

נתוני אשראי
הקרדיט שמגיע לך



בנק ישראל
מערכת נתוני אשראי



דיווח לוועדת הכלכלה

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

אפריל, 2023

תוכן עניינים

עמוד	נושא הדיווח	סעיף הדיווח בחוק
1תמצית ממצאים ונתונים עיקריים	.1
2שלבי מחקר בעניין תרומת המאגר להשגה של מטרות החוק	.2 113 (א)1
8עיקר השינויים בשוק האשראי הקמעונאי והיקף האשראי הקמעונאי	.3 113 (א)2
14פעילות המאגר	.4 113 (א)3
18פעילותה של מנהלת המאגר	.5 113 (א)3
19פעילותו של הממונה על שיתוף בנתוני אשראי	.6 113 (א)3
23פעילותו של הממונה על הגנת הפרטיות	.7 113 (א)3
24פעולות הפיקוח והבקרה	.8 113 (א)4
27טיפול בתלונות ובפניות מהציבור	.9 113 (א)5
29השפעת נתוני האשראי מחברת חשמל על דירוג האשראי	.10 113 (א)6
30מידע אודות לקוחות	.11 113 (א)7
33הודעות שהגיש הממונה לשר או לנגיד על כוונתו לתת הוראות	.12 113 (א)8
34נספח א' - מילון מונחים	.13

1. תמצית ממצאים ונתונים עיקריים

- ניתוח אמפירי של בנק ישראל על שוק הלוואות לרכישת רכב מעלה כי מאגר האשראי תרם באופן מובהק ליכולת של גופים חוץ בנקאיים להרחיב את היצע האשראי האיכותי ולשפר את ביצועי האשראי שלהם מול התאגידים הבנקאיים.
- מהניתוח של בנק ישראל עולה כי בשנים האחרונות חלה עלייה משמעותית בביצועי הגופים החוץ בנקאיים בשוק הלוואות לרכב, לצד צמצום יחסי בחלקם של התאגידים הבנקאיים בשוק אשראי זה. העלייה התרחשה לצד עלייה באיכות האשראי, שהשתקפה בירידה בשיעור הפיגורים ובהבדלים בסיכון האשראי בין הגופים החוץ בנקאיים והבנקים.
- בסוף שנת 2022 עמדה יתרת האשראי הקמעונאי המדווח למאגר על כ-283 מיליארד ₪, עלייה של 9% ביחס לתקופה המקבילה אשתקד. בולטת בעיקר העלייה ביתרת האשראי המדווחת של הגופים המוסדיים והגופים החוץ בנקאיים, שצמחו במהלך שנת 2022 ב-43% וב-30% בהתאמה.
- בשנת 2022 החלו לדווח למאגר שלושה נותני אשראי חדשים על בסיס עיקרון ההדדיות, בכך עמד מספר מקורות המידע בסוף השנה על 47 גופים.
- בשנה החולפת נרשמו במערכת שני משתמשים בנתוני אשראי חדשים ובסה"כ פעלו בסוף השנה 44 גופים פיננסיים שונים.
- כמות הלקוחות הרשומים במאגר עלתה ב-3.2% ועומדת על כ-6.5 מיליון לקוחות.
- תמונת המצב של התפלגות הדירוגים בסוף שנת 2022, דומה להתפלגות שהייתה בשנים האחרונות ולפני עליית הריבית: כ-90% מאוכלוסיית המאגר מדורגים בדירוג סביר ומעלה ומתוכם כ-76% מדורגים בדירוג מצוין וטוב.
- 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.

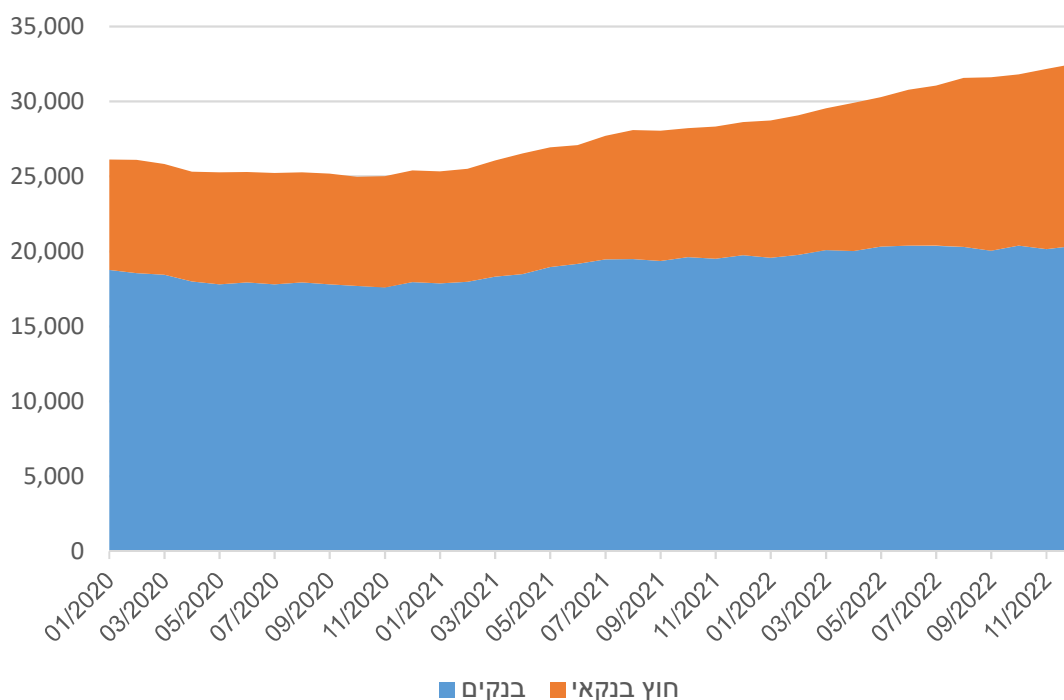
2. שלבי מחקר בעניין תרומת המאגר להשגת מטרות החוק

המחקר שבוצע השנה התמקד בהשפעת המאגר על האשראי הקמעונאי שמעמידים גופים מוסדרים שמחזיקים ברישיון למתן אשראי (להלן: גופים חוץ בנקאיים). הניתוח מתמקד בהלוואות קמעונאיות למימון רכישת רכב שמהווה את אחד מתחומי הפעילות העיקריים של גופים חוץ בנקאיים אשר מדווחים למאגר.¹

השפעת המאגר על ביצועי האשראי החוץ בנקאי בשוק הרכב

בשנים האחרונות חלה עלייה משמעותית בהיקפי האשראי לרכישת רכבים. איור 2.1 מציג את יתרת האשראי שדווח למאגר האשראי בחלוקה לסוג נותן האשראי בין ינואר 2020 ועד דצמבר 2022. ניתן לראות כי סך האשראי למטרת רכישת רכב מגופים חוץ בנקאיים עלה במהלך התקופה בכ-65%, מסביבות 7.3 מיליארד ₪ ל-12 מיליארד ₪. זאת לעומת עלייה של 8.5% בלבד בירתת האשראי הבנקאי, שעלתה מסביבות 18.7 מיליארד ₪ לסביבות 20.3 מיליארד ₪.² לוח 2.1 מציג נתונים סטטיסטיים עבור מאפייני יתרת האשראי נכון לסוף דצמבר 2022 בחלוקה לתאגידים בנקאיים וגופים חוץ בנקאיים.

איור 2.1
יתרת האשראי למטרת רכב שדווח למאגר בכל חודש, ינואר 2020 – דצמבר 2022
לפי סוג נותן האשראי, מיליוני ₪



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

¹ הניתוח בחלק זה מתמקד בהלוואות רכב שניתנות על ידי עשרה תאגידים בנקאיים ותשעה גופים חוץ בנקאיים המדווחים למאגר. עיקר פעילות האשראי של גופים אלו היא הלוואות הרכב.
² נדגיש כי הדיווח מתייחס להלוואות שהוגדרו במאגר למטרת רכישת רכב ולא בהכרח לאשראי בשעבוד רכב. בעוד שהרוב המוחלט של האשראי החוץ בנקאי למטרת רכב הוא גם בשעבוד רכב, בקרב האשראי הבנקאי רק כ-50% מההלוואות שהוגדרו למטרת רכישת רכב כוללים גם שעבוד רכב. בנוסף, חשוב להדגיש כי החלוקה נעשית לפי הגורם המדווח, כלומר הגוף המתפעל של ההלוואה, אף על פי שבפעל חלק גדול מהאשראי החוץ בנקאי נמכר לגופים פיננסים אחרים ואינו מוחזק על המאזן של הגוף המדווח.

2.1 לוח				
מאפייני יתרת אשראי למטרת רכישת רכב, דצמבר 2022				
תאגידי בנקאיים		גופים חוץ בנקאיים		
חציון	ממוצע	חציון	ממוצע	
78,000	91,042	75,700	95,332	סכום ההלוואה המקורי
45,800	60,217	55,200	73,744	היתרה לסילוק
59.5	54.29	60	54.79	תקופת האשראי מקורית (בחודשים)
33	33.31	33	36.28	תקופת האשראי לפירעון (בחודשים)
--	2	--	6	שיעור ההלוואות בפיגור (ב-%)
--	79	--	5	שיעור ההלוואות בריבית משתנה (ב-%)
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל				

מהלוח ניתן לראות כי הלוואות רכב מגופים חוץ בנקאיים ומתאגידי בנקאיים נוטות להיות דומות מבחינת תקופת האשראי המקורית (כ-55 חודשים בממוצע). גודל ההלוואה המקורי של הגופים החוץ בנקאיים גדולות במעט מההלוואה הממוצעת של התאגידי הבנקאיים. בנוסף, קיים הבדל משמעותי בסוג הריבית כאשר הלוואות מגופים חוץ בנקאיים נוטות להיות בריבית קבועה בעוד שהלוואות מהבנקים בריבית משתנה. היתרה לסילוק על הלוואה ממוצעת של הגופים החוץ בנקאיים נוטה להיות גדולה יותר מהיתרה לסילוק של הלוואה ממוצעת מהבנקים. הדבר יכול לנבוע מהגידול בביצועי האשראי החוץ בנקאי בשוק הרכב בשנים האחרונות מה שהוביל לשיעור גדול יותר של הלוואות חדשות בגופים החוץ בנקאיים לעומת הלוואות בנקאיות. בהתאם גם תקופת האשראי לפירעון הממוצעת של יתרת האשראי גבוהה אצל החוץ בנקאי לעומת הבנקאי.

