

מערכת נתוני אשראי  
של בנק ישראל



# סקירה שנתית – שנת 2025

מערכת נתוני אשראי

יולי 2026



## תוכן עניינים

1	דבר מנכ"ל בנק ישראל
2	דבר הממונה על שיתוף בנתוני אשראי
3	1. מבוא
4	2. הסברה והגברת המודעות בציבור
7	3. הדוח הדיגיטלי
9	4. פניות הציבור
11	5. פעילות אסדרתית בשנה הנסקרת
14	6. נתונים ומידע
16	7. אתגרים מרכזיים לשנה הבאה
17	נספח - מילון מונחים

## דבר מנכ"ל בנק ישראל

תחרות בריאה נשענת לא רק על חופש בחירה וכניסת שחקנים חדשים, אלא גם על תשתית ידע משותפת, המאפשרת לכלל הגורמים לפעול על בסיס תנאים שוויוניים ונגישות למידע.

במקום שהמידע הפיננסי יהווה חסם, מערכת נתוני אשראי הופכת אותו לגשר. המערכת מעמידה לרשות כלל השחקנים בשוק תשתית מידע אמינה ושקופה, ובכך מעצימה את כוחו של הלקוח, שיכול כעת למנף את התנהלותו הפיננסית החיובית לקבלת הצעות ערך תחרותיות ומיטיבות מכל גוף אשראי.

ככל שהמערכת מתבססת ונתוניה משתכללים, כך אנו רואים את התועלות הצומחות ממנה: הן לטובת הלקוחות, הן לטובת נתוני האשראי והן לטובת קביעת מדיניות בתחום הפיננסי.

בשנת 2025 קידמו הממונה על שיתוף בנתוני אשראי וצוותו את חיזוק האסדרה והפיקוח על המערכת, בד בבד עם שדרוג הטיפול בפניות הציבור. כל זאת לצד צעדים נוספים שקידם בנק ישראל כדי להגביר את התחרות בשוק האשראי הקמעונאי.

התמורות הכלכליות במשק הישראלי, לצד ההתפתחויות הטכנולוגיות המהירות, מביאות עימן אתגרים ייחודיים המחייבים אותנו לחדש ולשדרג את הכלים הטכנולוגיים העומדים לרשותנו, כשמטרתנו היא להמשיך ולקדם את התחרות, לייעל את השירות הניתן לאזרחים ולחזק את ההגנה על פרטיותם.

בסיום דבריי אבקש להביע הוקרה רבה למסירותם של כוחות הביטחון הפועלים ימים ולילות להגנה על אזרחי ישראל. הם מאפשרים את המשך תפקודם של המשק והמערכות האזרחיות גם במציאות גיאופוליטית מורכבת.



המערכת מעמידה לרשות כלל השחקנים בשוק תשתית מידע אמינה ושקופה

חיזוק האסדרה והפיקוח על המערכת, הם חלק ממגוון צעדים שקידם בנק ישראל להגברת התחרות בשוק האשראי הקמעונאי

ההתפתחויות הטכנולוגיות, מביאות עימן אתגרים המחייבים אותנו לשדרג את הכלים הטכנולוגיים העומדים לרשותנו

יורם כהן

מנכ"ל בנק ישראל

## דבר הממונה על שיתוף בנתוני אשראי

השנה החולפת עמדה בסימן המשך ביסוסה של מערכת נתוני האשראי ככלי מרכזי לשיפור תפקודו של שוק האשראי בישראל, לקידום תחרות הוגנת ולהעמקת ההגנה על הצרכנים.

החזון שלנו הוא לפעול למען קידום התחרות בשוק האשראי באמצעות שמירה על מערכת אמינה, נגישה, חדשנית ואיכותית. כל זאת לצד ההגנה על המידע ועל עניינם של הלקוחות.

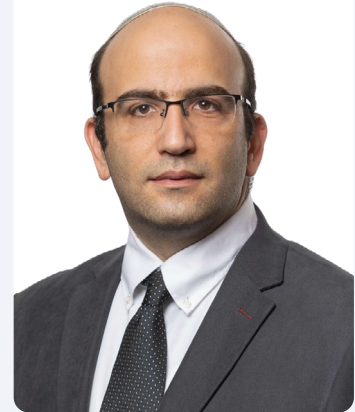
פעילות האגף התמקדה בשמירה על איזון בין שימוש יעיל במידע פיננסי לצורך קבלת החלטות אשראי לבין הגנה על זכויות הלקוחות, פרטיותם ונגישותם למידע הנוגע להם.

במהלך השנה השקענו מאמצים בחיזוק הפיקוח על הגורמים הפועלים במערכת, בשיפור איכות הנתונים ובהנגשת המידע לציבור הרחב באמצעים דיגיטליים. לצד זאת טיפלנו בסוגיות ייחודיות שנבעו מהשלכות המצב הביטחוני והחברתי, תוך כדי מתן מענה מותאם לאוכלוסיות שנפגעו ושמירה על עקרונות ההוגנות והמידתיות.

אנו פועלים להרחבת המאגר הקמעונאי בהקמת מאגר לתאגידים. מאגר זה יסייע בעיקר לעסקים הקטנים והבינוניים שמהווים את עמוד השדרה של הכלכלה בישראל ותורמים יותר ממחצית התוצר. הקמת המאגר תשפר את הנגישות ותנאי האשראי שלהם.

סקירה זו מציגה תמונת מצב עדכנית של פעילות המערכת, הישגיה ואתגריה, ונועדה לשמש כלי מקצועי להמשך פיתוחה וחיזוקה של מערכת נתוני האשראי בשנים הבאות. הסקירה השנה תתמקד בהסברה לציבור, הגברת המודעות של הציבור לזכויותיו ולדוח האישי של כל אחד ואחת, הנמצא באזור האישי באתר מערכת נתוני אשראי.

בצד עשייה זו אני מבקש להביע את הערכתי הכנה והעמוקה לעובדות ולעובדי אגף נתוני אשראי. תודותי על כי בשנה כה מורכבת, תחת עומסי עבודה, במקביל לשירות מילואים שלכם ושל בני משפחותיכם ובתנאים לא פשוטים, פעלתם במקצועיות, באחריות ובמסירות למען הגברת התחרות ולטובת הציבור בישראל.



החזון שלנו הוא לפעול למען קידום התחרות בשוק האשראי באמצעות שמירה על מערכת אמינה, נגישה, חדשנית ואיכותית

אנו פועלים להרחבת המאגר גם לתאגידים, שיסייע בעיקר לעסקים הקטנים והבינוניים, המהווים את עמוד השדרה של הכלכלה בישראל

הדוח האישי של כל אחד ואחת מכם, נמצא באזור האישי באתר המערכת

**אייל חדד**

הממונה על שיתוף  
בנתוני אשראי

## 1. מבוא

חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016, מהווה את אבן הראשה האסדרתית אשר עליה מושתתת מערכת שיתוף נתוני האשראי בישראל. בבסיסו של החוק עומדת השאיפה לחולל שינוי מבני עמוק בשוק האשראי הקמעונאי, תוך כדי התמקדות בשיפור מעמדו של הלווה והגברת התחרות בין נותני האשראי השונים. המטרה המרכזית שהציב המחוקק היא יצירת תשתית המאפשרת ללקוחות למצות את הערך הכלכלי הגלום בהיסטוריית התשלומים שלהם. באמצעות צמצום פערי המידע המבניים ששררו בעבר בין הלקוח לבין המוסדות הפיננסיים, המערכת מאפשרת לתמחר סיכוני אשראי באופן והוגן יותר, להרחיב את הנגישות למקורות מימון מגוונים ולעודד צמיחה כלכלית המבוססת על הקצאת אשראי יעילה ומושכלת.

