

תל אביב, כ' חשוון תש"ף

18 נובמבר, 2019

CCR19-471.docx

שאלון בדיקה לנותני אשראי – שימוש במידע המתקבל ממערכת נתוני אשראי

נושא ראשי	נושא פרטני
נושא 1: זיהוי וקבלת הסכמה	דרכי זיהוי לקוח לצורך קבלת הסכמתו לדוח אשראי (סעיף 5 לתקנות, והוראת ממונה מספר 401 בנושא אמצעי זיהוי)
	<p>1. הליך זיהוי הלקוח לצורך קבלת הסכמתו להעברת דוח אשראי לגביו מבוצע בהתאם לדרכי הזיהוי שנקבעו בחוק ובהוראת הממונה, כלומר, באחד מהאמצעים הבאים:</p> <p>(1) פנים אל פנים באמצעות תעודה מזהה;</p> <p>(2) שיחת וידאו באמצעות טכנולוגיית היוועדות חזותית, בצירוף שליחת העתק תעודה מזהה בפקסימיליה, בדואר אלקטרוני או באמצעי דיגיטלי מאובטח, במהלך השיחה, יחד עם הצגתה במהלך השיחה;</p> <p>(3) אימות טלפוני מוקלט או מקוון לפרטים מזהים של הלקוח שנמצאים במאגר שאושר ע"י הממונה (מרשם אוכלוסין, מאגר כרטיסי אשראי, מאגר פנימי של נותן האשראי);</p> <p>(4) קוד זיהוי אישי שהוסכם בין הלקוח לבין נותן האשראי (לאחר זיהוי כמפורט בסעיפים 1-3), ושתוקפו או שמספר השימושים בו מוגבלים;</p> <p>(5) זיהוי בידי עו"ד או רשם בית משפט;</p> <p>(6) תעודה אלקטרונית או חתימה אלקטרונית (כהגדרתן בחוקים הרלוונטיים);</p> <p>(7) זיהוי של אפוטרופוס או מיופה כוח מתמשך - זיהוי פנים אל פנים באמצעות תעודה מזהה של האפוטרופוס או מיופה הכוח המתמשך, ובמקרה של אפוטרופוס שהוא תאגיד – באמצעות תעודה מזהה של מורשה חתימה או נציג מוסמך מטעם התאגיד שהעתק ממנה יצורף לייפוי הכוח במלווי אישור רואה חשבון או עורך דין של התאגיד.</p> <p>2. הליך זיהוי הלקוח שמבוצע הינו הליך זיהוי חזק, שמאפשר זיהוי חד ערכי של הלקוח לגביו מועברים נתוני האשראי.</p>
	נוסח ההסכמה, אופן קבלת ההסכמה והנסיבות לבקשה (תקנה 5 והתוספת השנייה לתקנות נתוני אשראי, שו"ת בנושא משתמשים בנתוני אשראי)
	<p>1. נוסח ההסכמה נערך על פי התוספת השנייה לתקנות וכן:</p> <p>(1) נוסח ההסכמה הקבוע בתקנות מופיע בצורה מלאה ומדויקת בטופס ההסכמה.</p> <p>(2) קיימת אפשרות ללקוח לקבוע את מועד סיום תוקף ההסכמה.</p> <p>(3) לא נעשה שינוי בטופס ההסכמה מעבר למה שנקבע בתקנות אלא אם כן מדובר במשפט פתיחה שתואם את אחד מהנוסחים שאשר הממונה.</p> <p>2. הנסיבות בהן הלקוח נדרש לתת את הסכמתו הינן בהתאם לחוק ולעמדת הממונה:</p>

