעותיים במיוחד כמתייחסים לריבית על אשראי. באיור ב'-14 ניתן לראות כי הריבית על ניצול מסגרת אשראי עומדת בממוצע על כ- 8.5 אחוז (בהשוואה לכ- 5% על אשראי קצוב בנקאי). יתר על כן, הריבית על חריגה ממסגרת העו"ש עומד על יותר מ- 9% כמעט פי שניים מהריבית על אשראי קצוב כפי שדווח בחלק הקודם.

איור ב'-14
ריבית ממוצעת על ניצול מסגרת העו"ש בחלוקה לרמת הניצול, באחוזים



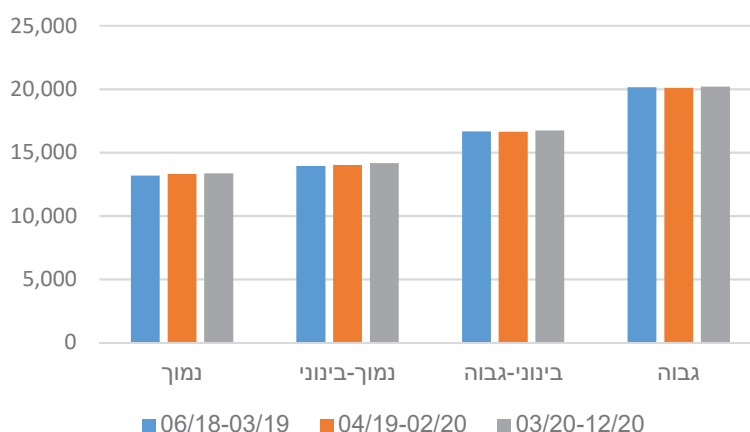
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

מסגרות העו"ש בחלוקה לפי הדירוג החברתי-כלכלי של הלווה

איור ב'-15 מציג את גודל מסגרת העו"ש הממוצע בחלוקה לדירוג כלכלי חברתי של מחזיק החשבון. ניתן לראות כי מסגרות העו"ש בישובים עם דירוג כלכלי חברתי גבוה נוטות להיות גבוהות יותר באופן משמעותי (20 אלף בממוצע בישובים בדירוג 8-10 לעומת 13 אלף בממוצע בישובים בדירוגים 1-3). בנוסף ניתן לראות כי היציבות של גודל המסגרות שהוצגה באיור ב'-13 אפיינה את כלל הלווים המתגוררים בישובים עם דירוגים כלכליים חברתיים שונים. איור ב'-16 מציג את שיעור הניצול הממוצע בכל אחד מהדירוגים ובתקופות שונות (לפני מאגר, אחרי מאגר ובמהלך משבר הקורונה). נציין כי באיור זה מובא שיעור הניצול מבין כלל המסגרות ולא רק המסגרות שבמינוס (בניגוד לאיור ב'-12). ראשית, ניתן לראות שככל שהדירוג הכלכלי-חברתי של הישוב עולה כך יורד שיעור הניצול (וכאמור גדלה המסגרת). שנית, ניתן לראות כי לאורך התקופה הנסקרת חלה ירידה בשיעור הניצול בכל קבוצות הדירוג החברתי כלכלי. תמורות אלו יכולות להיות ביטוי הן לירידה בביקוש לאשראי של חלק ניכר ממשקי הבית והן לשינוי מקורות האשראי של חלק ממשקי הבית (לדוגמה, שימוש באשראי קצוב במקום מסגרות עו"ש) שינוי שצפוי להוזיל את עלות האשראי למשק הבית.

איור ב'-15

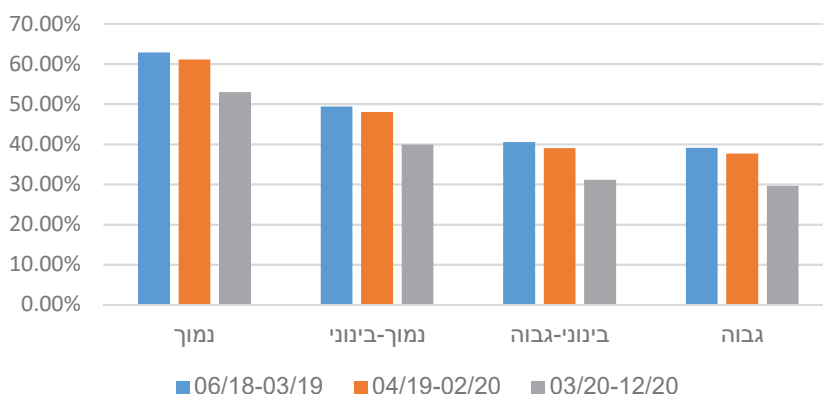
גודל מסגרת ממוצעת בחלוקה לפי הדירוג החברתי-כלכלי של הישוב, באלפי ש"ח