הקמת המערכת המרכזית לפני כשבע שנים נבעה מצורך משקי וציבורי מובהק לתיקון כשל שוק מתמשך. בעשורים שקדמו לחוק היה המידע על אודות התנהלותם הפיננסית של לקוחות מבוזר, חלקי ובמקרים רבים נגיש רק למוסד הפיננסי שבו נוהל חשבון העובר ושב של הלקוח. מצב זה יצר חסמי מעבר גבוהים והקשה על גופים חוץ-בנקאיים ושחקנים חדשים להציע הצעות ערך תחרותיות ללווים איכותיים. הצורך הציבורי במערכת שיתוף נתונים אמינה וריכוזית נולד מתוך ההבנה כי מידע הוא מוצר ציבורי חיוני בשוק הפיננסי המודרני. זמינותו של מידע – חיובי ושלילי כאחד – מאפשרת לנותני אשראי לגבש תמונת מצב מהימנה על יכולת החזר של הלווה, ובכך היא תורמת להפחתת עלויות העסקה ולשכלול השוק לטובת הציבור הרחב.

מאז הקמת המערכת חתר האגף בכל פעולותיו לקיים איזון עדין ומורכב בין שני צירים מרכזיים המנחים את מדיניותו: הציר הראשון הוא עידוד התחרות והחדשנות. ציר זה מושג באמצעות הנגשת נתונים באופן שוויוני לשחקנים מגוונים במערכת הפיננסית. הציר השני הוא ההגנה הקפדנית על פרטיות הלקוחות ואבטחת המידע שלהם. ציר זה מושג באמצעות אכיפה ופיקוח. חוק נתוני אשראי מעניק ללקוח בעלות ושליטה על המידע האישי שלו ובנק ישראל פועל ללא לאות להבטיח כי השימוש בנתונים ייעשה אך ורק למטרות שהוגדרו בחוק ותחת מנגנוני הבקרה המחמירים ביותר. איזון זה עומד בליבת פעילותו של האגף והוא המפתח להמשך שגשוגה של מערכת פיננסית מתקדמת, הוגנת ויציבה במדינת ישראל.

## 2. הסברה והגברת המודעות בציבור

הסברה לציבור מהווה רכיב משלים וחשוב לפעילות האסדרתית בתחום שיתוף נתוני אשראי ותורמת לחיזוק יכולת הציבור להבין מידע פיננסי, לפרש נתוני אשראי ולעשות בהם שימוש מושכל בקבלת החלטות כלכליות. קידום ההסברה והגברת המודעות בציבור הם תנאי הכרחי למיצוי התועלת החברתית והכלכלית של מערכת נתוני האשראי. פעילות זו נועדה להקנות לציבור ידע וכלים להבנת מושגי יסוד בתחום האשראי, הבנקאות ודירוג האשראי, לחזק מודעות לזכויות הלקוח במערכת נתוני אשראי ולעודד התנהלות פיננסית אחראית לאורך זמן. יעד מרכזי בפעילות זו הוא צמצום פערי ידע בין קבוצות אוכלוסייה שונות והנגשת מידע פיננסי מורכב בשפה ברורה וישימה.

הפעילות בתחום מופנית למגוון רחב של קהלי יעד ובהם הציבור הרחב, צעירים בראשית דרכם הכלכלית, אוכלוסיות המתאפיינות ברגישות גבוהה לשינויים במצב האשראי וכן גורמים מקצועיים הבאים במגע עם לקוחות. התאמת המסרים והתכנים לכל קהל יעד מאפשרת מענה מדויק לצרכים שונים וחיזוק יעילותה של פעילות ההסברה.

פעילות זו משתלבת במישרין עם פעילות האסדרה, הפיקוח והטיפול בפניות הציבור. מפניות ומבירורים עולים ממצאים, המשמשים לזיהוי נושאים שבהם נדרשת העמקה בהסברה ובהכוונה לציבור. כך נוצר מעגל משוב המאפשר להתאים את תוכני ההשכלה הפיננסית לצרכים המשתנים בשוק האשראי.

קידום השכלה פיננסית תורם לחיזוק אמון הציבור במערכת נתוני האשראי ובגורמים הפועלים בה. הבנה טובה יותר של אופן איסוף הנתונים, השימוש בהם והזכויות הנלוות לכך מפחיתה חוסר ודאות וחששות ומאפשרת שימוש אחראי ומודע במידע אשראי.

אגף נתוני אשראי בבנק ישראל יוסיף לפעול להרחבה והעמקה של הידע וההבנה של הציבור הרחב גם בשנים הבאות, מתוך תפיסה כי ציבור מודע ומבין הוא שותף מרכזי לפעילות תקינה, הוגנת ויציבה של שוק האשראי. שימוש מושכל במידע האשראי מסייע להתנהלות פיננסית מאוזנת ולחיזוק הביטחון הכלכלי.

### 2.1 פעילות הסברתית בתקופה הנסקרת

במהלך השנה הוביל אגף נתוני אשראי מגוון צעדים בתחום ההסברה שנועדו לחשוף פלח גדול ככל האפשר של הציבור למערכת נתוני אשראי ולהגביר בציבור את המודעות. חלק מצעדים אלו כללו פרסומים ייעודיים של תכנים דיגיטליים, מדריכים להסבר על נתוני האשראי ודירוג האשראי ותיבות מידע משולבות בדוח השנתי של בנק ישראל ובאתרי מידע. דגש מיוחד ניתן להצגת מידע בדרך חזותית וברורה, המאפשרת הבנה גם לקהלים חסרי רקע פיננסי מתקדם. נוסף על כך, לצורך קידום ההשכלה הפיננסית בתחום זה הועברו הרצאות מגוונות לסטודנטים ולחיילים, ונציגי האגף השתתפו בימי עיון לציבור. פעילויות אלה תורמות לקידום מטרות החוק והמערכת, ובהן שיפור התחרות בשוק האשראי, הרחבת הנגישות לאשראי והגנה על פרטיות המידע האישי.

## 2.2. דירוג אשראי

אחת השאלות השכיחות ביותר בקרב הציבור נוגעת למהות "דירוג האשראי" וכיצד הוא נקבע. חשוב להבחין בין תפקיד בנק ישראל לתפקידן של לשכות האשראי.

### מהו דירוג אשראי?

דירוג אשראי הוא כלי עזר מרכזי לנותני אשראי בהערכת הסיכון וקביעת תנאי ההלוואה ללקוח.

### מי מחשב את הדירוג?

לשכות אשראי, שהן חברות פרטיות שקיבלו רישיון מבנק ישראל.

### כיצד מחושב הדירוג?

לשכות האשראי מפתחות מודל סטטיסטי התנהגותי על בסיס הנתונים שנאספים בבנק ישראל. המודל מאפשר לחשב דירוג אשראי אישי לכל לקוח, לפי היסטוריית העמידה בהתחייבויות במשך שלוש שנים לכל היותר. בנק ישראל מפקח על פיתוח המודלים בלשכות כדי להבטיח שנתונים שעלולים להוביל להפליית לקוח אינם מובאים בחשבון במתן שירותים כקבוע בחוק.

### השפעת הדירוג על הצרכן

כאשר לקוח פונה לנותן אשראי בבקשת הלוואה הגוף המלווה נדרש לקבל את הסכמת הלקוח כדי לבקש מלשכת אשראי דוח המציג היסטוריה של שלוש שנים ואת דירוג האשראי של הלקוח. דירוג זה מצטרף לנתונים אחרים על הלקוח, שאת כולם משקלל נותן האשראי לצורך החלטה על מתן אשראי. כלומר לא די בדירוג אשראי כדי לקבל הלוואה, וההחלטה הסופית אם להעניק אשראי נתונה לשיקול דעתו של נותן האשראי. אנו ממליצים ללקוחות לעקוב אחר הנתונים שלהם ולוודא שהמידע בדוח האישי מדויק, שכן מידע זה הוא הבסיס לחישוב הדירוג ויכול לסייע בהחלטה על מתן אשראי.