ניתן גם לראות כי אשראי חוץ בנקאי נוטה להיות מסוכן יותר כאשר 6% מההלוואות בגופים החוץ בנקאיים נמצאים בפיגור לעומת 2% מההלוואות לרכב בקרב הבנקים.³ נתון זה בולט במיוחד על רקע העובדה ששיעור גדול יותר מהאשראי החוץ בנקאי הוא חדש יחסית הייתה אמורה לפעול דווקא לירידה בשיעור הפיגורים הממוצע לעומת האשראי החוץ בנקאי. כלומר נראה כי באופן כללי האשראי שנותנים הגופים החוץ הבנקאיים נוטה להיות ברמת סיכון גבוהה יותר לעומת האשראי מהתאגידי הבנקאיים. כדי לבחון את ההשפעה של מאגר האשראי על ביצועי האשראי החוץ בנקאי מול האשראי הבנקאי בשוק הרכבים התמקדנו בבחינה של ביצועי האשראי שניתן בתקופה שסביב תחילת פעילות המאגר באפריל 2019. השתמשנו במלאי האשראי שדווח בחודש ינואר 2020 כדי לבחון את כל ההלוואות שניתנו בחצי שנה שלפני תחילת פעילות המאגר ובחצי שנה שאחרי. עבור כל הלוואה שניתנה בשנה סביב תחילת פעילות המאגר בדקנו האם ההלוואה הוגדרה כהלוואה בפיגור לפחות בחודש אחד ב-36 החודשים לאחר תחילת ההלוואה.⁴ איור 2.2 מציג את שיעור ההלוואות שנכנסו לפיגור בחלוקה למועד תחילת ההלוואה וסוג נותן האשראי. ניתן לראות כי בגופים החוץ בנקאיים לאחר תחילת פעילות המאגר (מסומן באיור

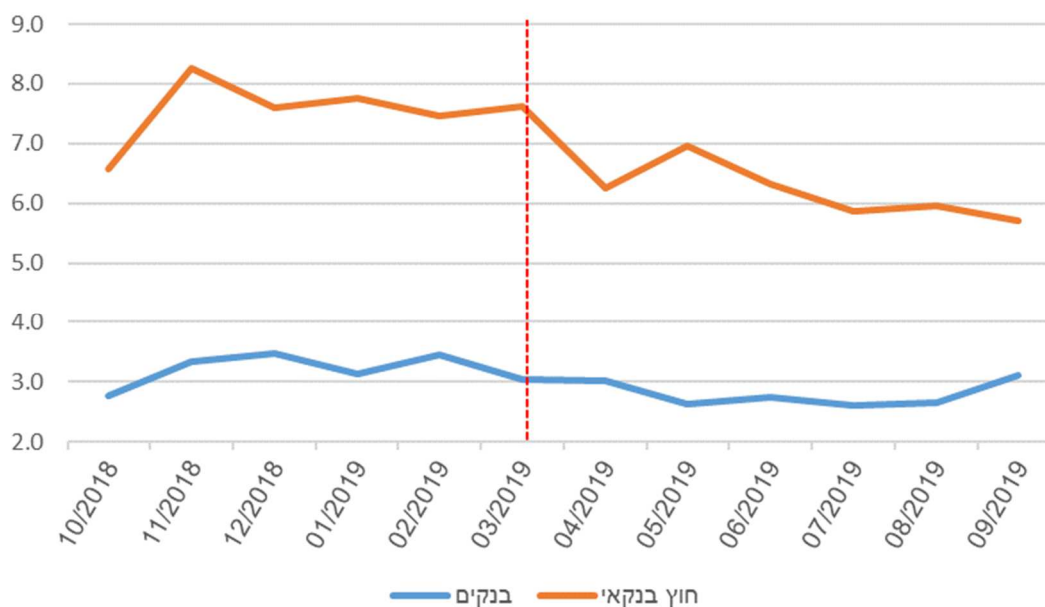
³ שיעור הלוואות בפיגור מחושב כיחס בין מספר ההלוואות שדווחו בסטטוס פיגור או בהליכים משפטיים, ובין כל ההלוואות המדווחות. סטטוס פיגור במאגר נתוני האשראי משמעותו עסקה אשר נמצאת בחריגה או באיחור בתשלום בסכום שגבוה מ-200 ש"ח ושנמשך 30 ימים ויותר ממועד התשלום הצפוי.

⁴ מכיוון שגופים חוץ בנקאיים החלו לדווח למאגר רק מאפריל 2019 לא ניתן להשתמש בחודשי הדיווח לפני תחילת פעילות המאגר. אנו משתמשים בירתת האשראי המדווחת בינואר 2020, תקופה קצרה יחסית לאחר תחילת פעילות המאגר, על מנת לזהות את האשראי שניתן סביב תחילת פעילות המאגר. מתודולוגיה זו עלולה לגרום להטייה במקרה שהלוואות שניתנו במהלך התקופה הנבחנת נפרעו לפני ינואר 2020 (הטיית השורד). בהתאם, השתמשנו בנייתן רק בהלוואות שלא נסגרו ב-15 החודשים הראשונים לאחר תחילת ההלוואה, השווה למספר החודשים שבין תאריך תחילת ההלוואה הראשונה במדגם (אוקטובר 2018) ועד תאריך נכונות הנתונים (ינואר 2020). בנוסף, בחישוב שיעור הפיגורים נלקחו בחשבון פיגורים שדווחו לפחות 15 חודשים לאחר תחילת ההלוואה ועד שלוש שנים לאחר תחילתה בלבד.

בקו אדום) חלה ירידה ברורה בשיעור ההלוואות שנכנסו לפיגור, אשר יורדות מסביבות ה-8% בתקופה לפני לפחות מ-6% בתקופה שאחרי. גם בקרב האשראי הבנקאי ניתן להבחין בירידה מסוימת לאחר אפריל 2019, אך באופן מצומצם יותר ביחס לירידה בקרב החוץ בנקאיים.

איור 2.2

שיעור הלוואות למטרת רכב שנכנסו לפיגור בשלוש השנים לאחר תחילת ההלוואה, אוקטובר 2018-ספטמבר 2019, חלוקה לפי מועד תחילת ההלוואה וסוג נותן האשראי, באחוזים



הערה: בדיקה על מלאי האשראי שדווח בחודש ינואר 2020. הלוואה מוגדרת כהלוואה שנכנסה פיגור אם דווח עליה סטטוס בפיגור לפחות פעם אחת ב-36 החודשים לאחר תחילת ההלוואה.
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

שיתוף נתונים דרך מאגר האשראי יכול להוביל לעלייה באיכות האשראי בכמה אופנים. ראשית, השיפור באינפורמציה על הלווים יכול לייעל ולשפר את תהליך החיתום ולהוביל להקטנת שיעורי הדחייה ללווים טובים. שנית, צמצום פערי המידע בין נותני האשראי יכול להוביל לשיפור היכולת להתחרות על לווים, לשיפור התנאים ולהורדת ריביות שתומך בירידה בנטל החוב וההסתברות לכניסה לקשיים. שלישית, שיתוף נתוני אשראי יכול לתרום לעלייה במוסר התשלומים של הלווים מחשש לפגיעה בדירוג האשראי שלהם. לבסוף, שיתוף נתוני אשראי יכול להגביר את שיעורי הדחייה (הדרה) של לווים מסוכנים. על מנת לבדוק מה היו הגורמים הדומיננטיים בירידה בשיעורי הפיגור בדקנו את השינוי שחל במאפייני האשראי בחצי שנה שלפני תחילת פעילות המאגר אל מול חצי שנה שאחריה. ככול שהירידה בפיגורים נבעה בעיקר מהדרה של לווים מסוכנים על ידי הגופים החוץ בנקאיים, נצפה לראות ירידה בשיעור הלווים בעלי אינדיקציה שלילית או שמגיעים מרקע סוציו-אקונומי נמוך יותר. מנגד, אם הירידה בפיגורים נובעת דווקא משיפור בתהליך החיתום והרחבת אשראי ללווים בטוחים, נצפה לראות אינדיקציות להרחבת האשראי. לוח 2.2 מציג את מאפייני האשראי בתקופה שסביב תחילת פעילות המאגר בחלוקה לסוג נותן אשראי.

לוח 2.2

מאפייני הלוואות למטרת רכישת רכב שניתנו בין אוקטובר 2018 ועד ספטמבר 2019,
חלוקה לפי סוג נותן אשראי ותקופה ביחס לאפריל 2019

תאגידים בנקאיים		גופים חוץ בנקאיים		
אחרי	לפני	אחרי	לפני	
3,351	4,054	1,723	1,495	סך האשראי שניתן (מיליוני ₪)
80,023	80,223	76,040	76,716	סכום ההלוואה הממוצע
51.75	52.4	53.5	51.6	תקופת האשראי הממוצעת (בחודשים)
5.3	5.4	4.9	5.1	דירוג הכלכלי חברתי הממוצע של הלווה ¹
3.67	4.07	9.06	10.63	שיעור הלוואות שניתנו ללקוחות עם אינדיקציה שלילית (ב-%) ²

הערות: ניתוח על סמך יתרת האשראי המדווחת בינואר 2020. חלוקה למועד נתינת האשראי לפי תאריך תחילת ההלוואה. עמודות "לפני" מייצגות הלוואות שניתנו חצי השנה לפני תחילת פעילות המאגר (אוקטובר 2018 עד מרץ 2019) ועמודות "אחרי" את ההלוואות שניתנו בחצי שנה הראשונה לפעילות המאגר (אפריל 2019 עד ספטמבר 2019).

¹ דירוג כלכלי חברתי של הלווה בהתבסס על דירוג למ"ס לישוב הלווה.

² אינדיקציה שלילית מוגדרת כאשר לפחות אחד מהלקוחות החייבים בעסקה יש לפחות אחד מהתנאים הבאים בזמן קבלת ההלוואה: עסקה אחרת בסטטוס פיגור או דיווח על שיקים או הוראות קבע שחזרו מסיבת אכ"מ.

המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

מהלוח לעיל נראה שגופים חוץ בנקאיים הרחיבו את סך ביצועי האשראי בתקופה שלאחר עליית המאגר, לעומת המערכת הבנקאית שצמצמה ביצועים חדשים. בנוסף, עבור שתי הקבוצות ההלוואה הממוצעת קטנה במקצת ועבור הגופים החוץ בנקאיים נראה כי התקופה לפירעון עלתה, וחלה ירידה קלה בדירוג הכלכלי חברתי הממוצע של ישוב. לבסוף, שיעור ההלוואות שניתנו ללקוחות שבעת לקיחת ההלוואה הייתה להם עסקה אחרת בפיגור או שיקים או הוראות קבע שחזרו מסיבת אכ"מ ירד בקרב הגופים החוץ בנקאיים לאחר תחילת פעילות המאגר. כאמור, ירדה בשיעור הלווים המסוכנים יכולה לשקף הדרה של לקוחות מסוכנים, אך גם הרחבה של בסיס הלקוחות הלא מסוכנים, לדוגמה על ידי הרחבה של אשראי באזורים שהיו בהם לפני כן שיעורי דחייה גבוהים. העלייה הכללית בביצועים לצד הירידה הקלה בדירוג הכלכלי חברתי של יישוב הלווים מרמזים כי הירידה בשיעור הלווים המסוכנים ובהמשך בשיעור האשראי בפיגור נובע בעיקר מהרחבה של האשראי לרכב על ידי הגופים החוץ בנקאיים ולא מהדרה נרחבת של לוויים מסוכנים.