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור ב'-16

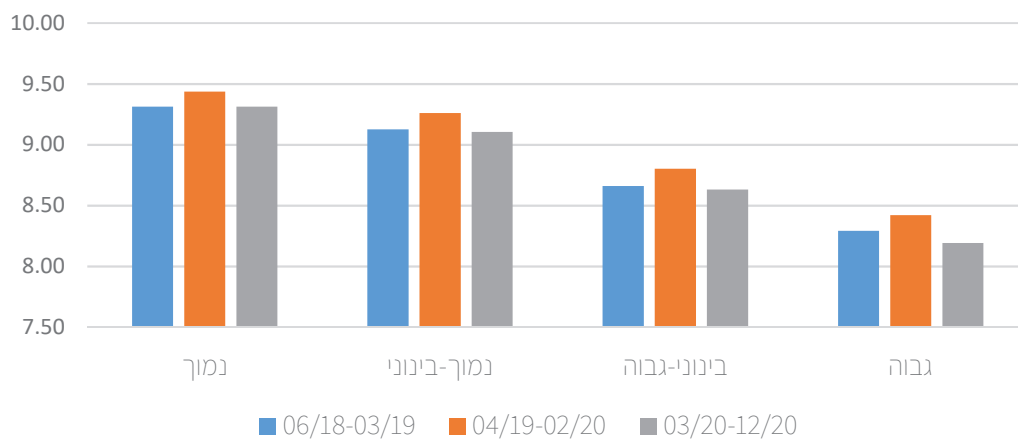
שיעור ניצול ממוצע לפי הדירוג החברתי-כלכלי של הישוב, באחוזים



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור ב' 17 מציג את הריבית הממוצעת ששולמה על ניצול מסגרות העו"ש בחלוקה לדירוג חברתי-כלכלי של הישוב של הלווה. ניתן לראות שבדומה לאשראי הקצוב לווי משובים מדירוגים חברתיים-כלכליים נמוכים משלמים ריביות גבוהות יותר על ניצול מסגרת העו"ש. חשוב לציין כי גם אם אין הבדל בריבית שמשלמים לווי בדירוגים כלכליים חברתיים שונים על ניצול וחריגה עצם הניצול העודף בדירוגים הנמוכים עלול לייצר את הפער בריביות.

איור ב' 17
ריבית על ניצול מסגרת עו"ש (ממוצע תקופה), באחוזים, לפי דירוג חברתי-כלכלי של היישוב, באחוזים



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

נספח ג' – חקיקה, הוראות וחוזרים

חוקים, תקנות, כללים וצווים		
1	חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016	
2	תקנות נתוני אשראי, התשע"ח-2017	
3	כללי נתוני אשראי (רישוי לשכות), התשע"ז-2017	
4	כללי נתוני אשראי (הוראות שונות), התשע"ח-2017	
5	כללי נתוני אשראי (גמול והחזר הוצאות לחברי הוועדה המייעצת), התשע"ח-2017	
6	כללי נתוני אשראי (אבטחת מידע), התשע"ט-2018	
7	כללי נתוני אשראי (שיעורי הפחתה מירביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"ח-2018	
8	צו נתוני אשראי (אגרות), התשע"ח-2017	
9	צו נתוני אשראי (הקדמה של תחילת הוראות לפי החוק והוראות הממונה לעניין מסירת מידע ממקורות המידע למאגר), התשע"ח-2018	
10	צו נתוני אשראי (דחיית יום התחילה של החוק), התשע"ט-2018	
11	צו נתוני אשראי (אגרות) (תיקון מס' 2), התשפ"א-2020	
12	צו נתוני אשראי (דחיית יום התחילה לעניין חברת חשמל), התשפ"א-2020	
13	תקנות נתוני אשראי (תיקון מס' 1), התשפ"א-2021 (לכלול רק לאחר פרסום התקנות)	
מסמכי רישוי לשכות		
1	קריטריונים ועקרונות למתן רישיון לשכה	
2	מסגרת תהליך רישוי לשכות ושלביו	
3	הגשת בקשה לקבלת רישיון לשכה	
4	הצהרת נושא משרה (לעניין בקשה לקבלת רישיון לשכה)	
מסמכי רישום מיופי כוח בתמורה		
1	הנחיות מפורטות לרישום מיופה כוח בתמורה (יחיד או תאגיד)	
2	תצהיר מבקש ורקע לבקשה – עבור יחיד	
3	שאלון - עבור יחיד	
4	רקע להגשת בקשה לרישום – עבור תאגיד	
5	תצהיר מבקש – עבור תאגיד	
6	תצהיר בעל שליטה בתאגיד	
7	תצהיר נושא משרה בתאגיד	
8	שאלון עבור בעל שליטה/נושא משרה	
מס' הוראה	הוראות ממונה לעניין דיווח למאגר	תחולה
1	201	דיווח נתוני אשראי על ידי מקור מידע פיננסי
2	202	דיווח נתוני אשראי על ידי ההוצאה לפועל
3	203	דיווח על תיקי פשיטת רגל והליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי
4	204	דיווח חשבונות מוגבלים
		מקור מידע פיננסי
		הוצאה לפועל
		הממונה על חדלות פירעון ושיקום כלכלי
		מדור חשבונות מוגבלים בבנק ישראל