## מה חשוב לדעת על דירוג האשראי שלך?

**הדירוג משתנה לאורך זמן**  
התנהלות פיננסית אחראית יכולה לשפר את דירוג האשראי.



**זהו כלי עזר, לא החלטה סופית**  
הדירוג מהווה חלק מהשיקולים של נותני האשראי.



**לכל נותן אשראי שיקול דעת עצמאי**  
ייתכנו הבדלים בהחלטות אשראי, גם בעבור אותו דירוג.



**מידע עבר משפיע**  
השפעה של אירועי פיגור או כשל על הדירוג תחלש עם הזמן בכפוף להתנהלות עדכנית.

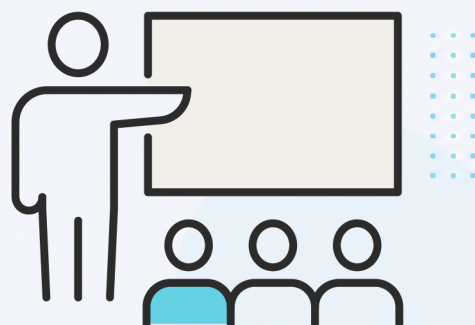


## 2.3. זכויות הלקוח המרכזיות

- דוח דיגיטלי: כפי שיפורט בפרק הבא, דוח זה מציג תמונת מצב עדכנית של נתוני הלקוח המעודכנים במערכת, בהתאם לדיווח האחרון ששלחו הגופים הפיננסיים והגופים הציבוריים שמדווחים למערכת. אפשר לצפות בדוח הדיגיטלי בחינם ובכל רגע נתון באמצעות כניסה לאזור האישי שבאתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי. חשוב לזכור שעיקר הנתונים מדווחים אחת בחודש.
- זכות העיון במידע (דוח ריכוז נתונים): כל לקוח זכאי לקבל דוח ריכוז נתונים ללא עלות, אחת לשנה קלנדרית. דוח ריכוז נתונים מציג תמונת מצב עדכנית של הנתונים בקובץ או במסמך מודפס.
- מידע על דוחות אשראי וחיוויים: לקוח זכאי לקבל, כחלק מהדוחות לעיל, פרטים על בקשות דוח אשראי או חיווי אשראי לגביו. מידע זה מאפשר ללקוח לבחון את השימוש שנעשה בנתוני האשראי שלו. במסגרת תהליך של עסקת אשראי לקוח זכאי לקבל את דוח האשראי מנותן האשראי שהוציא עליו.
- זכות להגבלת מסירת מידע: לקוח רשאי להגביל את מסירת נתוני האשראי שלו מהמערכת, ולמנוע מנתוני אשראי להפיק דוח אשראי לגביו. הגבלה זו מאפשרת להמשיך לאסוף נתונים לגבי הלקוח לשימושו האישיים. אפשר להגביל את מסירת המידע או לבטל את ההגבלה בכל עת, באמצעות אתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי.
- הזכות לתיקון מידע: לקוח שמצא טעות בנתוני האשראי שדווחו לגביו רשאי לבקש את תיקונה ישירות ממקור המידע או באמצעות פנייה למערכת. חשוב לזכור שהנתונים בדוח משפיעים על דירוג האשראי וטעות בנתונים עלולה לפגוע בדירוג.
- הזכות להפסקת איסוף נתונים ומחיקתם: המחוקק הכיר בזכות הלקוח להפסיק את איסוף הנתונים במערכת ולמחוק את כל הנתונים שכבר נאספו. חשוב להבהיר כי האפשרות לאי-הכללת נתונים נקבעה בחוק כדי להבטיח את הגנת הפרטיות ואת חופש הבחירה של האזרח על המידע שלו. יודגש כי אי-הכללה אינה כלי לשיפור דירוג האשראי; נהפוך הוא המשמעות של הפסקת האיסוף היא מחיקת כל המידע מהמערכת, כולל מידע חיובי ללא אפשרות שחזור עתידית. לקוח שנתוניו אינם כלולים במערכת נחשב ל"נעלם" עבור נתוני האשראי, ודבר זה עלול לפגוע ביכולתו לקבל אשראי או להוביל לקבלת תנאים טובים פחות בשל חוסר במידע.

### ניתן לתאם הרצאות הסברה לקבוצות

- סטודנטים
- חיילים
- תלמידי תיכון
- חברות ומקומות עבודה
- הציבור הרחב



**כתובת מייל לתיאום:**

[ccr-sup@boi.org.il](mailto:ccr-sup@boi.org.il)

### 3. הדוח הדיגיטלי

הגברת המודעות וההבנה הציבורית מקבלת חשיבות מרכזית במסגרת הפעילות השוטפת, בכל הנוגע למערכת ולמשמעויותיה עבור אזרחי ישראל. במטרה להנגיש מידע אמין, ברור ושקוף לציבור הרחב, לחזק את אמון המשתמשים במערכת ולעודד שימוש מושכל בזכויות ובכלים העומדים לרשותם פיתח בנק ישראל את הדוח הדיגיטלי האישי באתר מערכת נתוני אשראי.

הדוח הדיגיטלי מהווה נדבך מרכזי בהנגשת מידע ממערכת נתוני האשראי לציבור ומהווה כלי חשוב לחיזוק השקיפות, הבנת המידע והיכולת של הלקוח לנהל את ענייניו הפיננסיים באופן מושכל. במהלך השנים האחרונות, וביתר שאת בשנה הנסקרת, הושם דגש על פיתוח הדוח הדיגיטלי כך שיהיה ברור, נגיש וידידותי למשתמש.

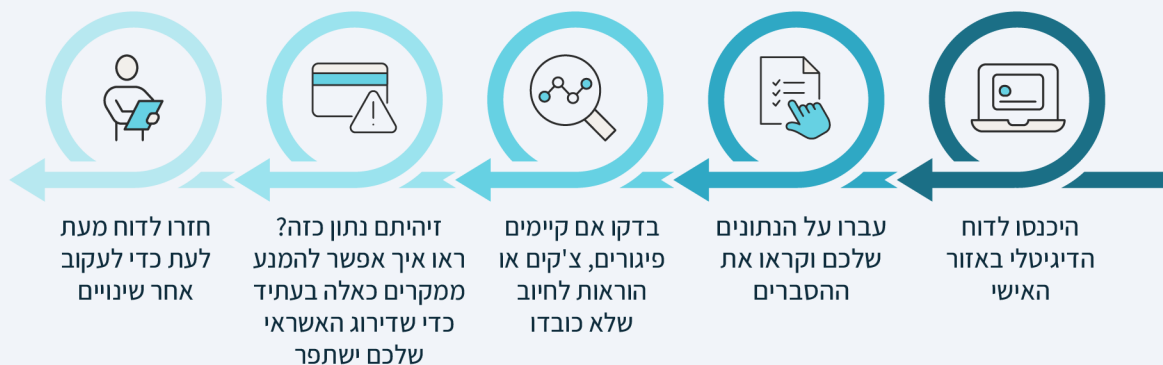
הדוח הדיגיטלי מאפשר ללקוח לעיין בנתוני האשראי האישיים שלו באופן מקוון, בממשק מובנה ומסודר, הכולל חלוקה לנושאים, הסברים מילוליים וייצוגים גרפיים המסייעים להבנת התמונה הפיננסית הכוללת. מבנה הדוח נועד לצמצם את פערי הידע ולאפשר גם למשתמשים שאינם בעלי רקע פיננסי מעמיק להבין את הנתונים המוצגים. הנתונים בדוח הדיגיטלי מתעדכנים מדי חודש בחודשו, ולעיתים גם במהלך החודש, בהתאם לדיווחים המועברים לבנק ישראל.