<p>1) ההסכמה נדרשת כיוון שהלקוח מבקש להתקשר בעסקת אשראי חדשה, או לשם הבטחת קיום תנאי עסקה קיימת ;</p> <p>2) נותן האשראי אינו מתנה מתן שירותים (למעט מתן אשראי) בקבלת הסכמת הלקוח. בכלל זה, הלקוח לא נדרש לחתום על הסכמה כתנאי לבחינה או לאישור של בקשתו להקטין או לבטל מסגרת.</p> <p>3. מועד קבלת ההסכמה מהלקוח: אם מועד קבלת ההסכמה איננו במועד הזיהוי, מבוצעת בדיקה שפרטי הזיהוי שנמסרו במעמד הזיהוי זהים לפרטים שבטופס ההסכמה.</p> <p>4. מסירת עותק ללקוח מטופס ההסכמה: אם נמסרת הסכמה בשיחה טלפונית או בשיחת היוועדות חזותית, נשלח ללקוח באופן מיידי עותק באמצעי דיגיטלי מאובטח (מייל, מסרון עם קישור, פקס וכו').</p> <p>5. קיימים תהליכים המבטיחים תיעוד של הסכמת הלקוח ושמירתה ל-7 שנים.</p> <p>6. קיים תהליך המבטיח שקבלת ההסכמה מהלקוח והשימוש בה יהיו בהתאם להבהרות הממונה (שו"ת בנושא משתמשים בנתוני אשראי) – ובכלל זה:</p> <p>1) טופס ההסכמה כולל את מספר העסקה שנמסר ללקוח בעסקה קיימת ;</p> <p>2) השימוש בדוח אשראי שהתקבל לצורך בחינת עסקה מסוימת, יכול לשמש, בנוסף לבחינת עסקה זו, רק לעסקאות חדשות מאותו סוג של העסקה המקורית, ובתנאי שדוח האשראי עדכני – כלומר, לא חלפו 60 ימים מיום קבלתו ;</p> <p>3) מועד קבלת דוח האשראי אינו חורג מתאריך תוקף ההסכמה שקבע הלקוח.</p>	
<p>שימוש בדוח אשראי או בניטור אשראי לגבי לקוח (סעיפים 26 (א) ו- 52(ג) לחוק, סעיף 110 לחוק)</p>	
<p>1. נקבעו תהליכים אשר מבטיחים כי השימוש בדוח אשראי של הלקוח יעשה למטרות הבאות בלבד:</p> <p>1) התקשרות בעסקת אשראי עם הלקוח (עסקה חדשה) ; או</p> <p>2) הבטחת קיום תנאי עסקת האשראי עם הלקוח (עסקה קיימת).</p> <p>2. אין בקשה לשימוש בנתוני אשראי או בדירוג אשראי שהתקבלו לפי חוק זה, לצורכי העסקת אדם (האמור לא חל על נתוני אשראי לגבי הלקוח המפורסמים על פי דין).</p> <p>3. הוגדר תהליך למחיקת הנתונים בתום תקופת עסקת האשראי בגינה התקבלו, ואם לא נכרתה העסקה – הוגדר תהליך למחיקתם בתום 60 יום מיום קבלתם.</p> <p>4. נקבעו תהליכים המבטיחים כי בקבלת החלטה להתקשר בעסקת אשראי עם לקוח או לשם הבטחת קיום תנאי העסקה, לא תהיה התחשבות בדוח האשראי אשר חלפו 60 ימים מיום קבלתו.</p> <p>5. נקבעו נהלים שמטרתם למנוע העברת המידע שהתקבל על הלקוח על פי חוק זה לצד ג'.</p> <p>6. נקבעו תהליכים המבטיחים שלא יתבקש דוח אשראי או התראות לניטור ולא יהיה שימוש בנתונים שהתקבלו במסגרת הדוח או הניטור לאחר תום תוקף ההסכמה שנתן הלקוח.</p>	<p>נושא 2: שימוש בדוח אשראי</p>