מס' חוזר	חוזרי דיווח למאגר	תחולה
1	01-16	שמירת מידע לצורך מסירתו למאגר נתוני אשראי – הוראת שעה (חוזר נלווה להוראה 100)
2	01-18	התקנת תשתית לדיווח של מקור מידע
3	02-18	דיווח נתוני אשראי על ידי מקור מידע פיננסי (חוזר נלווה להוראה 201)
4	03-18	דיווח נתוני אשראי על ידי לשכות ההוצאה לפועל (חוזר נלווה להוראה 202)
5	04-18	דיווח נתוני אשראי על ידי כונס הנכסים הרשמי (כיום – הממונה על חדלות פירעון ושיקום כלכלי) (חוזר נלווה להוראה 203)
6	05-18	אפיון מפורט של השאילתות ונתוני אשראי שימסרו ללשכות האשראי
7	06-18	מועד תחילה להעברת דיווחים יומיים (חוזר משלים להוראה 201)
8	01-20	סימון קוד הערה "עסקה המסומנת בשל אירוע לעל פי הנחיית הממונה"
מס' הוראה	הוראות ממונה	תחולה
1	301	ניהול המידע והגנתו
2	302	ממשל תאגידי
3	303	ניהול סיכונים
4	304	דירוג אשראי
5	305	מתן שירותים ללקוח
6	306	טיפול בפניות הציבור
7	307	התקשרות עם נותן אשראי
8	308	דיווחים לממונה
9	309	התקשרות לשכות אשראי עם מיופה כוח בתמורה
10	401	אמצעי זיהוי
11	402	מסירת דוח אשראי ללקוח
12	403	הפעלת מנגנון הדדיות
13	404	שירות ללקוח
14	501	איסוף המידע רישומו ודיווחו למערכת נתוני אשראי
מס' הוראה	טיוטות של הוראות ניהול חדשות	תחולה
1	502	לוחות זמנים לתיקון מידע במערכת נתוני אשראי
עדכון אחרון	שאלות ותשובות	תחולה
1	12/2020	שאלות ותשובות להוראת דיווח 201
2	12/2019	שאלות ותשובות בנושא משתמשים בנתוני אשראי

נספח ד' – רשימת לוחות ואיורים

מס' לוח	מס' סעיף	שם הלוח
1	3	אשראי קמעונאי שלא לדוור, לפי סוג אשראי ומקורות במיליארדי ש"ח ובאחוזים
2	4	מקורות המידע המדווחים
3	4	לשכות האשראי הפועלות ברישיון הממונה
4	4	מספר פניות ללשכות האשראי לקבל מידע
5	4	מספר המשתמשים בנתוני אשראי
6	4	מספר מיופי הכוח בתמורה
7	4	כמות דוחות ריכוז נתונים שהוזמנו על ידי מיופה כוח בתמורה
8	11	מספר הלקוחות במאגר
9	11	מספר דוחות ריכוז נתונים שנמסרו ללקוחות בערוץ ישיר מהמערכת
10	11	נתונים על אי הכללה מהמערכת
11	11	מספר בקשות לאי מסירה
12	11	מספר הצ'קים שהוצגו (מיליונים)
מס' איור	מס' סעיף	שם האיור
1	3	יתרות האשראי הקמעונאי (ללא דוור), דצמבר 2019 (פנימי) דצמבר 2020 (חיצוני)
2	4	מספר חיווי אשראי לפי סוג נותן אשראי
3	4	מספר דוחות אשראי לפי סוג נותן אשראי
4	9	מספר התלונות שהוגשו
5	9	מספר הפניות למוקד הטלפוני של מערכת נתוני אשראי
6	11	התפלגות דירוגי אשראי צרכני, דצמבר 2020
7	11	שיעור הצ'קים שחזרו מסיבות אכ"מ, ממספר כל הצ'קים שהוצגו (באחוזים)