במהלך השנה הנסקרת נעשו שיפורים נוספים בדוח הדיגיטלי, ובהם חידוד השפה וההסברים, שיפור חוויית המשתמש והדגשת זכויות הלקוח ודרכי הפעולה העומדות לרשותו במקרה של מידע שגוי או צורך בהבהרה. כמו־כן הושם דגש על התאמת הדוח לצפייה באמצעים דיגיטליים ניידים, בפרט טלפונים חכמים ומחשבי־לוח (טאבלטים).

#### המחשה ושימושים בדוח

דוח זה נועד לאפשר לקוראיו לעבור בקלות בין הדוח המודפס או הסטטי לבין הסביבה הדיגיטלית, ולהעמיק בהבנת המידע והזכויות. הדוח הדיגיטלי משמש גם כלי מרכזי בפעילות ההסברה ובטיפול בפניות ציבור, והוא מאפשר לצוות הממונה להפנות את הציבור למידע אחיד, מהימן ונגיש. המשך פיתוח הדוח הדיגיטלי צפוי להתמקד בהעמקת ההנגשה, בהרחבת הכלים ההסברתיים ובחיזוק היכולת של הלקוח לפעול באופן מושכל על בסיס המידע שבידו.

#### איך להשתמש בדוח הדיגיטלי - שלב אחר שלב לקריאה נכונה ושימוש מועיל בדוח:



**לדוח הדיגיטלי האישי יש לסרוק:**

נתון שגוי אפשר לתקן באמצעות בקשה לתיקון מידע באתר המערכת



<b>שאלות נפוצות - הדוח הדיגיטלי</b>
<p><b>האם אפשר לקבל את הדוח הדיגיטלי בחינם?</b> כן, כל לקוח זכאי לצפות בדוח הדיגיטלי בחינם.</p>
<p><b>האם אפשר להוריד עותק של הדוח הדיגיטלי?</b> לא, אך אפשר להזמין דוח ריכוז נתונים בפורמט PDF. הדוח הראשון בכל שנה קלנדרית מונפק בחינם ודוחות נוספים יופקו בתשלום.</p>
<p><b>האם הדוח הדיגיטלי זהה לדוח שמקבלים גורמים נותני אשראי?</b> הדוח הדיגיטלי מיועד ללקוח עצמו ומוצג בפורמט ידידותי ומוסבר. נותני אשראי מקבלים מידע בהתאם להוראות החוק ולמטרת השימוש, ולא בהכרח באותו מבנה או בהיקף זהה.</p>
<p><b>כל כמה זמן המידע בדוח משתנה?</b> ככלל, הדיווח לבנק ישראל במרבית המקרים נעשה אחת לחודש. במקרים מסוימים ייתכנו במהלך החודש דיווחים נוספים על שינויים בהתחייבויות הלקוח, והם ישתקפו בדוח בהתאם.</p>
<p><b>מצאתי מידע שאינו נכון או שאינו מוכר לי - מה עליי לעשות?</b> ראשית, חשוב להדגיש שבמקרה של חשד למידע שגוי אפשר להגיש בקשה לתיקון מידע באמצעות הערוצים המפורטים בדוח. הגורמים הנוגעים בדבר מחויבים לבדוק את הבקשה ולהשיב במועדים הקבועים בדיון.</p>
<p><b>האם צפייה בדוח הדיגיטלי משפיעה על דירוג האשראי שלי?</b> לא. עיון בדוח נתוני האשראי אינו משפיע על דירוג האשראי ואינו נרשם כאירוע שיכול לפגוע בו.</p>
<p><b>כל כמה זמן מומלץ לעיין בדוח הדיגיטלי?</b> מומלץ לעיין בדוח מעת לעת, ובפרט לפני קבלת החלטות פיננסיות חשובות או במקרה של שינוי במצב הכלכלי.</p>
<p><b>היכן אפשר לקבל סיוע נוסף בהבנת הדוח?</b> מידע נוסף והסברים זמינים באתר בנק ישראל ובמוקדי המידע לציבור. במידת הצורך, אפשר להיעזר בפרקי ההסבר המובנים בדוח הדיגיטלי עצמו.</p>

## 4. פניות הציבור

אנו רואים חשיבות עליונה בשמירה על האיזון בין שיתוף מידע יעיל לבין הגנה בלתי מתפשרת על פרטיות הלקוחות וזכויותיהם. יחידת פניות ציבור של מערכת נתוני אשראי מהווה נדבך מרכזי בפעילות הממונה ומשמשת מקור ידע חשוב לזיהוי כשלים מערכתיים, פערי מידע וצרכים העולים מן השטח למען שמירה על זכויות הלקוח. הפניות שמתקבלות הן כלי חשוב גם בהכוונת פעילות הפיקוח וההסברה של יחידות הממונה, ותורמות לשיפור מתמיד של מערכת נתוני האשראי ולחיזוק אמון הציבור בה.

### הממונה בירר בשנה החולפת, בדומה לשנים עברו, פניות ותלונות שהתקבלו מהציבור,

#### בעיקר בנושאים הבאים:

- בקשות לתיקון מידע שהגישו לקוחות מסיבות שונות ובעניינים שונים, למשל: דיווח של מקורות מידע על הליכים משפטיים שהסתיימו, בקשות לתיקון נתונים שדווחו על צ'קים שחזרו מסיבת אין כיסוי מספיק, פיגורים שדווחו בעסקה, צווי הפטר שהוצאו, הסדרי חוב ותיקי הוצאה לפועל שנסגרו וכן עסקות אשראי שהסתיימו אך דווחו כפעילות.
- השגות על בקשות לתיקון מידע שנדחו.
- אי-קבלת אשראי והשגות לגבי חיווי אשראי ודירוג אשראי.
- השגות לגבי התקיימותן של נסיבות שלפי החוק יש בהן כדי להעיד באופן מובהק על כך שהלקוח לא עומד בפירעון תשלומים ובהקשר לכך, השגות לגבי תחולתה של תקופת הגבלה.
- בקשות כלליות מהמאגר, למשל בקשות לדוח ריכוז נתונים או מידע על זכויות הלקוח.

#### בנק ישראל מספק מגוון שירותים בחינם באתר המערכת.

בדקו באתר מהם השירותים שברצונכם לבצע לפני שאתם משלמים לגוף אחר לבצע אותם בשבילכם.  
קישור - <https://creditdata.org.il/cs>

אנו מעודדים את הציבור לפנות אלינו בנושאים הקשורים למערכת בכלל, ובפרט כאשר עולה חשש לאי-דיוק בנתונים או פגיעה בזכויות. פנייה אפשרית באמצעות המוקד הטלפוני (6194\*) או בכתב באמצעות האזור האישי שבאתר האינטרנט של המערכת.

שיעור השינוי	2025	2024	
-13%	34,295	39,469	פניות ליחידת פניות של המערכת
-1%	10,401	10,320	מזה: תלונות ופניות
-18%	23,894	29,149	בקשות לתיקון מידע
-32%	59,436	86,859	פניות למוקד הטלפוני

במהלך השנה טופלו פניות רבות מאזרחים, מגורמים מקצועיים ומגופים שונים, אשר עסקו בהיבטים מגוונים של פעילות מערכת נתוני האשראי. הלוח להלן מציג את כמות פניות הציבור למערכת נתוני אשראי בשנים 2024 ו-2025. אפשר לראות שכמות הפניות הכוללת ירדה בשנה החולפת. אנו ממקדים את הפיקוח ומדייקים את מסרי ההסברה על בסיס נתונים אלו במטרה להפחית את כמות הפניות מידי שנה.