נושא 3: מסירת דוח אשראי ללקוח		הודעה ללקוח על קבלת דוח אשראי לגביו (סעיף 31א) לחוק, הוראת ממונה מספר 402 סעיפים 4-6							
		1. נותן האשראי מקיים את חובת מסירת ההודעה ללקוח על קבלת דוח אשראי לגביו במקרים הבאים: 1) הדוח התקבל לצורך התקשרות בעסקת אשראי חדשה (בין אם נכרתה ובין אם לא). 2) נותן האשראי קיבל דוח אשראי או נתוני אשראי לשם הבטחת קיום תנאי עסקת אשראי שהתקשר בה ושינה לרעה את תנאי עסקת האשראי של הלקוח. 2. הערוצים בהם נמסרת ללקוח ההודעה מבטיחים מסירתה באופן מיידי. 3. הפרטים שעל נותן אשראי לכלול בהודעה ללקוח בדבר קבלת דוח אשראי לגביו כוללים: 1) זכותו של הלקוח לקבל את דוח האשראי שהתקבל לגביו. 2) התקופה העומדת לרשות הלקוח למימוש זכותו לקבלת דוח האשראי. 3) האופן שבו יוכל הלקוח לקבל את דוח האשראי לפי בחירתו. 4) פרטי הלשכה שממנה התקבל דוח האשראי לגביו.							
		שמירת דוח האשראי לשם מסירתו ללקוח במידה שיבקש (סעיף 53 לחוק, הוראת ממונה מספר 402 – סעיף 3)							
		1. דוח האשראי נשמר באופן המאפשר מסירה ללקוח בעת הצורך. 2. קיים תהליך המבטיח כי תקופת השמירה של הדוח תהיה בהתאם למועדים הבאים: 1) בעסקה שנכרתה לתקופה הקצרה מחצי שנה- שמירה עד תום העסקה. 2) בעסקה שנכרתה לתקופה ארוכה מחצי שנה- שמירה מינימלית לחצי שנה אך לא מעבר לתום העסקה. 3) בעסקה שלא נכרתה –דוח האשראי נשמר 60 ימים ולאחר מכן נמחק ללא אפשרות שחזורו.							
		בקשת לקוח לקבל את דוח האשראי לגביו (הוראת ממונה מספר 402 - סעיף 6)							
		1. לקוח יכול להגיש בקשה לקבל את דוח האשראי לפחות באחת מהדרכים המקובלות בהן לקוח מבקש מידע מנותן האשראי (לרבות באמצעים דיגיטליים), ובהתאם לבחירת הלקוח. 2. לקוח יקבל מנותן האשראי את דוח האשראי לפחות באחד מהאמצעים המקובלים למסירת מידע ללקוח (לרבות באמצעים דיגיטליים), ובהתאם לבחירת הלקוח.							
		<table><tr><td>דואר רגיל</td><td>דואר בסניף</td><td>דוא"ל</td><td>אזור אישי באתר (בחשבון המקוון)</td><td>בסניף</td><td>אחר</td></tr></table>		דואר רגיל	דואר בסניף	דוא"ל	אזור אישי באתר (בחשבון המקוון)	בסניף	אחר
		דואר רגיל	דואר בסניף	דוא"ל	אזור אישי באתר (בחשבון המקוון)	בסניף	אחר		
		3. נותן האשראי מספק ללקוח את דוח האשראי שביקש תוך 7 ימי עסקים מבקשתו. 4. יש אפשרות ללקוח לשמור דוח אשראי שמועבר לו באמצעים דיגיטליים. 5. דוח האשראי שנמסר ללקוח ברור וקריא, וכולל את פרטי לשכת האשראי, לרבות פרטי הקשר עם הלשכה האמורה, והתאריך שבו נמסר הדוח לנותן האשראי.							