מס' לוח	נספחים – שם הלוח
לוח ב'-1	אשראי קמעוני שלא לדיר, לפי סוג אשראי ומקורות במיליארדי ש"ח ובאחוזים
מס' איור	נספחים – שם האיור
איור א'-1	שיעור נוטלי האשראי שלקחו הלוואה צרכנית מנותן אשראי שאצלו הם לא מנהלים חשבון עו"ש
איור א'-2	שיעור נוטלי האשראי שלקחו משכנתה מנותן אשראי שאצלו הם לא מנהלים חשבון עו"ש
איור א'-3	פרמיית-לקוח-שבוי לפי קבוצות גיל, באחוזים
איור א'-4	השינוי בפרמיית-לקוח-שבוי לאחר הקמת מאגר נתוני אשראי, לפי קבוצות גיל, באחוזים
איור א'-5	פרמיית-לקוח-שבוי לפי דירוג חברתי-כלכלי של מקום מגורי נוטלי האשראי, באחוזים
איור א'-6	השינוי בפרמיית-לקוח-שבוי לפי דירוג חברתי כלכלי של מקום מגורי הלווה, באחוזים
איור ב'-1	יתרות האשראי הקמעוני (ללא דיר), דצמבר 2019 (פנימי) דצמבר 2020 (חיצוני) התפלגות יתרות האשראי הקמעוני לפי סוג האשראי
איור ב'-2	סך האשראי חדש שמועמד במהלך החודש לפי סוג נותן האשראי, מיליארדי ש"ח
איור ב'-3	מספר הלוואות חדשות שהועמדו במהלך החודש לפי סוג נותן האשראי
איור ב'-4	שיעור הריבית הממוצע על אשראי חדש שמועמד במהלך החודש לפי סוג נותן האשראי, אחוזים
איור ב'-5	הריבית הממוצעת על אשראי חדש שניתן במהלך החודש בחלוקה לתקופה לפירעון, אחוזים
איור ב'-6	שיעור ההלוואות (אשראי קצוב בזמן) הבנקאיות בפיגור מתוך היתרה לסילוק, באחוזים
איור ב'-7	נתח שוק לפי יתרת ההלוואות (אשראי קצוב בזמן) בחלוקה לדירוג החברתי-כלכלי של הישוב ולפי נותן האשראי, דצמבר 2020 באחוזים
איור ב'-8	גודל הלוואה צרכנית בנקאית ממוצעת (בשקלים), אשראי חדש שהועמד במהלך החודש (ממוצע תקופה) בחלוקה לדירוג החברתי-כלכלי של הישוב
איור ב'-9	שיעור האשראי הצרכני בפיגור מתוך יתרת האשראי הכוללת (ממוצע תקופה) בחלוקה לפי הדירוג החברתי-כלכלי של הישוב, באחוזים
איור ב'-10	ריבית על הלוואות צרכניות בנקאיות חדשות (ממוצע תקופה) בחלוקה לפי הדירוג החברתי-כלכלי של הישוב, באחוזים
איור ב'-11	מספר מסגרות עו"ש בחלוקה לשיעור ניצול, במיליוני חשבונות
איור ב'-12	שיעור ניצול מסגרת העו"ש (באחוזים) וגובה ניצול ממוצע (בשקלים) בקרב חשבונות עו"ש במשיכת יתר
איור ב'-13	גודל מסגרת ממוצעת, כל המסגרות, באלפי ש"ח
איור ב'-14	ריבית ממוצעת על ניצול מסגרת העו"ש בחלוקה לרמת הניצול, באחוזים
איור ב'-15	גודל מסגרת ממוצעת בחלוקה לפי הדירוג החברתי-כלכלי של הישוב, באלפי ש"ח
איור ב'-16	שיעור ניצול ממוצע לפי הדירוג החברתי-כלכלי של הישוב, באחוזים
איור ב'-17	ריבית על ניצול מסגרת עו"ש (ממוצע תקופה), באחוזים, לפי דירוג חברתי-כלכלי של היישוב, באחוזים

* * *