## 4.1. תיקוני מידע

חלק ניכר מפניות הציבור עסק בבקשות לתיקון מידע בדוח נתוני האשראי. פניות אלו משקפות את חשיבות מנגנון התיקון לשמירה על אמינות המידע במערכת. צוות הממונה פעל לוודא כי פניות מסוג זה מטופלות במועדים הקבועים בדיון, וכי הגופים המדווחים עומדים בחובותיהם לבחינת הבקשות ולהשבת מענה מנומק.

## 4.2. פניות בנושא דירוג האשראי

פניות רבות עסקו בדירוג האשראי, לרבות אופן חישובו, משמעותו והשימושים הנעשים בו בקרב נתוני אשראי. במסגרת טיפול בפניות אלו ניתנו לציבור הסברים כלליים על עקרונות הדירוג, וכן הופנו הפונים לגופים הנוגעים לעניין. פניות אלו תרמו לזיהוי צורך בהעמקת פעולות ההסברה ובהנגשת מידע ברור ושקוף בנושא.

## 4.3. מסקנות מרכזיות מפניות הציבור

ניתוח פניות הציבור במהלך השנה מצביע על כך שמערכת נתוני האשראי נתפסת בעיני הציבור ככלי בעל השפעה ניכרת על חיי היום-יום הפיננסיים, וכי קיימת רגישות גבוהה לאופן הצגת המידע, לאיכות הנתונים ולהשלכות דירוג האשראי על נגישות לאשראי. ריבוי הפניות בנושאים של הבנת הדוח ודירוג האשראי ממחיש את הצורך המתמשך בהעמקת ההסברה ובהנגשת מידע ברור, אחיד ופשוט להבנה.

עוד עולה כי מנגנון תיקון המידע מהווה רכיב מרכזי באמון הציבור במערכת, וכי ישנה חשיבות להמשך פיקוח הדוק על עמידת הגופים המדווחים במועדים ובאיכות המענה לפניות. פניות הנוגעות לפעילות יועצי אשראי מדגישות את הצורך בהבהרת גבולות הפעילות המותרת ובהגנה על הציבור מפני פרקטיקות מטעות.

כמו-כן, פניות שהתקבלו על רקע אירועים חריגים, מחדדות את חשיבות הגמישות האסדרתית והיכולת להפעיל התאמות והקלות ייעודיות בעת משבר, תוך כדי שמירה על יציבות המערכת ועקרונות ההוגנות. מכלול הפניות שימש את יחידת הממונה כבסיס להפקת לקחים, לעדכון סדרי עדיפויות בפיקוח ובהסברה ולחיזוק פעילות המערכת בשנה שלאחר הדוח.

### 4 צעדים לשימוש אחראי במידע האשראי שלך:



[2]

#### זיהוי חריגים

ודאו שאתם מכירים את כל ההתחייבויות שלכם



[1]

#### המידע הוא שלכם

אל תעבירו את פרטי הזיהוי שלכם לאחר



[4]

#### יש לכם זכויות

הכירו את הזכויות שלכם המפורטות באתר המערכת



[3]

#### קבלת החלטות

בחנו את יכולת ההחזר שלכם לפני נטילת אשראי

## 5. פעילות אסדרתית בשנה הנסקרת

בנק ישראל, באמצעות אגף נתוני אשראי, הוא הגורם המרכזי המנהל, המפקח והמפעיל של המערכת. תפקידו של הממונה על שיתוף בנתוני אשראי כולל מעטפת רחבה של סמכויות פיקוח ואסדרה, שתכליתן להבטיח את תקינותה, אמינותה ואבטחתה של התשתית הלאומית הזו. סמכויות אלו כוללות, בין היתר, רישוי של לשכות אשראי, קביעת תקנים מחמירים לדיווח איכותי של הנתונים מאת מקורות המידע ואכיפת הוראות החוק והתקנות על כלל המשתתפים במערכת. המעורבות המוסדית של הבנק המרכזי מבטיחה כי המערכת פועלת בסביבה יציבה ומקצועית, כדי לתת מענה לאתגרים הטכנולוגיים והכלכליים המשתנים ולבסס את האמון הנדרש מצד המוסדות הפיננסיים והציבור כאחד.



לפירוט הוראות הממונה  
[creditdata.org.il/regulation](https://creditdata.org.il/regulation)



2

הוראות בעקבות  
המלחמה



10

הוראות למשתמשי  
המערכת



13

הוראות ללשכות  
האשראי



4

הוראות דיווח  
למקורות

### 5.1. איכות המידע והדיווח למאגר נתוני אשראי

על-מנת להגביר את התחרות בשוק האשראי ולאפשר את הנגישות למידע לנתוני אשראי רבים על המידע במאגר להיות שלם, מדויק ומהימן. מקורות המידע מעבירים את נתוני האשראי למערכת מתוקף חובתם לפי החוק או מתוקף התחייבותם בהתאם לעקרון ההדדיות. לפי עיקרון זה, כדי שנותן אשראי יוכל לבקש נתונים מהמאגר לצורך הפקת דוח אשראי עליו להתחייב להעביר אל המאגר את נתוני האשראי של כל לקוחותיו. במהלך השנה הנסקרת בוצעו פעולות אסדרתיות כדי לבחון את נאותות תהליך הדיווח ויעילותו, לזהות ולהעריך את הסיכונים הקיימים בתהליך הדיווח ולהביא לשמירת איכות הנתונים במאגר נתוני אשראי.

65 מקורות מידע מדווחים למערכת. 4 מהם הצטרפו במהלך 2025



#### בשנה החולפת עיקר הפעילות בתחום זה הייתה:

- עדכון קובץ שו"ת להוראת הדיווח למקורות המידע: הוראת הדיווח למאגר שחלה על מקורות המידע נוסחה על בסיס עקרונות - זאת לנוכח השוני הרב בסוגי המקורות המדווחים (תאגידים בנקאיים, חברות כרטיסי אשראי, גופים מוסדיים וגופים מוסדרים). לפיכך, להוראת הדיווח נוסף קובץ שאלות ותשובות הפורט סוגיות דיווחיות שונות שעלו "מהשטח" ומבהיר את הרציונל הדיווחי. בשנה החולפת נעשו שינויים בקובץ זה בכמה סוגיות דיווחיות.
- ניתוחי מגמות ובדיקות איכות ומהימנות המידע: ביצוע בדיקות כוללות (אגרגטיביות) לזיהוי מגמות בתחום האשראי ולזיהוי אנומליות וטיפול בהן על-מנת לוודא את תקינות המידע הנקלט למאגר ואמינותו. פעולות אלו נעשות לעיתים גם ישירות אל מול מקורות המידע.
- סקירת ביקורות של הביקורת הפנימית: אחת לשנה הביקורת הפנימית של מקור המידע נדרשת לבצע ביקורת לבחינת עמידת מקור המידע בכללים. ביקורות אלה נבדקו ואותרו. במקומות שבהם נדרש זאת הועברו המלצות להמשך טיפול של מקורות המידע הרלוונטיים.