כדי לקבל אינדיקציה כמותית להשפעת המאגר על שיעור הפיגורים בקרב הלוואות למימון רכב ביצענו גם ניתוח אמפירי שבדק כיצד המאגר השפיע על שיעור הפיגורים עבור גופים חוץ בנקאיים לעומת תאגידים בנקאיים. המתודולוגיה האמפירית מתבססת על אמידה של רגרסיית פאנל פשוטה עם השפעות קבועות לזמן שבודקת את הקשר בין מקור ההלוואה (בנק או חוץ בנקאי) ושיעור ההלוואות שנכנסו לפיגור בשלוש השנים לאחר נתינת ההלוואה:

$$Arrear_{i,t} = \alpha + \beta_1 NBF_i + \beta_2 NBF_i * Post_t + \beta_3 X_i + \gamma_t + \varepsilon_{i,t} \quad (1)$$

כאשר $Arrear_{i,t}$ מקבל אחד עבור הלוואות רכב שנכנסה לפיגור בתקופה שבין 15 חודשים ועד שלוש שנים שלאחר תחילת ההלוואה. NBF_i מקבל אחד כאשר ההלוואה ניתנה על ידי נותן אשראי חוץ בנקאי ו $Post_t$ מקבל אחד כאשר ההלוואה ניתנה אחרי תחילת פעילות המאגר (אפריל 2019). X_i הם משתני בקרה ברמת ההלוואה שכוללים את גודל ההלוואה, תקופה לפירעון, משתני דמה עבור הלוואות בריבית משתנה ועבור בטוחה. γ_t הוא משתנה קבוע עבור החודש שבו ניתנה ההלוואה. הבדיקה תתמקד

במקדמים β_1 ו- β_2 אשר מייצגים את הקשר בין ההסתברות שהלוואת רכב תיכנס לפיגור תשלומים כאשר ההלוואה ניתנה על ידי נותן אשראי חוץ בנקאי לעומת תאגיד בנקאי לפני ואחרי תחילת פעילות המאגר בהתאמה. בנוסף לבדיקה על כלל ההלוואות שניתנו בשנה שסביב תחילת פעילות המאגר בדקנו את אמידות התוצאות גם לתקופה קצרה יותר של רבעון לפני ואחרי תחילת פעילות המאגר ועבור תת מדגם של לקוחות ללא אינדיקציה שלילית במאגר בזמן לקיחת ההלוואה.⁵

כדי לבדוק שהתוצאות אכן משקפות את השינוי שחל סביב תחילת פעילות המאגר ולא משקפות תנודתיות קבועה במהלך השנה או מגמה ארוכת טווח של שיפור איכות האשראי החוץ בנקאי ביצענו את הניתוח גם על התקופה סביב אפריל 2018, כלומר כשנה לפני תחילת פעילות המאגר. בדיקה זו מהווה מעין "מבחן פלסבו" אשר בודק את המגמה בשיעור הפיגורים בשנה שבמהלכה לא היה שינוי במידע דרך מאגר האשראי.

לוח 2.3 מציג את תוצאות אמידת הרגרסיה. עמודות 1 ו-2 מציגות את המקדמים β_1 ו- β_2 עבור כלל המדגם, עמודות 3 ו-4 עבור לקוחות ללא אינדיקציה שלילית בלבד ועמודות 5 ו-6 עבור מדגם הפלסבו. ניתן לראות מהלוח כי באופן כללי, לפני עליית המאגר, ההסתברות שהלוואה שניתנה על ידי גוף חוץ בנקאי תיכנס לפיגור בתשלומים הייתה גבוהה לעומת הלוואה בנקאית בכ-3.3%. כל זה בניכוי מאפייני ההלוואה. לאחר תחילת פעילות המאגר פער זה הצטמצם בשליש. מעמודות 3 ו-4 עולה שהירידה וצמצום הפער בסיכון בין הבנקים לגופים החוץ בנקאים התרחשו גם בקרב לקוחות ללא אינדיקציה שלילית, כלומר לקוחות בסיכון נמוך. ממצא זה מחזק את הטענה שהירידה בפיגורים לא נבע, ככל הנראה, מהדרת לווים מסוכנים בלבד.

בעמודות 5 ו-6 ניתן לראות שעבור הלוואות שניתנו מאוקטובר 2017 ועד ספטמבר 2018, יש פער מובהק בהסתברות שהלוואה חוץ בנקאית תיכנס לפיגור לעומת הלוואה בנקאית. בניגוד לעמודות 1 עד 4 לא נראתה ירידה מובהקת בחצי השני של המדגם. כלומר, אין שינוי משמעותי בין ההלוואות שניתנו לפני ואחרי אפריל 2018. תוצאה זו מחזקת את הטענה כי השינוי שחל סביב אפריל 2019 אכן היה קשור לשינויים ספציפיים שחלו באותה תקופה.

לוח 2.3						
תוצאות אמידת רגרסיה – משוואה (1)						
מדגם "פלסבו"		לקוחות ללא אינדיקציה שלילית		כלל המדגם		
3 חודשים -/+	6 חודשים -/+	3 חודשים -/+	6 חודשים -/+	3 חודשים -/+	6 חודשים -/+	
(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
0.029** (0.009)	0.034*** (0.006)	0.027*** (0.003)	0.024*** (0.002)	0.037*** (0.002)	0.033*** (0.003)	NBFI
-0.002 (0.007)	-0.010* (0.005)	-0.010** (0.003)	-0.009*** (0.003)	-0.013*** (0.004)	-0.013*** (0.003)	NBFI*Post
56,014	108,387	64,953	126,859	68,760	134,579	מספר תצפיות
0.033	0.033	0.013	0.013	0.018	0.018	R ²

טבלה זו מציגה את תוצאות האמידה של משוואה 1:
עמודות (1) ו-(2) מציגות תוצאות עבור המדגם המלא עבור הלוואות שניתנו סביב אפריל 2019.

⁵ אינדיקציה שלילית כפי שהוגדרה בלוח 2.2.

בעמודות (3)-(4) האמידה נעשית על תת מדגם של לקוחות עם אינדיקציה שלילית בנתוני המאגר בזמן לקיחת ההלוואה.
בעמודות (5) ו-(6) האמידה נעשתה על הלוואות שנלקחו סביב אפריל 2018.
שגיאות תקן מקובצות לפי חודש מוצגות בסוגריים.
עמידה בעזרת OLS עם השפעות קבועות לחודש.
* $p < 0.1$; ** $p < 0.05$; *** $p < 0.01$

סיכום

חלק זה בחן את התמורות שחלו באשראי החוץ בנקאי בעקבות תחילת פעילות המאגר. החלק התמקד בשוק האשראי לרכב שהוא מגזר הפעילות הבולט בקרב גופים חוץ בנקאיים המשתמשים ומדווחים למאגר האשראי. מהניתוח עולה כי בשנים האחרונות חלה עלייה משמעותית בביצועי הגופים החוץ בנקאיים בשוק זה, לצד צמצום יחסי בחלקם של התאגידיים הבנקאיים. עלייה זו התרחשה לצד עלייה באיכות האשראי שהשתקפה בירידה בשיעור הפיגורים ובהבדלים בסיכון האשראי בין הגופים החוץ בנקאיים והבנקאים. ניתוח אמפירי של ההלוואות רכב שניתנו סביב תחילת פעילות המאגר מעלה כי מאגר האשראי תרם באופן מובהק ליכולת של הגופים החוץ בנקאיים להרחיב את היצע האשראי האיכותי ולשפר את ביצועי האשראי שלהם מול התאגידיים הבנקאיים. הממצאים אכן משקפים את השינוי המבני באיכות האשראי החוץ בנקאי לרכב, שהתרחש לאחר תחילת פעילות המאגר.

3. שינויים בשוק האשראי הקמעונאי ובהיקף האשראי הקמעונאי

3.1. מקורות האשראי הקמעונאי שלא לדוור

- לוח 3.1 מציג את התפלגות האשראי הצרכני שמדווח למאגר בחלוקה לארבעה מקורות אשראי מרכזיים 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).
- נכון לסוף דצמבר 2022, עמדה יתרת האשראי הקמעונאי המדווח למאגר על כ-283 מיליארד ₪, עלייה של 9% ביחס לתקופה המקבילה אשתקד.⁶ העלייה הגדולה באופן יחסי משקפת גידול באשראי מכל המקורות, כאשר מקורות שאינם בנקים צמחו באחוזים גבוהים. בייחוד בולטת העלייה ביתרת האשראי המדווחת של הגופים המוסדיים והגופים החוץ בנקאיים, שצמחו במהלך שנת 2022 ב-43% ו-30% בהתאמה.⁷
- שיעור הצמיחה הגבוה ביתרת האשראי של מוסדות פיננסיים שאינם בנקים מסמן שינויים יסודיים בשוק האשראי הישראלי. אמנם, הבנקים עודם השחקנים הגדולים בשוק, אך אם תימשך מגמת הצמיחה החזקה שחלה בשנתיים האחרונות, ניתן לצפות לתחרות חזקה יותר ומכאן לשיפור במצבם של הלווים.

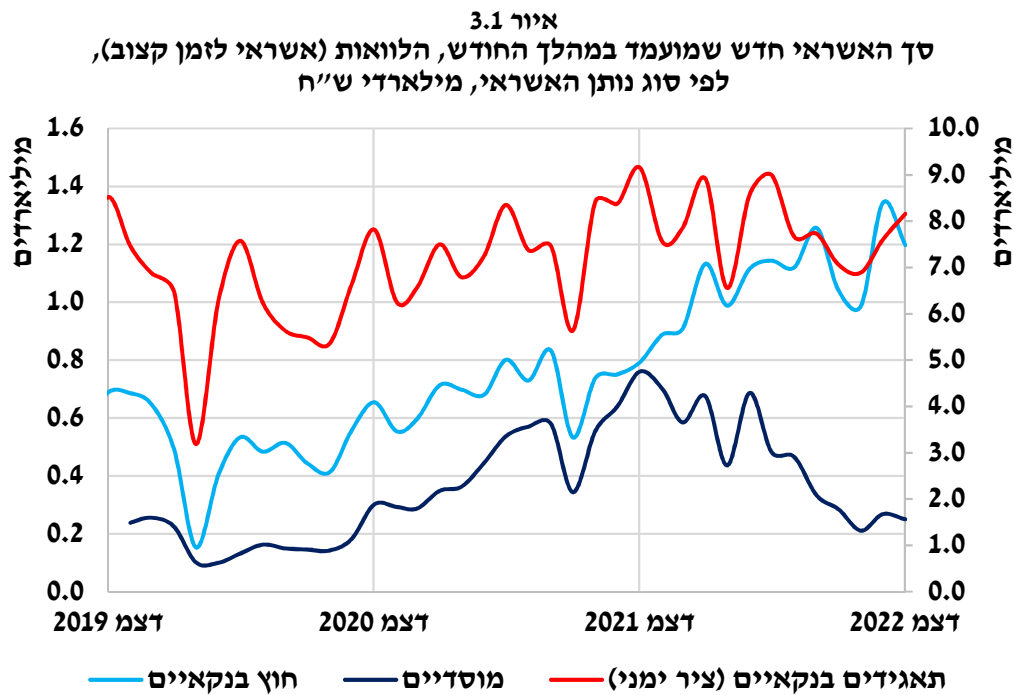
לוח 3.1		
יתרת האשראי הקמעונאי שלא לדוור, לפי סוג המדווח במיליארדי ש"ח		
12.2022	12.2021	מקור האשראי
(שיעור השינוי ביחס ל-2021)	(שיעור השינוי ביחס ל-2020)	
217.8 (4%)	209.0 (4%)	תאגידים בנקאיים
36.6 (25%)	29.2 (18%)	חברות כרטיסי אשראי
17.6 (43%)	12.3 (21%)	גופים חוץ בנקאיים
10.7 (30%)	8.2 (99%)	גופים מוסדיים
282.7 (9%)	258.7 (8%)	סה"כ

⁶ נציין כי מקורות מידע מדווחים, שהצטרפו לדיווחי המאגר במהלך השנים 2020-2021 אינם נכללים בניחות, על מנת לשמור על אחידות מדווחים בין התקופות.