שימוש בחיווי אשראי ושמירתו (סעיפים 33 ו- 52 לחוק, שו"ת בנושא משתמשים בנתוני אשראי)	נושא 4: חיווי אשראי
<ol style="list-style-type: none"> 1. נקבעו תהליכים אשר מבטיחים כי השימוש בחיווי אשראי יעשה רק לצורך התקשרות בעסקת אשראי חדשה. 2. נקבעו תהליכים המבטיחים כי תקופת השימוש בחיווי לא תעלה על 60 ימים מקבלתו. 3. נקבעו תהליכי האוסרים העברת תוצאות החיווי לצד ג', לרבות את נתוני האשראי שפורסמו על פי דין, ככל שצורפו לחיווי. 4. נקבעו תהליכים המבטיחים כי תוצאות החיווי ונתוני אשראי שצורפו לו לא ישמרו מעבר ל- 60 ימים וכי לאחר מכן הם יימחקו. 	
יידוע הלקוח לגבי הכוונה לקבל לגביו חיווי אשראי מהמאגר (פרק ו' לכללי נתוני אשראי (הוראות שונות) ושו"ת בנושא משתמשים בנתוני אשראי)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. לנותן האשראי תהליכים המבטיחים יידוע הלקוח במפורש בטרם מבוקש חיווי לגביו: <ol style="list-style-type: none"> (1) בעסקה באינטרנט – קיימת הודעה בעמוד בו מבוצעת העסקה, קיימת הודעה כללית באתר. (2) בעסקה טלפונית – נמסרת הודעה בעל פה. וקיימת בנוסף הודעה כללית (למשל, באתר האינטרנט). (3) בעסקה בסניף/במקום פיזי – מופיעה הודעה באזור התשלום או בטופס מתן השירות, ואם אפשר, גם בעל פה. 2. עבור כל עסקת אשראי חדשה, מבוצע תהליך יידוע ספציפי/מפורש. 	
נוסח הודעת החיווי (סעיף 10 בכללים)	
<p>ההודעה ללקוח על הכוונה לקבל לגביו חיווי כוללת את הפרטים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. כותרת ההודעה הינה: "הודעה בנוגע לקבלת חיווי אשראי". 2. מסר על כך שנותן האשראי מתכנן להגיש בקשה לקבלת חיווי על הלקוח באמצעות לשכת אשראי. 3. פירוט המקרים בהם נותן האשראי פונה ללשכה לצורך קבלת חיווי. 4. ככל שרלוונטי לנסיבות, מוצגת ללקוח הודעה שבקשה לקבל חיווי יכול שתועבר ללשכה עוד לפני הגעתו לאזור התשלום. 5. ככל שרלוונטי לאמצעי מסירת ההודעה – ההודעה נראית לעין, מוצגת באותיות ברורות וקריאות וניתן לראותה בעברית ובערבית. 	
סקרים לבחינת עמידה בהוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו	
<ol style="list-style-type: none"> 1. נותן האשראי עומד בהוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז - 2017 ובכלל זה, מאגר המידע של נותן האשראי הכולל נתוני אשראי נרשם בהתאם להוראות חוק זה. 2. בוצע סקרים לבחינת עמידה בהוראות חוק הגנת הפרטיות ובתקנותיו. 3. האם מהסקרים עלו ליקויים הנוגעים להגנה על פרטיות המידע 	נושא 5: הגנה על פרטיות הלקוח

<p>4. בהתייחס לממצאים שעלו בסקרים, נקבעו דרכי טיפול נאותות ובלוחות זמנים סבירים.</p> <p>5. מבוצעת בחינה תקופתית של עמידה בהוראות החוק ותקנותיו על ידי הגורמים הרלוונטיים.</p>	
<p>שימוש בנתוני אשראי לפיתוח ותיקוף מודל דירוג</p>	<p>נושא 6: דירוג אשראי</p>
<p>לא נעשה שימוש בנתוני אשראי שמתקבלים באמצעות דוח אשראי או במסגרת ניטור הלקוח למטרות או לצרכים שאינם המטרה או הצורך שלשמם התבקשו. בין היתר, לא נעשה שימוש כאמור לצורך פיתוח ותיקוף מודל דירוג.</p>	

אין באמור משום מתן ייעוץ משפטי בנוגע להוראות החוק, התקנות, הכללים והוראות הממונה על השיתוף בנתוני האשראי (להלן – **החקיקה**) ועל נותן האשראי לבחון, בנוסף לאמור, באופן עצמאי, האם הוא עומד בכלל הוראות החקיקה הרלוונטיות במלואן ובמועדים הנדרשים.

* * *