- **בחינת תהליכי הדיווח של מקורות המידע הציבוריים:** קיימים מקורות מידע שהם גופים ציבוריים שאינם עוסקים במתן אשראי, והם מעבירים נתונים למאגר בהתאם לחוק (הוצאה לפועל, הממונה על הליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי וכן מדור חשבונות מוגבלים בבנק ישראל). נעשו בחינות מחודשות של תהליכי דיווח קיימים בקרב מקורות אלו, לרבות אפיון תהליכים חדשים.
- **הקמת פורום מקורות מידע:** לצורך יצירת תשתית יעילה להצפה ולטיפול בסוגיות דיווחיות הוקם פורום שיתופי ובו נפגשים נציגי מקורות המידע ודנים בסוגיות דיווחיות מקצועיות.

## 5.2. הפיקוח על לשכות האשראי

המידע שבמאגר מועבר באמצעות לשכות אשראי לכל המשתמשים במערכת, ביניהם נתוני אשראי, מיופי כוח בתמורה ולקוחות. כאמור, הממונה על שיתוף בנתוני אשראי מעניק רישיון ללשכות האשראי ומפקח על פעילותן, בפרט בתחום הגנה על המידע ושמירה על פרטיות הלקוחות. הממונה משקיע משאבים רבים באסדרה ובפיקוח על לשכות האשראי במגוון ערוצים.

**2 לשכות אשראי פועלות ברישיון ובפיקוח של בנק ישראל:  
לשכת האשראי לישראל | לשכת BDI**



### בשנה החולפת עיקר הפעילות בתחום זה הייתה:

- **עדכון הוראות ממונה:** בעקבות שינויים, וביניהם תיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות, עודכנו הוראה מספר 301 – 'ניהול המידע והגנתו' והוראה מספר 311 – מיקור חוץ. התיקונים בהוראות אלו נועדו לחזק את ההגנה על המידע של לקוחות פרטיים בהתאם לתקנים המקובלים, כגון: קביעת תהליכי עבודה ובקרה בלשכות האשראי שיבטיחו כי מאגרי המידע מנוהלים בהתאם למטרות שלשמן נאסף המידע ולשימושים המותרים במידע; הגדרת כללים בלשכות האשראי לקביעת רמת רגישות המידע ואופן אבטחתו; והתייחסות לאחסון מידע רגיש בחו"ל.
- **פעולות פיקוח ובקרה בנושא אבטחת מידע,** הגנה על פרטיות המידע וניהול הסיכונים: בוצעו תהליכי ביקורת בלשכות האשראי בהתאם לנדרש בהוראות הממונה.
- **בחינה של מוצרים חדשים:** בוצעו בחינות בדגש טכנולוגי ואבטחת המידע בעבור פיתוחים של מוצרים ושירותים חדשים בלשכות האשראי.
- **פעולות פיקוח על המודלים לדירוג אשראי:** בוצע תיקוף שוטף של המודלים לדירוג אשראי של לשכות האשראי. התיקוף בוצע באמצעות בדיקות נתונים, בחינת יכולת חיזוי, זיהוי הטיות וניתוח ביצועים לאורך זמן. נוסף על כך נעשית בקרה השוואתית בין תקופות ובין המודלים של שתי לשכות האשראי. בשנה החולפת בוצעה בחינה מדוקדקת של מודל הדירוג החדש של אחת מלשכות האשראי. מודל זה הושק בתחילת 2026.

## 5.3. הפיקוח על משתתפי המערכת

משתתפי מערכת שיתוף בנתוני אשראי פועלים מכוח חוק נתוני אשראי והוראות הממונה הנגזרות ממנו. הוראות אלה מסדירות את התנאים לקבלת גישה לנתונים ואת אופן השימוש בהם. מסגרת זו נועדה להבטיח שימוש מידתי, הוגן ואחראי במידע פיננסי רגיש, לצד שמירה קפדנית על פרטיות הלקוחות. במהלך שנת 2025 המשיך אגף נתוני אשראי לפעול לחיזוק ההסדרה וליישום פיקוח שוטף ויעיל על כלל משתתפי המערכת.

**60 נתוני אשראי מחוברים משתמשים בנתוני האשראי מן המערכת.  
6 מהם הצטרפו במהלך 2025**



### עיקר הפעילות בתחום זה הייתה:

- עדכון הוראת ממונה בנושא הסכמת לקוח: בעקבות תיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות עודכנה הוראת ממונה מספר 405 - 'קבלת הסכמת לקוח', החלה על המשתמשים בנתוני אשראי. עדכון זה נועד לחזק את דרישות ההסכמה המודעת והשקיפות על מידע אישי, בהתאמה לסיכונים המתפתחים בסביבה הדיגיטלית.
- פרסום הוראת ממונה חדשה בנושא שימוש במערכת נתוני אשראי: הממונה פרסם הוראה חדשה בנושא: 'שימוש במערכת נתוני אשראי' (הוראה מספר 407), החלה על המשתמשים בנתוני אשראי. הוראה זו נועדה להסדיר את השימושיות בקרב המשתמשים בנתוני אשראי בעקבות ממצאים מפעילויות פיקוח שעשה הממונה.
- פיקוח ובקרה שוטפים על המשתמשים בנתוני אשראי: במסגרת פעולות אלו נותחו נתונים מערכתיים לצורך זיהוי מגמות ופערים באופן השימוש בנתוני הלקוח בהתאם להוראות הממונה. במקביל בוצעו פעולות ריענון לגבי מנגנוני בקרה בהפקת דוחות אשראי וחיוויי אשראי.
- ביקורות בנושא הסכמת לקוח: נערכו ביקורות ייעודיות אצל מספר משתמשים בנתוני אשראי כדי לבחון את תקינות תהליכי קבלת הסכמת לקוחות להעברת נתוני אשראי. דגש ניתן לוודוא כי ההסכמה ניתנת באופן מודע, ברור ומתועד כנדרש.
- עדכון הוראת ממונה בנושא ניהול סיכוני אבטחת מידע והגנת סייבר: בעקבות תיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות עודכנה הוראת ממונה מספר 406 - 'ניהול סיכוני אבטחת מידע והגנת הסייבר', החלה על מיופי-כוח בתמורה. זאת במטרה לחזק את ההגנה על מידע אישי, בהתאמה לסיכונים המתפתחים בסביבה הדיגיטלית.
- פיקוח על מיופי כוח בתמורה: נערכו בקורות שוטפות וביקורות עומק על פעילותם של נותני שירות ללקוחות הרשומים במערכת נתוני אשראי כמיופי כוח בתמורה. ביקורות אלו נועדו להבטיח שימוש תקין ושקוף במידע בשם הלקוח.
- בחינה של טכנולוגיות לזיהוי מרחוק: נבחנו בקשות של גופים מפוקחים (משתמשים בנתוני אשראי ומיופי כוח בתמורה) לשימוש באמצעי זיהוי מרחוק. תהליך זה כלל בחינת סיכונים ואימות עמידה בדרישות אבטחת מידע ופרטיות.

## 5.4 פעולות ייחודיות על רקע מבצע 'עם כלביא'

הבטחת הרציפות התפקודית של מערכת שיתוף נתוני אשראי בעת אירועי חירום, כשלים טכנולוגיים או איומי סייבר מהווה נדבך מרכזי במסגרת הסמכויות הפיקוחיות שהוקנו לבנק ישראל מכוח החוק. בעקבות מבצע "עם כלביא" בוצעו פעולות אסדרתיות אל מול הגופים המפוקחים כדי לשמור על הרצף התפקודי ולהקל על הציבור לנוכח הנסיבות. בין היתר קבע הממונה הקלה ניכרת ללקוחות בדיווח למאגר נתוני אשראי, שלפיה הוארך פרק הזמן לדיווח על פיגור בתשלומי הלוואות מ-30 ימים ל-60 ימים. צעד זה נועד לאפשר ללקוחות שנקלעו לקשיים זמניים להסדיר את התחייבויותיהם מבלי שתיווצר פגיעה מיידית בדירוג האשראי שלהם, ובכך לאזן בין הצורך בגמישות והקלה לבין שמירה על אמינות הנתונים במערכת.