⁷ יודגש כי בניגוד לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי שמחויבים לדווח למאגר, עבור גופים חוץ בנקאיים וגופים מוסדיים שימוש במאגר הוא נתון לבחירה, לכן הנתונים מתייחסים רק לגופים המשתמשים במאגר. 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).

3.2. מגמות בהלוואות צרכניות (אשראי קמעונאי קצוב בזמן)⁸

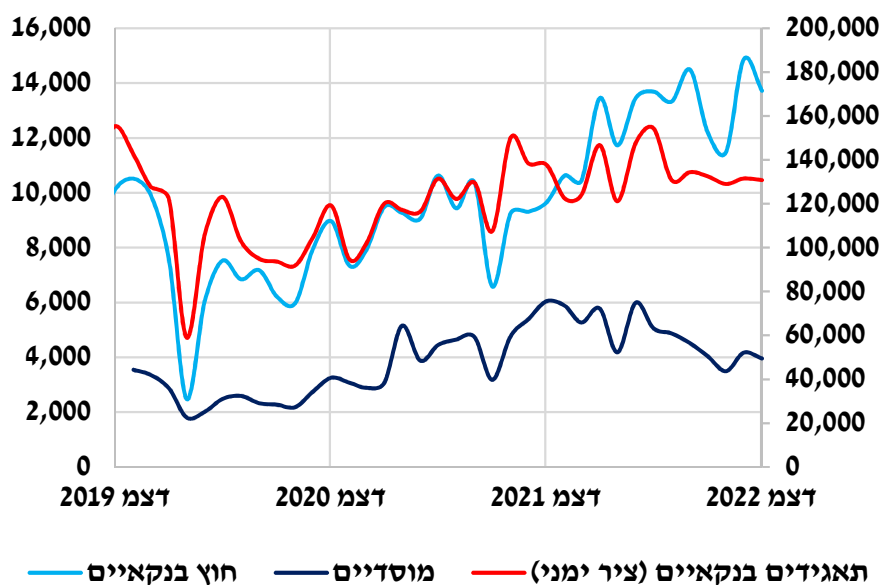
מאז תחילת 2022, חלה ירידה קלה, הן בסכום הקרן והן במספר ההלוואות החדשות. הריבית על הלוואות חדשות מצידה, עלתה גם היא (איור 3.3). תקופת האשראי עבור הלוואות מבנקים ומגופים חוץ בנקאיים נותרה יציבה סביב 60 חודשים; אצל הגופים המוסדיים חלה ירידה מ-62 חודשים ל-54 חודשים בשנה האחרונה. איורים 3.1-3.4 מציגים מגמות לאורך זמן בהלוואות צרכניות חדשות, בחלוקה למקורות האשראי השונים. איור 3.1 מציג את סך הביצועים; איור 3.2 מציג את מספר ההלוואות; איור 3.3 מציג את הריבית הממוצעת המשוקללת; ואיור 3.4 מציג את תקופת האשראי הממוצעת (בחודשים).



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

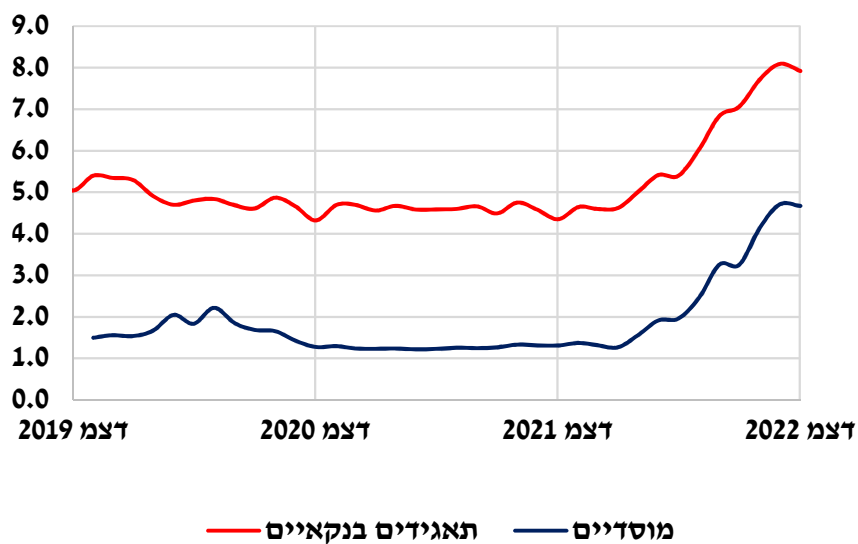
⁸ הלוואות צרכניות מוגדרות כהלוואות קצובות בזמן עם לפחות לקוח אחד חייב, ללא פרטי תאגיד, לא למטרת ניכיון צקים, לא מטרת אשראי עסקי ועם תקופה מקורית לפירעון גדולה או שווה לשלושה חודשים.

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



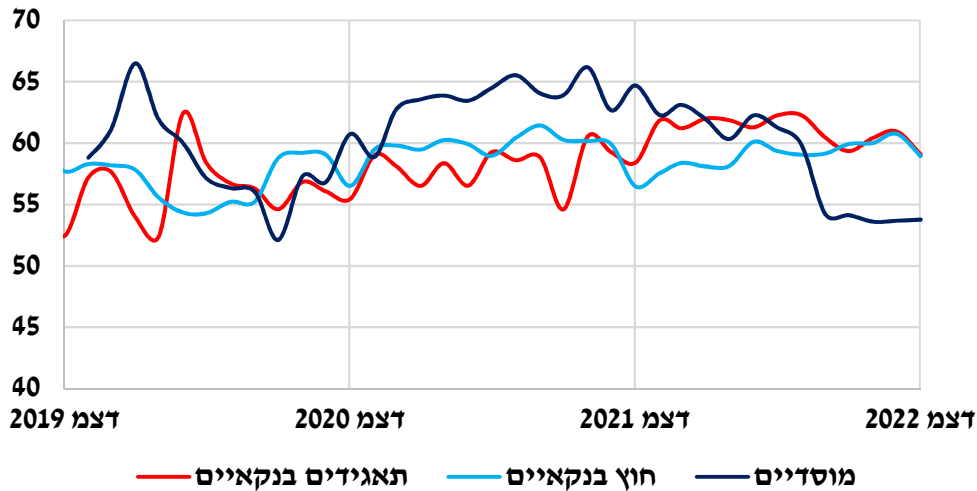
המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור 3.3
 שיעור הריבית הממוצע על אשראי חדש שמועמד במהלך החודש, הלוואות (אשראי לזמן
 קצוב), לפי סוג נותן האשראי, אחוזים



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

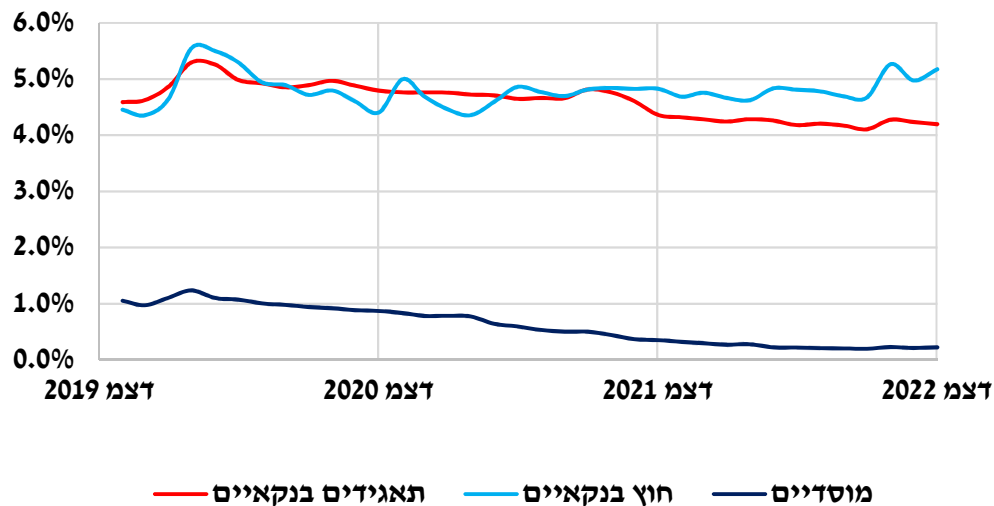
איור 3.4
תקופת אשראי ממוצעת עבור אשראי חדש שמועמד במהלך החודש, הלוואות (אשראי לזמן קצוב), לפי סוג נותן האשראי, בחודשים



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

איור 3.5 מציג את המגמה בנושא הפיגורים של הלוואות צרכניות.⁹ סך היתרה של הלוואות בפיגור נותר יציב עבור הבנקים והגופים המוסדיים. עבור הגופים החוץ-בנקאיים ישנה עלייה אבסולוטית ביתרה בפיגור ובמספר הלוואות בפיגור; ביחס לכלל היתרה ישנה מגמת עלייה מ-4.8% ל-5.1%. עבור הבנקים, בשנת 2022 המשיכה מגמה של ירידה קלה באחוז היתרה בפיגור. מספר הלוואות בפיגור ירד, אך באחוזים הוא נותר יציב.

איור 3.5
שיעור הלוואות (אשראי קצוב בזמן) בפיגור מתוך היתרה לסילוק, לפי סוג נותן האשראי, באחוזים

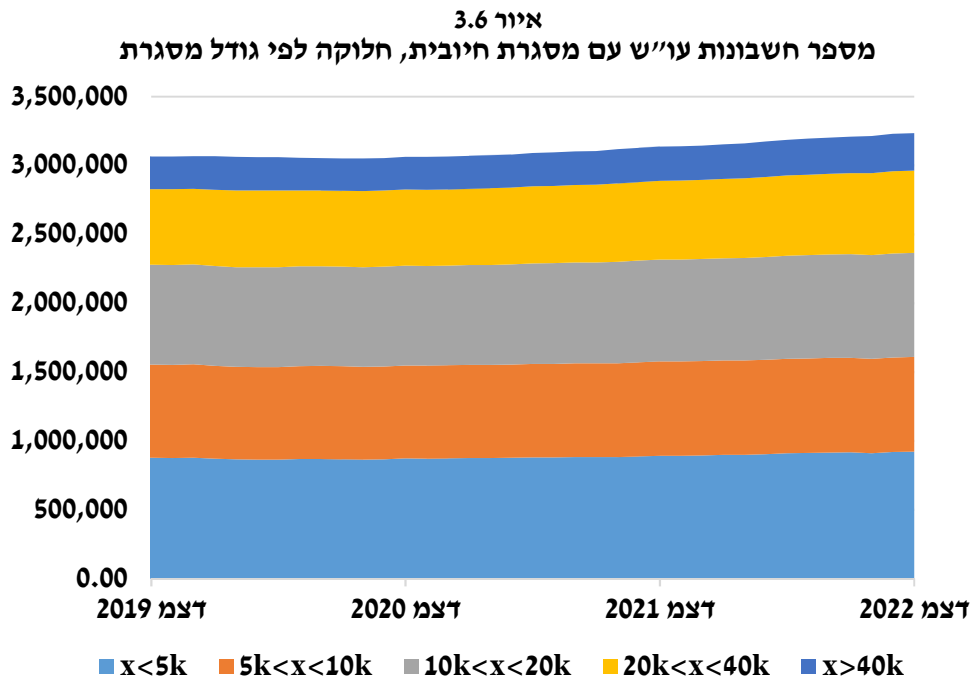


המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

⁹ האיור מתייחס להלוואות צרכניות 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.

3.3. מגמות בניצול מסגרות העו"ש

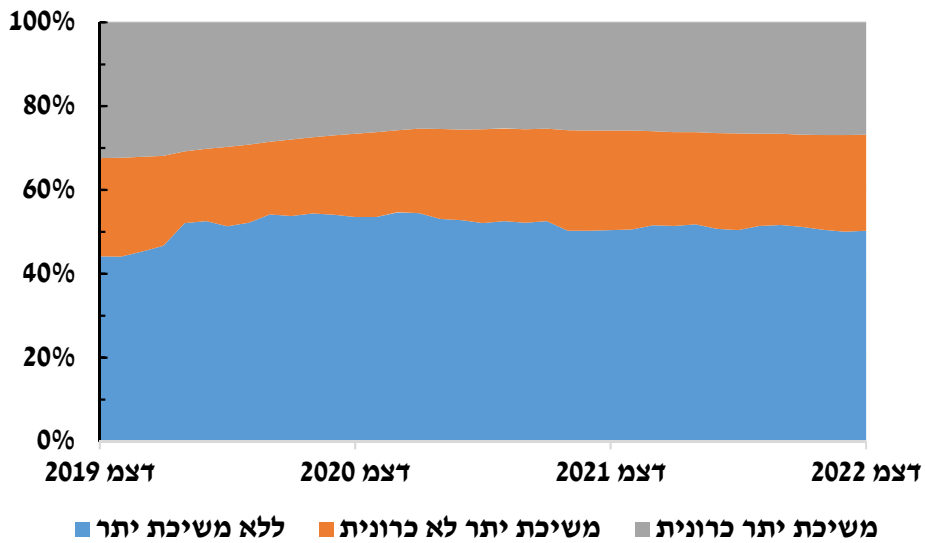
ב-2022 חלה עלייה מתונה במשיכת יתר של חשבונות העו"ש. עלייה זו נובעת הן מעלייה בניצול מסגרת העו"ש (עבור חשבונות העו"ש שכבר נמצאים במשיכת יתר, איור 3.8), והן מעלייה באחוז החשבונות שנמצאים במשיכת יתר. בעיקר בולטת העלייה בניצול המסגרת עבור חשבונות עם מסגרת נמוכה. אחוז החשבונות הנמצאים במשיכת יתר כרונית¹⁰ נותר יציב (איור 3.7), כמו גם התפלגות גודל המסגרות (איור 3.6).



המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

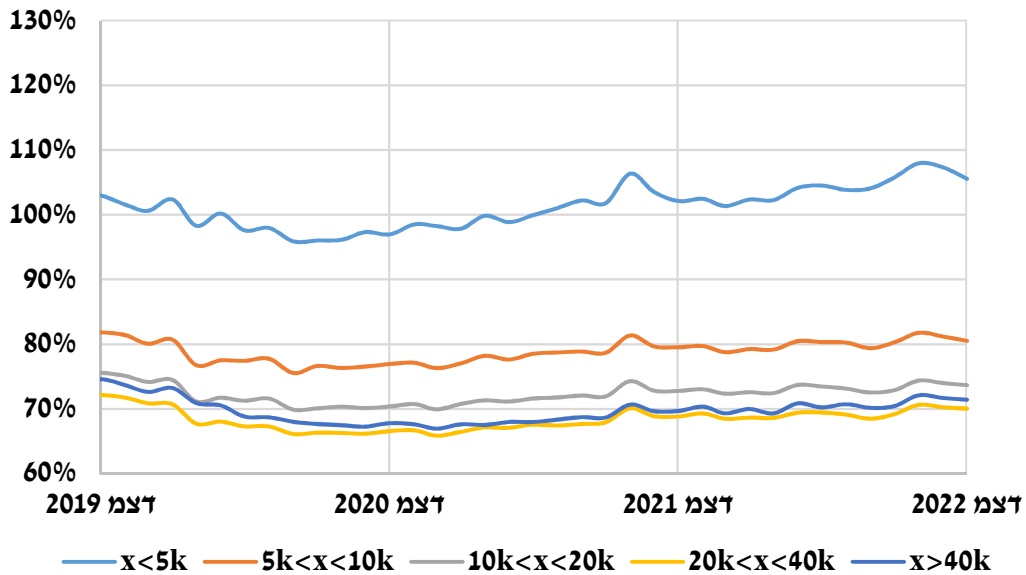
¹⁰ ניצול כרוני מוגדר כמצב של משיכת יתר בסכום כלשהו בכל חודש במשך לפחות שנה.

איור 3.7
התפלגות (באחוזים) חשבונות העו"ש לפי הקבוצות: ללא משיכת יתר, משיכת יתר לא כרונית, ומשיכת יתר כרונית



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

איור 3.8
שיעור ניצול ממוצע מתוך מסגרת העו"ש, חלוקה לפי גודל מסגרת



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 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 לקוחותיו. מקורות המידע מסווגים לקבוצות שונות בהתאם למאפייני הפעילות שלהם: תאגידיים בנקאיים, חברות כרטיסי אשראי, גופים מוסדיים¹¹ וכן גופים מוסדרים (גופים חוץ בנקאיים)¹². 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 מהתאגידיים 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 2022 החלו לדווח למאגר שלושה נותני אשראי חדשים על בסיס עיקרון ההדדיות, בכך עמד מספר מקורות המידע בסוף השנה על 47 גופים. יצוין כי פעילות בנק אגוד מוזגה לתוך בנק מזרחי טפחות מיד בתחילת 2023. להלן פירוט של מקורות המידע שמדווחים למאגר:

לוח 4.1 מספר מקורות המידע שמדווחים		
סוג מקור מידע	31.12.2021	31.12.2022
תאגידיים בנקאיים	12	12
חברות כרטיסי אשראי	4	4
גופים מוסדיים	5	5
גופים מוסדרים	20	23
גופים ציבוריים	3	3
סה"כ מקורות מידע	44	47

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 2022:

לוח 4.2 לשכות האשראי שפועלות ברישיון הממונה		
שם לשכת האשראי	מועד קבלת רישיון	סטטוס
די אנד בי החברה לנתוני אשראי בע"מ	31.10.2018	פעיל
בי.די.איי. - קופאס בע"מ	6.11.2018	פעיל

¹¹ גוף מוסדי – חברת ביטוח, חברה מנהלת של קרן פנסיה או חברה מנהלת של קופת גמל.
¹² גוף מוסדר – נותן אשראי שאינו תאגיד בנקאי ומחזיק ברישיון למתן אשראי.

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 2022 עלתה כמות הפניות לקבלת מידע מהלשכות בכ-20%. עיקר הגידול נובע מעלייה בכמות דוחות האשראי בעוד כמות חיוויי האשראי נותרה יציבה יחסית. גידול משמעותי חל גם בכמות דוחות ריכוז נתונים שהלשכה מספקת ישירות ללקוחות, שנובע משירות חדש של אחת הלשכות המאפשר ללקוח מעקב אחר שינויים בנתוני האשראי שלו. 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	2021	2022	שינוי ב-%
דוח אשראי	3,815,513	4,914,658	+28.8%
חיווי אשראי	6,344,474	6,501,828	+2.5%
דוח ריכוז נתונים למיזוג כוח בתמורה	27,506	55,074	+100%
דוח ריכוז נתונים ללקוח	133,788	881,184	+558%
סה"כ פניות לקבלת מידע	10,321,281	12,352,744	+19.7%

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 שני משתמשים בנתוני אשראי חדשים ובסה"כ פעלו בסוף השנה 44 גופים פיננסיים שונים. נזכיר כי פעילות בנק אגוד מוזגה לתוך בנק מזרחי טפחות מיד בתחילת 2023. הממונה ממשיך לפעול להגדלת מספר המשתמשים בנתוני אשראי ומעודד גופים מוסדיים וגופים מוסדרים, 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:

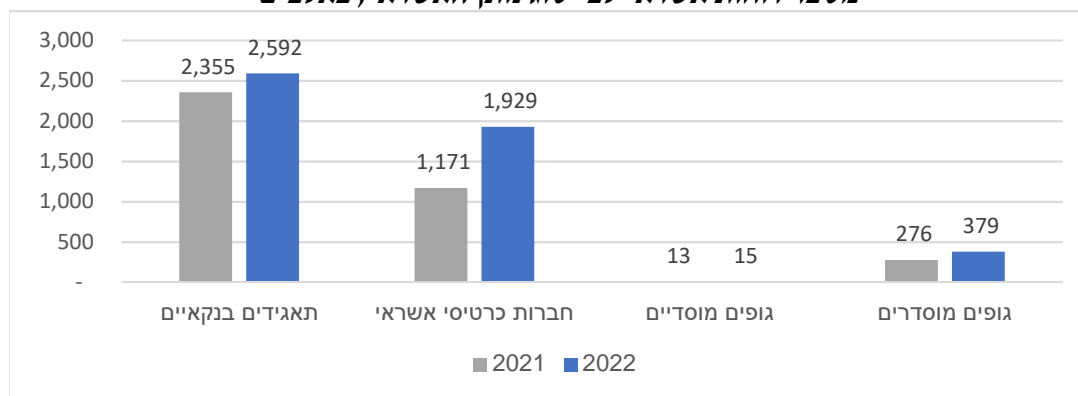
לוח 4.4		
מספר המשתמשים בנתוני אשראי		
סוג	31.12.2021	31.12.2022
תאגידים בנקאיים	11	11
חברות כרטיסי אשראי	4	4
גופים מוסדיים	5	5
גופים מוסדרים	22	24
סה"כ פעילים	42	44