## 6. נתונים ומידע

### 6.1. השימושיות במאגר

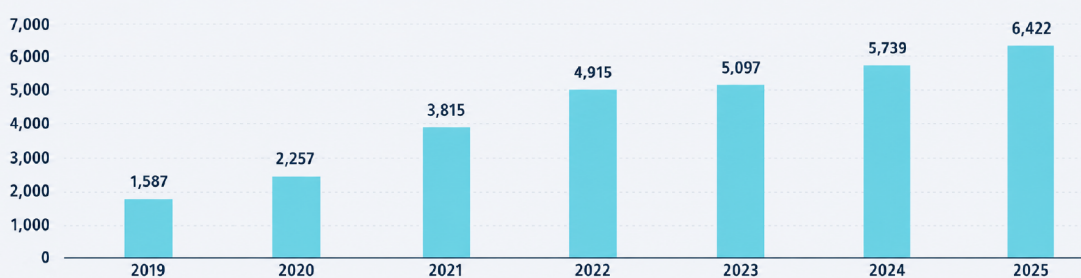
משתמש בנתוני אשראי רשאי לבקש דוח אשראי, כפוף להתקיימות התנאים הקבועים בחוק ובהסכמת הלקוח. דוח אשראי מאפשר לבחון באופן מעמיק יותר את עמידתו של לקוח מסוים בהתחייבויותיו, לנהל את סיכון האשראי בצורה מושכלת יותר ולהתאים את שיעורי הריבית שניתנת ללקוח בהתאם למוסר התשלומים שלו.

מאז עלתה המערכת לאוויר באפריל 2019 עלתה בהדרגה כמות דוחות האשראי שהוצאו מהמערכת והגיעו אל נותני האשראי.

דוח אשראי מאפשר לבחון את היסטורית האשראי של הלקוח, והוצאתו מחייבת את **הסכמת** הלקוח



איור 1 - דוחות אשראי מהמערכת, 2019 עד 2025 (אלפים)



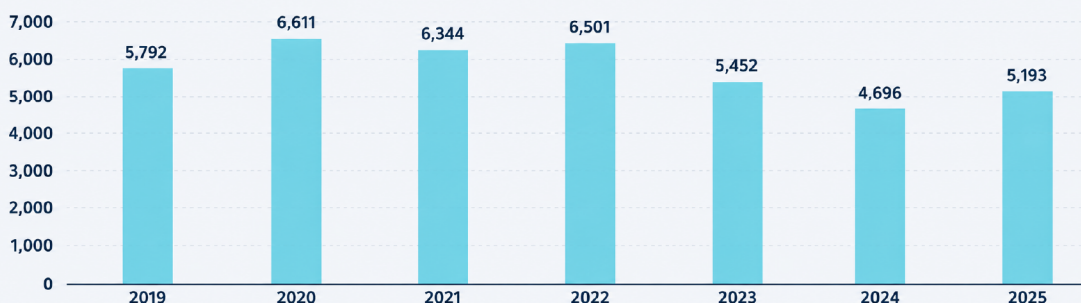
מקור: מאגר נתוני אשראי

נותן אשראי רשאי לבקש מהמערכת חיווי אשראי, כלומר תשובה קצרה (כן או לא) שתסייע בהחלטה אם להתקשר בעסקת אשראי עם אותו לקוח. חיווי אשראי נותן מידע מהיר ושטחי ביחס לדוח אשראי ומתמקד בעיקר בנתונים שליליים מובהקים שעשויים להעיד על כך שהלקוח אינו עומד בפירעון התחייבויותיו. להלן פירוט הבקשות לחיווי אשראי בכל שנה. השינויים בכמות החיוויים נובעים משינויי המדיניות של המשתמשים בנתוני אשראי.

חיווי אשראי מספק תשובה קצרה (כן או לא) המסייעת להחלטה אם להתקשר עם לקוח, ובהוצאתו מספיק **ליידע** את הלקוח.



איור 2 - דוחות חיווי אשראי, 2019 עד 2025 (אלפים)



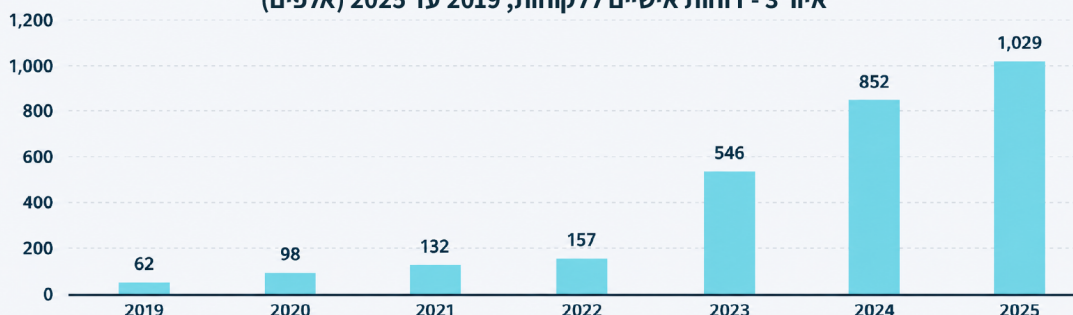
מקור: מאגר נתוני אשראי

כל לקוח יכול לקבל את פירוט המידע שנשמר לגביו במאגר באמצעות הזמנת דוח ריכוז נתונים או באמצעות הדוח הדיגיטלי שהושק בשנת 2023. כמות הצפיות בדוח הדיגיטלי ובדוח ריכוז הנתונים עולה בשיעור ניכר בכל שנה.

הדוח האישי מספק ללקוח תמונה רחבה של התחייבויות השארתי שלו



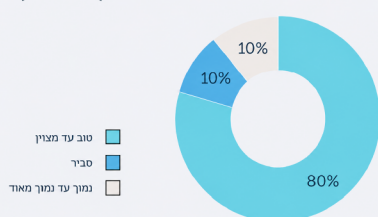
איור 3 - דוחות אישיים ללקוחות, 2019 עד 2025 (אלפים)



מקור: מאגר נתוני אשראי

## 6.2. התפלגות דירוגי האשראי באוכלוסיית המאגר

איור 4 - התפלגות דירוגי אשראי (אחוזים)



מקור: עיבודי בנק ישראל, ממוצע בין שתי לשכות האשראי, ספטמבר 2025

מניתוחים שערכנו לפי הנתונים שמעבירות לשכות האשראי, תמונת המצב של התפלגות הדירוגים מאז הקמת המאגר נותרה יציבה למדי במהלך השנים: כ-80% מאוכלוסיית המאגר מדורגת בדירוג טוב עד מצוין, כ-10% בדירוג סביר וכ-10% בדירוג נמוך עד נמוך מאוד. ייתכן שלקוחות רבים יכולים לשפר את שיעור הריבית שהם מקבלים עבור ההלוואות שלהם 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 נתונים בהיקף מסוים ומסוגים שבהם עושה המודל שימוש. אם אין ללקוח מידע מספק לצורך קביעת 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 המודל.