דוחות אשראי

משתמש בנתוני אשראי רשאי לבקש דוחות אשראי שדרושים לו במסגרת עיסוקו, בכפוף להתקיימות התנאים הקבועים בסעיף 26 לחוק ובין השאר, בכפוף להסכמת הלקוחות. דוח אשראי מאפשר לנותן האשראי לבחון באופן מעמיק יותר את עמידתו של לקוח מסוים בהתחייבויותיו,

לנהל את סיכון האשראי בצורה מושכלת יותר ולהפחית את שיעורי הריבית שניתנת ללקוח בהתאם למוסר התשלומים שלו. הכמות הכוללת של דוחות אשראי שהופקו מהמערכת בשנת 2022 עלתה ב-28.8% בהשוואה לכמות בשנת 2021. להלן התפלגות דוחות האשראי של המשתמשים בנתוני אשראי לפי סוג נותן האשראי:

איור 4.1
מספר דוחות אשראי לפי סוג נותן האשראי, באלפים

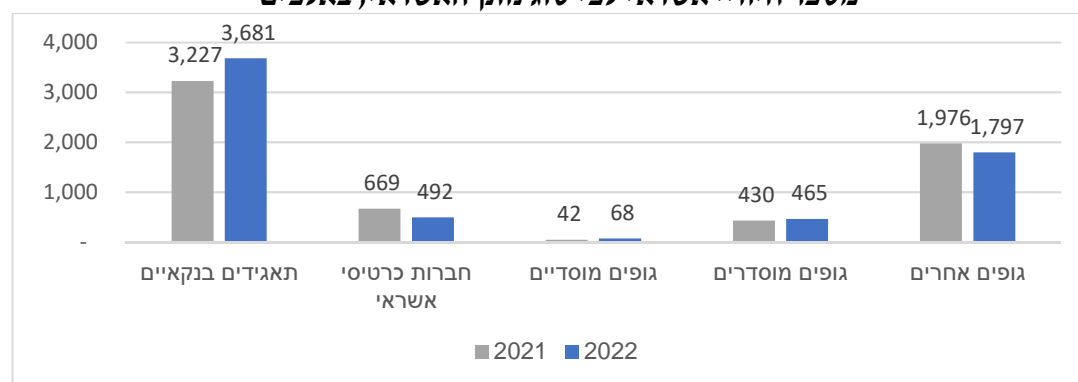


המקור: מאגר נתוני אשראי ועיבודי בנק ישראל

חיוויי אשראי

נותן אשראי כהגדרתו בחוק רשאי לבקש 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 הסכמה של הלקוח אלא יידוע בלבד. להלן התפלגות חיוויי האשראי של המשתמשים בנתוני אשראי לפי סוג וכן מספר חיוויי האשראי שביקשו גופים אחרים שאינם מקורות מידע ולכן אינם מוגדרים כמשתמשים בנתוני אשראי. קבוצת הגופים האחרים כוללת גם מי שמוגדר כנותן אשראי בסיכון נמוך, כלומר עוסקים שנותנים אשראי לתקופות קצרות או בסכומים נמוכים, אגב מכירת נכס או מתן שירות ללקוח. כמות החיוויים הכוללת עלתה בכ-2.5% בשנת 2022 בהשוואה לשנת 2021.

איור 4.2
מספר חיוויי אשראי לפי סוג נותן האשראי, באלפים



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. אפשר לסווג את מיופי הכוח בתמורה הרשומים במערכת לשלוש קבוצות עיקריות:

1. יועצים פיננסיים בתחום האשראי, למשל: יועצי משכנתאות, יועצים לכלכלת המשפחה או יועצי אשראי לעסקים קטנים ובינוניים. קבוצה זו כוללת את מרבית מיופי הכוח בתמורה.
2. נותני שירותים משפטיים או חשבונאיים, שמבקשים לקבל דוח ריכוז נתונים לצורך ייעוץ פיננסי בתחום האשראי שנכלל בפעילותם העיקרית.
3. גופים פיננסיים טכנולוגיים (FinTech), שבכוונתם לתת ייעוץ פיננסי ללקוחות על בסיס הדוח באמצעות יישום מקוון.

בשנת 2022 עלה מספר הגופים הרשומים ב-47% בהשוואה לשנה הקודמת ונוספו 312 גופים חדשים, מתוכם כ-93% יחידים והשאר תאגידיים. למרות העלייה בכמות הנרשמים כמיופי כוח בתמורה, מרבית הפעילות מתרכזת במספר מצומצם של גופים ורוב הגופים שנרשמו אינם פעילים כלל: רק כמחצית מהגופים הזמינו לפחות דוח אחד במשך כל שנת 2022, ו-80% מהדוחות הוזמנו על ידי 100 מיופי כוח בתמורה בלבד שהם כ-10% מסך הגופים הרשומים.

לוח 4.5			
מספר מיופי הכוח בתמורה			
שינוי ב-%	31.12.2022	31.12.2021	סוג מיופה כוח בתמורה
+48%	894	604	יחיד
+40%	77	55	תאגיד
+47%	971	659	סה"כ רשומים

מספר הדוחות שהוזמנו בשנת 2022 גדל פי שניים בהשוואה לשנה הקודמת, כאשר כ-22% מהשינוי נובע מפעילותם של מיופי כוח בתמורה חדשים שנרשמו למערכת בשנה זו והיתר מעלייה בשימוש של מיופים ותיקים יותר.

לוח 4.6		
כמות דוחות ריכוז נתונים שהוזמנו על ידי מיופה כוח בתמורה		
2022	2021	סוג מיופה כוח בתמורה
46,726	24,464	יחיד
8,350	3,042	תאגיד
55,076	27,506	סה"כ דוחות

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.
- מבצעת מבדקי חדירה וסקרי סיכונים 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, רפ"ל ועוד.
- מתפעלת את תהליכי הקלט של המידע שמדווח למאגר, כולל הפעלת בקורות איכות, ניהול וקליטת תיקוני מידע, בהתאם להנחיות החוק והממונה על נתוני אשראי.
- מנהלת את המאגר באופן שוטף ובהתאם לדרישות 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 ללשכות 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 נתוני 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 ומיפוי כוח בתמורה.
- מנהלת ומפעילה את המערך הטכנולוגי הכולל, לרבות: ניהול אתרי המחשב ואתרי המשתמשים, ניהול גרסאות, תיקוני תקלות, שדרוגים ושמירה על עדכניות המערכת הטכנולוגיות, 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 נתוני האשראי.

6.1. אסדרה בסמכות הממונה

הממונה פרסם בשנה החולפת הוראות חדשות לאסדרה של מגוון היבטים בפעילותם של לשכות האשראי, של מיופי הכוח בתמורה ושל המשתמשים בנתוני אשראי, וכן, עדכן הוראות שפורסמו בעבר - תהליכים אלה צפויים להימשך גם בעתיד. במסגרת תהליכי האסדרה של הממונה הוא עורך התייעצויות עם בעלי העניין השונים – לרבות גופים מפוקחים וגופים שאינם מפוקחים 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 הוראות הממונה ואת קבצי שאלות ותשובות בהתייחס להן באתר מערכת נתוני אשראי בכתובת: creditdata.org.il.
להלן פרטים על ההוראות שפורסמו או עודכנו במהלך השנה החולפת (ההוראות מוצגות לפי הסדר המספרי שלהן):

- **הוראה 303- ניהול סיכונים (עדכון)** – במהלך השנה בוצע תיקון להוראה לעניין הפעלה של שירות חדש על ידי לשכת אשראי, שכולל הבהרה אלו גורמים רלוונטיים בתהליך האישור (ייעוץ משפטי, ניהול סיכונים, מנהל טכנולוגיות המידע, ממונה אבטחת מידע, הנהלה ודירקטוריון), וכן, תיקון המקדים את מועד הדיווח של הלשכה לממונה על כוונתה להפעיל שירות חדש לא יאוחר מ-60 ימים טרם הפעלת השירות (לעומת 30 יום קודם לעדכון זה).
- **הוראה 305- מתן שירותים ללקוח (עדכון)** – בעקבות תיקון שבוצע בתקנה 17 לתקנות נתוני אשראי, תשע"ח-2017 לעניין תקופת החזקת נתוני אשראי בידי לשכת אשראי, בוצע תיקון תואם בהוראה המבהיר כי לשכת אשראי רשאית להחזיק בנתוני אשראי של לקוח מעבר לתקופה של 30 ימים, אם הנתונים התקבלו לצורך מתן שירות ייעוץ ללקוח והתקבלה הסכמה מפורשת מהלקוח לשמירתם. בנוסף, נקבע כי הלשכה תקבע בנהלים את תקופת שמירת נתוני האשראי אשר לא תעלה על 7 שנים.
- **הוראות 308 ו-308A - דיווחים לממונה (עדכון)** – לאור הניסיון שנצבר וכן עדכון שבוצע בהוראות הממונה החלות על לשכת אשראי, תוקנו בהתאם הוראות הדיווח לממונה. התיקון כלל, בין השאר: הבהרת חובת הדיווח לגבי תכנית העבודה של המבקר הפנימי, קביעת חובת דיווח לגבי תכנית העבודה של הלשכה, קביעת דרישות דיווח ייעודיות על מתן שירות מידע פיננסי כהגדרתו בחוק שירות מידע פיננסי, התשפ"ב-2021 ועוד. בנוסף עודכנו מועדי דיווח ופורמט הדיווח בנושאים השונים.

- הוראה 310 - מתן שירות מידע פיננסי (הוראה חדשה)** – ההוראה מסדירה את פעילותן של לשכות אשראי ולשכת מידע על עוסקים, כנותני שירות פיננסי בהתאם לחוק שירות מידע פיננסי התשפ"ב-2021, אשר נכנס לתוקף ביום 14 ביוני 2022. החוק האמור עוסק במתן שירות מקוון שבמסגרתו נותן השירות אוסף מידע פיננסי אודות הלקוח בהסכמתו, זאת, מגופים פיננסיים הפועלים במסגרת ממשק מערכת הבנקאות הפתוחה. על בסיס מידע זה מציע נותן שירות שירותים שונים ללקוח, כדוגמת: ריכוז מידע פיננסי, השוואת עלויות, העברת מידע לגופים פיננסיים אחרים לשם קבלת הצעות ערך עבור הלקוח, ייעוץ בדבר התנהלותו הכלכלית של הלקוח. ההוראה מפרטת הנחיות בתחומים שונים, לרבות: תנאים לקבלת אישור מאת הממונה לפעול כנותן שירות מידע פיננסי, דרישות ביטוח וערבות, הנחיות בנושאי ממשל תאגידי, אופן התקשרות עם לקוח, העברת מידע לאחר, הנחיות בנושאי אבטחת מידע והגנת הפרטיות, אופן ההזדהות של נותן השירות בפני מקור מידע ועוד. ההוראה גם קובעת דרישות דיווח על השירות הניתן כאמור.
 - הוראות 401 ו-401A - אמצעי זיהוי ואמצעי זיהוי מרחוק, בהתאמה (עדכון)** – על מנת להבטיח אחידות ובהירות של הדיווח לממונה על אירועי אבטחת מידע וסייבר הקשורים במנגנוני הזיהוי ועל הפקת לקחים מאירועים אלה, נוסף להוראה פורמט דיווח אחיד ונקבעו הנחיות לגבי אופן מסירתו. בנוסף, על מנת למנוע נטל רגולטורי עודף בנסיבות מסוג זה, הותר לדווח לממונה באמצעות פורמט דיווח שנקבע על ידי מאסדר אחר אליו כפוף נותן השירות (המפקח על הבנקים או הממונה על שוק ההון, ביטוח וחשכון, לפי העניין).
 - הוראה 406 - ניהול סיכונים אבטחת מידע והגנת הסייבר על ידי מיופה כוח בתמורה (הוראה חדשה)** – ההוראה קובעת עקרונות לניהול והגנה על נכסי המידע על ידי מיופה כוח בתמורה. ההוראה נקבעה במטרה להגן על פרטיות הלקוחות ולמזער את הסיכון לחשיפה או להעברת המידע המוחזק על ידו לגורמים שאינם מורשים. על מנת להבטיח יישום מידתי של ההוראה, נקבע מדרג רגולטורי הכולל שלוש רמות יישום של ההוראה בהתאם לפרמטרים שונים המצביעים על היקף הפעילות ורמת המורכבות, ולפיכך על הסיכון והחשיפה הפוטנציאליים לנזק כתוצאה מפעילות מיופה הכוח בתמורה (הפרמטרים שנקבעו הם: מספר בעלי הרשאה, מספר לקוחות, מספר דוחות ריכוז נתונים שנמשכו על ידי המיופה במהלך 4 רבעונים אחרונים, וכן האם השירות ניתן באמצעות פלטפורמה דיגיטלית כהגדרתה בהוראה).
- להלן פרטים על טיוטות הוראות נוספות שהחלו לגביהן תהליכי אסדרה במהלך השנה החולפת ונמצאות בשלבי אסדרה שונים (ההוראות מוצגות לפי הסדר המספרי שלהן):
- טיוטת תיקון הוראה 301 - ניהול המידע והגנתו (עדכון)** – על רקע הניסיון שנצבר ולאור התגברות איומי הסייבר על ארגונים, הוצע 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.
(פורסמה בנוסחה הסופי במרץ 2023)
 - טיוטת תיקון 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, הוצע 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.

(טיוטת התיקון נדונה בוועדה במייעצת בחודש דצמבר 2022 ופורסמה להערות הציבור בפברואר 2023).

- **טיוטת תיקון הוראה 303 - ניהול סיכונים (עדכון)** – על מנת לחזק את מערך ניהול הסיכונים בלשכה הוצע 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.

(טיוטת התיקון נדונה בוועדה במייעצת בחודש דצמבר 2022 ופורסמה להערות הציבור בפברואר 2023)

- **טיוטת תיקון הוראה 404 - שירות ללקוח באמצעות מיופה כוח בתמורה (עדכון)** – על מנת לחזק את השמירה על פרטיות הלקוחות, הוצע תיקון להוראה הקובע כי על הלקוח לתת הרשאה מיכונית, באמצעות מערכת נתוני אשראי או באמצעות פנייה טלפונית למוקד פניות הציבור של מערכת נתוני אשראי, להעברת דוח ריכוז הנתונים הרגיל שלו למיופה הכוח בתמורה, וזאת בנוסף לייפוי הכוח בכתב שעל מיופה הכוח בתמורה לקבל מהלקוח בהתאם לנוסח הקבוע בהוראה.

(טיוטת התיקון נדונה בוועדה במייעצת בחודש דצמבר 2022 ופורסמה בנוסחה הסופי במרץ 2023).

- **טיוטת תיקון 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, הוצע 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.

(טיוטת התיקון נדונה בוועדה במייעצת בחודש דצמבר 2022 ופורסמה בנוסחה הסופי במרץ 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") שנכנס לתוקף לגבי בנק ישראל בכל הנוגע לאסדרת תחומי הבנקאות, הסולקים ושיתוף בנתוני אשראי ב-1 בינואר 2023 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/media/1422/RIA.pdf>

7. פעילות הממונה על הגנת הפרטיות

- הממונה על הגנת הפרטיות המשיך בשנת 2022 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 2022.
 - בהתאם לתכנית ההדרכה בקשר להגנה על הפרטיות שגיבש בשיתוף מנהלת המאגר, הדריך הממונה על הגנת הפרטיות את כל העובדים שמעורבים בתפעול המאגר (בכל אתרי הפעילות השונים).
 - 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

תהליכי בקרה

הממונה מבצע הליכי ניטור ובקרה על בסיס אחר פעילות השימוש במערכת בהיבטים של היקפים וחריגות באופן קבוע. 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 שאילתות דוחות אשראי למניעת מצב של 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 בין צדדים 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 בקרות, ובעזרת שאלון הערכה עצמית. בנוסף, נבדקות בקשות של מיופה כוח בתמורה להשתמש באמצעי זיהוי מרחוק בהתאם להוראת הממונה 401A.

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 2022 מול לשכות האשראי:

- פעולות פיקוח ובקרה בנושא אבטחת מידע והגנה על פרטיות המידע: בוצעו ביקורות בלשכות האשראי לגבי אופן יישום הוראת הממונה 301 (ניהול המידע והגנתו). הביקורות תוכננו לפי מוקדי סיכון בלשכות ובמסגרתם נבדקו הנושאים הקריטיים הבאים: היבטי ממשל תאגידי בניהול הסיכון, סקרים טכנולוגיים למערכות הגנה, בקרה וניטור, הוצאת נתונים והצפנה, תהליכי אבטחת מערכות לרבות עדכון, היערכות לניהול אירועי אבטחת מידע, מניעת קוד עיון, ניהול הרשאות ובקרת גישה, תהליכי תחזוקה ופיתוח ועוד. בנוסף, הממונה ביצע מבחני חדירה בלשכות על מנת לזהות חשיפות לסיכונים אבטחת מידע במערכות ובתהליכים בלשכה ופיקח על יישום המלצות להוספת הגנות מפני התקפות מחוץ ומתוך הלשכות.
- הממונה בחן אופן יישום הוראות אסדרה נוספות על ידי לשכות האשראי באמצעות תהליכי ביקורת וסקירה, ובהן: נאותות הטיפול בפניות ותלונות ציבור, נאותות תהליך התקשרות לשכות האשראי עם נותני אשראי ועם מיופי כוח בתמורה, בדגש על הבקורות שמיושמות על ידם בשלב ההתקשרות ובאופן שוטף, על מנת להקטין את הסיכון שיועבר מידע למשתמשים שאינם רשאים לקבלו על פי החוק.
- הממונה בוחן באופן שוטף התנהלות תקינה של לשכות האשראי באמצעות סקירת דיווחים שונים על פעילותן ובקורות בלשכות, וכן מבצע תהליכים מול הלשכות לצורך מתן אישור כמתחייב מהוראות הממונה, לרבות: שירותים חדשים והעלאת מערכות לענן (בדגש על היבטי אבטחת מידע), פעילות מול ספקי מיקור חוץ (החשופים למידע על אנשים פרטיים) ועוד.

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. בהתאם לסמכות זו, הממונה המשיך לבצע בשנת 2022 בחינה וביקורת שוטפת על ביצועי ותיקופי המודלים של לשכות האשראי. זאת, בין השאר, 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 נותרת ברמה גבוהה. יודגש כי בעת משבר הקורונה ולאחריו, ובעקבות דרישת הממונה מלשכות האשראי, ערכו הלשכות בחינות נוספות מדי רבעון הן לתיקוף תוצאות המודל והן לשינוי בהתפלגות הדירוגים ובהיקף העסקאות שהושפעו ממשבר הקורונה. מבחנים אלה הראו כי השפעת המשבר מבחינת התפלגות הדירוגים ואיכות כוח ההסבר של המודלים היא מעטה ביותר ושולית עד כה. הממונה עקב במשך השנה גם אחרי דירוגים שניתנו בפועל אגב בקשות אשראי. מטרת הצלבת המידע כאמור הייתה לברר האם ניכרים השפעות מובהקות על הסיכון ועל הביקוש לאשראי. התוצאה, לעת זו, היא שאין סימנים מובהקים של ירידה בהתפלגות דירוגי האשראי ונרשמה יציבות במומנטים המרכזיים של התפלגות הדירוג. ממצאים דומים לכך התקבלו גם במדינות נוספות בעולם. בעבודת הממונה ניתנה תשומת לב להיבטים שונים לעניין דירוג 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 הפרות החוזרות שבוצעו מתוך כלל הפרות)

בחודש נובמבר 2022 הטיל הממונה עיצום כספי על בנק לאומי לישראל בע"מ. בסכום של 796,419 ש"ח. זאת, מאחר שהבנק לא דיווח למאגר נתונים אודות 13,431 שיקים שלא כובדו מסיבת אכ"מ. ובכך הפר את סעיפים 19, 19(ו), 19(ז), 55 לחוק נתוני אשראי ואת סעיף 1(ו) לכללי נתוני אשראי (אבטחת מידע). בנק לאומי שילם את העיצום הכספי.

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 כמפורט לעיל. להלן מידע מפורט על פעילות מערך הלקוחות¹³:

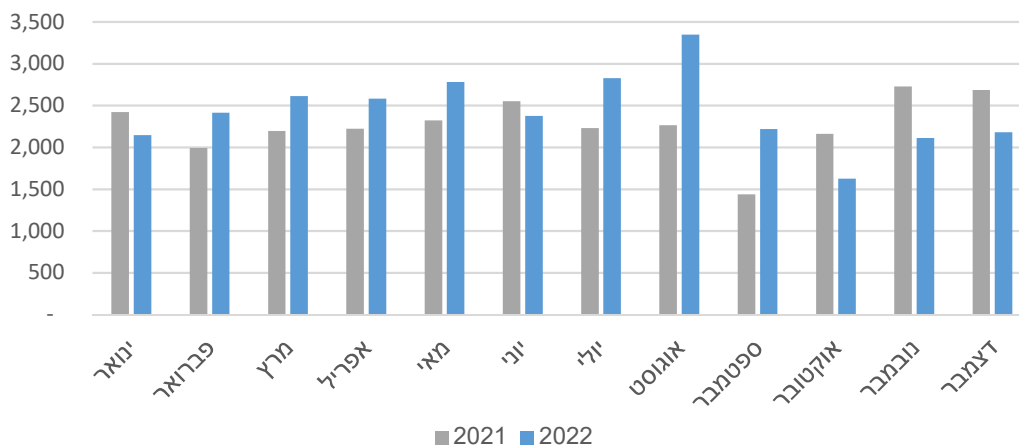
9.1 תלונות ופניות מהציבור שהוגשו ועניין

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 על הליכים משפטיים שהסתיימו, מידע על ציקים 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, לרבות בקשות לדוח ריכוז נתונים, מידע על זכויות הלקוח ומחיקת מידע שמעיד באופן מובהק על כך שהלקוח לא עומד בתשלומים.

כמות הפניות והתלונות שהוגשו בשנת 2022 עומדת על כ-29 אלף, עלייה של 7.4% בהשוואה לשנת 2021 אז התקבלו כ-27 אלף פניות ותלונות. להלן התפלגות של כמות הפניות שהוגשו בכל חודש:

איור 9.1
מספר הפניות והתלונות שהוגשו



המקור: מאגר נתוני אשראי

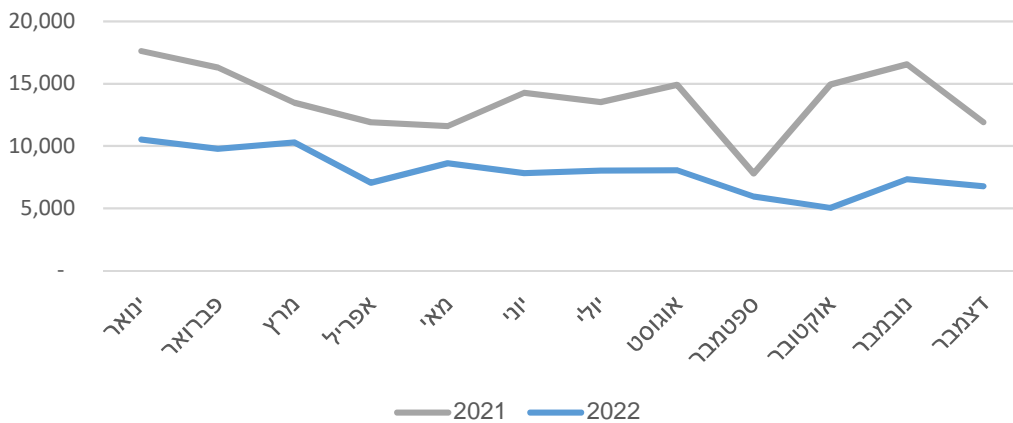
¹³סקירה לגבי פעילות מערך הלקוחות בשנת 2022 נמצאת כעת בהכנה ועתידה להתפרסם בקרוב.

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 מהציבור.

כמות השיחות שהתקבלו במוקד הטלפוני בשנת 2022 ירדה בכ-43% בהשוואה לכמות השיחות בשנת 2021, ירידה זו נובעת בעיקר משדרוג שבוצע בנתב השיחות של המוקד הטלפוני.

איור 9.2
מספר הפניות למוקד הטלפוני 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 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 לפניית 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 מטויב 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 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 הפעילים במאגר נתוני אשראי, נכון ליום 31 בדצמבר 2022, עומד על כ-6.5 מיליון לקוחות, כלומר עלייה של 3.2% בהשוואה לשנה הקודמת.

11.1 לוח			
מספר הלקוחות במאגר			
שינוי ב-%	31.12.2022	31.12.2021	
+3.2%	6,636,502	6,431,680	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 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.

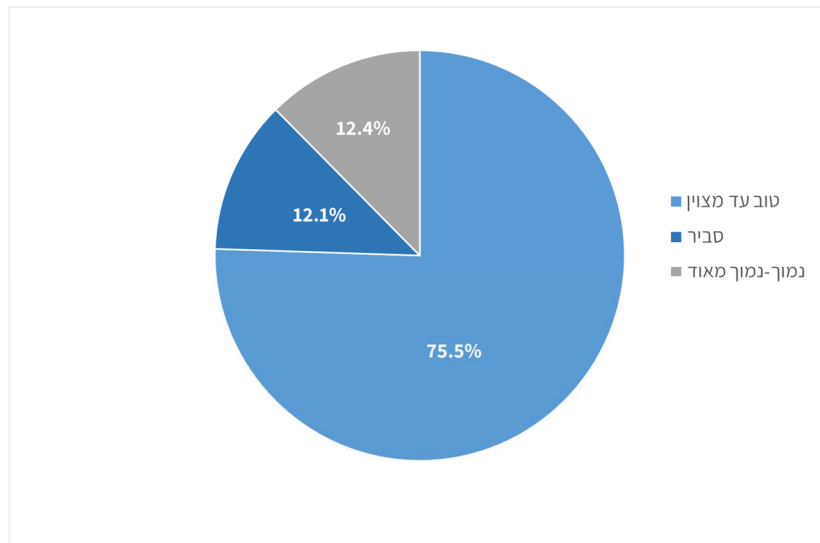
התפלגות דירוגי האשראי באוכלוסיית המאגר

מניתוחים שערכנו לפי הנתונים שמעבירות לשכות האשראי, תמונת המצב של התפלגות הדירוגים בסוף שנת 2022, דומה להתפלגות שהייתה ערב פרוץ משבר הקורונה: כ-90% מאוכלוסיית המאגר מדורגים בדירוג סביר ומעלה ומתוכם כ-76% מדורגים בדירוג מצוין וטוב. ייתכן מאוד שלקוחות אלה יכולים לשפר את שיעור הריבית שהם מקבלים עבור הלוואות שהם נוטלים אם יפנו לנותני אשראי שונים כדי לקבל הצעות נוספות.

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 כשלקוח ביקש הפסקת איסוף נתונים שבגינה נמחקה כל היסטוריית האשראי שלו, לא ניתן יהיה לדרג את הלקוח באמצעות מודל האשראי. גם בשנה החולפת, בדומה לשנת 2021, 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 3.2%.

איור 11.1 התפלגות דירוגי אשראי צרכני 2022



המקור: עיבודי בנק ישראל, ממוצע בין שתי לשכות האשראי BDI ו-D&B

1. התפלגות הדירוגים היא עבור הדירוגים בפועל נכון לסוף שנת 2022 למעט לקוחות שלא דורגו כלל.
2. בדיווח זה הוחלט להציג גם לקוחות שכבר נמצאו בכשל במועד תיקוף המודל בשונה משנים קודמות (בהתחשב בשינוי הזה, שיעור הלקוחות בדירוג הנמוך-נמוך בדצמבר 2021 עמד על 10.2%).

11.2. דוחות ריכוז נתונים

כל לקוח יכול לקבל את פירוט המידע שנשמר לגביו במערכת 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.¹⁴ הזמנת דוח בערוץ עקיף עשויה להיות כרוכה בתשלום נוסף עבור השירות שגובה לשכת האשראי או מיופה הכוח בתמורה.

בשנת 2022 חלה עלייה של כ-18% במספר הדוחות שנמסרו בערוץ ישיר בהשוואה לשנת 2021. מספר הדוחות שהופקו בחינם עלה ב-19.5%, כלומר מספר הלקוחות שמכירים את המערכת ומשתמשים בה עלה בשנה החולפת. מספר הדוחות שהופקו בערוץ עקיף עלה באופן חריג כמעט פי 6 בהשוואה לשנת 2021. עיקר הגידול נובע משירות ניטור של לשכת אשראי שמאפשר ללקוח לקבל עדכונים על שינויים בדירוג האשראי באופן שוטף על בסיס דוח ריכוז נתונים.

¹⁴ האגרות נקבעות בהתאם לצו נתוני אשראי (אגרות), התשע"ח-2017, ומפורסמות [באתר האינטרנט של המערכת](#).

11.2 לוח				
מספר דוחות ריכוז נתונים שנמסרו ללקוחות				
מתוכם בחינם	2022	מתוכם בחינם	2021	
120,838	(+18%) 151,310	101,101	127,764	בערוץ ישיר
266,159	(+480%) 936,258	82,759	161,294	בערוץ עקיף ¹⁵
386,997	(+276%) 1,087,568	183,860	289,058	סך דוחות ללקוח

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 2022 עומד על 7,997 ירידה קלה של 5.6% בהשוואה לשנת 2021 אז עמד מספרם על 8,471. עבור 1,929 לקוחות שביצעו אי הכללה במערכת התקבלה לאחר מכן בקשה מנותן אשראי לקבל לגביהם דוח אשראי וזאת בהשוואה לשנת 2021 אז עמד מספרם של לקוחות אלה על 1,470. קיים פער משמעותי בין כמות הלקוחות שביקשו לבצע אי-הכללה ובין כמות הלקוחות שהמשיכו להישאר בסטטוס זה ולא ביטלו לאחר מכן את בקשתם (רק 1,266 לקוחות נמצאו בסוף 2022 באי-הכללה ולא נאספים נתונים אודותיהם, כמאית 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, מוצע בימים אלה תיקון לחוק אשר במסגרתו ישונה מנגנון אי הכללה כך שמחיקת הנתונים תבוצע רק לאחר תקופה מסוימת שבה הלקוח לא ביקש לשוב ולהיכלל במערכת (במסגרת הצעת החוק מוצע כי תקופה זו תעמוד על שנה).

¹⁵ באמצעות לשכת אשראי או באמצעות מיופה כוח בתמורה.

לוח 11.3
נתונים על אי הכללה מהמערכת

2022	2021	
7,997	8,471	מספר לקוחות שהגישו בקשה לאי-הכללה
1,929	1,470	מספר לקוחות שביצעו אי הכללה והתבקש לגביהם דוח אשראי
1,266	885	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 2022 ביקשו 4,640 לקוחות שנתוני אשראי לגביהם לא ימסרו לנותני אשראי, בהשוואה לשנת 2021 אז עמד מספרם על 2,898. בסוף השנה היו בסך הכולל 8,070 לקוחות שביקשו להגביל מסירה של נתוני אשראי, בהשוואה ל-5,567 בסוף שנת 2021. כמו כן, בשנת 2022 נרשמו במערכת 4,280 בקשות להפקת דוח אשראי עבור לקוחות שביצעו אי מסירה קודם לכן, בהשוואה לשנת 2021 שבה נרשמו 3,044 בקשות מסוג זה.

לוח 11.4
נתונים על אי מסירה מהמערכת

2022	2021	
8,070	5,567	מספר לקוחות בסטטוס אי-מסירה פעיל נכון ל-31.12
4,280	3,044	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.
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, למיופי 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 תיקו 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, נותני אשראי חוץ בנקאי, לשכות ההוצאה לפועל, הממונה על חדלות פירעון ומדור חשבונות 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.