## 6.3. תרומת המאגר לשוק האשראי

מחקר של חטיבת המחקר בבנק ישראל שפורסם לאחרונה מצביע על תרומתו של מאגר נתוני אשראי לפעילות נותני אשראי חוץ-בנקאי, תוך כדי התמקדות בשוק הלוואות הרכב. המחקר העלה כי שימוש בנתוני המאגר לצורך מתן הלוואות הוביל לירידה במרווחי הריבית בהלוואות רכב שנתנו נותני אשראי חוץ-בנקאיים. הירידה הגיעה ליותר מנקודת אחוז בסוף התקופה, לעומת כ-0.3 נקודות אחוז במוצע על פני התקופה כולה. בעקבות השימוש במאגר נצפתה ירידה בהישענות על שיעור המינוף כמדד סיכון, ומעבר לתמחור מדויק יותר על בסיס מאפייני הסיכון הפרטניים של הלווה. נוסף על כך, השימוש במאגר לווה בירידה בשיעורי הפיגור בהלוואות שנתנו נותני אשראי חוץ-בנקאיים לעומת הלוואות בנקאיות וממצא זה עשוי להעיד על שיפור יחסי ביכולת הזיהוי וההערכה של סיכון הלווה.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> להרחבה ראו באתר בנק ישראל בקישור הבא: [/https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/13-5-26](https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/13-5-26)

## 7. אתגרים מרכזיים לשנה הבאה

המשך פיתוחה וחיזוקה של מערכת נתוני האשראי מלווה בשורה של אתגרים מערכתיים, אסדרתיים וטכנולוגיים, אשר צפויים לעמוד במוקד פעילות יחידת הממונה בשנה הקרובה. אתגרים אלו נבחנים בראייה כוללת, תוך כדי איזון בין קידום חדשנות ותחרות לבין שמירה על יציבות המערכת והגנה על זכויות הלקוחות.

### שמירה על איכות הנתונים ואמינותם

הרחבת היקף השימוש במערכת נתוני האשראי מחייבת המשך השקעה בשמירה על איכות, שלמות ועדכניות הנתונים. האתגר המרכזי הוא חיזוק מנגנוני הבקרה והאכיפה כלפי גופים מדווחים, לצד צמצום פערים וחוסר אחידות בדיווח, באופן שיבטיח כי המידע המשמש לקבלת החלטות אשראי הוא מהימן ומדויק.

### התמודדות עם שינויים בסביבת הסיכון

שוק האשראי מושפע משינויים מקרו־כלכליים, חברתיים וביטחוניים, אשר עשויים להשפיע על יכולת ההחזר של לווים ועל דפוסי הסיכון במערכת. אחד האתגרים המרכזיים לשנה הבאה הוא המשך פיתוח כלים לניטור ולזיהוי מוקדם של סיכונים, תוך כדי שמירה על גמישות אסדרתית המאפשרת התאמות והקלות ייעודיות בעת הצורך.

### איזון בין חדשנות להגנת הצרכן

התפתחות טכנולוגית מהירה, הכוללת שימוש בכלים מתקדמים לניתוח נתוני אשראי ולתמחור סיכונים עלולה להתבצע על חשבון פרטיות הלקוחות, לכן נדרש לאזן בין אימוץ חדשנות לבין הבטחת שימוש הוגן, שקוף ומידתי במידע אישי. יחידת הממונה תפעל להבטיח כי חדשנות בשוק האשראי אינה באה על חשבון זכויות הלקוח, פרטיותו ויכולתו להבין את אופן קבלת ההחלטות בעניינו.

### חיזוק ההסברה והגברת המודעות למערכת

לצד ההתפתחויות בשוק נדרש המשך חיזוק ההנגשה וההסברה לציבור, בדגש על הבנת דוח נתוני האשראי, משמעות דירוג האשראי והזכויות העומדות לרשות הלקוחות. האתגר המרכזי הוא צמצום פערי ידע והעמקת ההבנה הציבורית, באופן שיאפשר שימוש מושכל במידע ויחזק את אמון הציבור במערכת.

### שיתוף פעולה בין מאסדרים

אתגר נוסף נוגע להעמקת שיתופי הפעולה עם מאסדרים נוספים לצורך תיאום, החלפת מידע וגיבוש מענים רוחביים לאתגרים המתפתחים בשוק האשראי. שיתופי פעולה אלו הם תנאי מרכזי להתמודדות מועילה עם סוגיות מורכבות החוצות גבולות אסדרתיים. הממונה ימשיך לפעול בשנה הבאה להתמודדות עם אתגרים אלו באופן יזום, מקצועי ומאוזן, מתוך מחויבות לפיתוח שוק אשראי תחרותי, יציב והוגן ולחיזוק אמון הציבור במערכת נתוני האשראי.

### מאגר לתאגידים

הממונה פועל להרחבת המאגר הקמעונאי בהקמת מאגר לתאגידים. מאגר זה יסייע בעיקר לעסקים הקטנים והבינוניים שמהווים את עמוד השדרה של הכלכלה בישראל ותורמים יותר ממחצית התוצר, ותשפר את הנגישות ותנאי האשראי שלהם. עסקים אלו חווים קשיי מימון ניכרים ורבים מהם נותרים ללא מענה מימוני – מצב המקשה על הישרדותם. למאגר פוטנציאל לחסוך לעסקים אלו כ-1.5 מיליארד ש"ח בשנה ולקדם בכך את תרומתם לכלכלה, לצמיחה ולתעסוקה. המאגר ישפר את התחרות בשוק האשראי לעסקים קטנים ובינוניים יאפשר גם לנותני האשראי הקטנים והחופשיים להתחרות על עסקים אלו. מבחינת חלק מנותני אשראי אלו מדובר בנקודת מפנה שתעודד אותם להיכנס לשוק האשראי לעסקים.

## נספח – מילון מונחים

<p>דוח שמפרט את נתוני האשראי של הלקוח עד שלוש שנים לאחור ועל בסיסו מחושב דירוג אשראי ללקוח. הדוח מסייע לנותן אשראי להחליט אם לתת אשראי ללקוח ובאילו תנאים. נותן אשראי חייב לקבל את הסכמת הלקוח למסירת המידע ממערכת נתוני אשראי לצורך הפקת דוח אשראי.</p>	<p><b>דוח אשראי</b></p>
<p>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.</p>	<p><b>דוח ריכוז נתונים</b></p>
<p>שירות באתר האינטרנט של מערכת נתוני אשראי, המאפשר ללקוח לקבל בחינם תמונת מצב עדכנית של נתוני האשראי שלו באופן מיידי ואינטראקטיבי, לרבות תובנות והסברים.</p>	<p><b>דוח דיגיטלי</b></p>
<p>ציון שמשקף הערכה לגבי היכולת של לקוח לעמוד בפירעון התחייבויות האשראי שלו במועדן הצפוי. ציון זה מבוסס על מודלים סטטיסטיים וכן על הנתונים הייחודיים של הלקוח, למשל נתונים על האופן שבו הוא פרע את התחייבויותיו בעבר. דירוג אשראי מחושב רק בלשכת אשראי.</p>	<p><b>דירוג אשראי</b></p>
<p>לקוח יכול לבקש שנתוני האשראי שלו לא יימסרו מהמאגר לצורך עריכת דוח אשראי. אפשר להגביל את כל נתוני האשראי או רק חלק מהם ואפשר בכל עת לשנות בחירה זו או לבטל אותה.</p>	<p><b>הגבלה של מסירת נתוני אשראי</b></p>
<p>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. כמו־כן, גם הדוחות שכבר הוזמנו מהמערכת נמחקים ללא אפשרות שחזור.</p>	<p><b>הפסקת איסוף נתוני אשראי (אי־הכללה)</b></p>
<p>חיווי בשאלה אם לתת אשראי ללקוח שלשכת אשראי מעבירה 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, לצד החיווי, מספר מוגבל של נתונים שאותם מותר לפרסם על־פי דין.</p>	<p><b>חיווי אשראי</b></p>

<p>כל אזרח או תושב בגיר (שמלאו לו 18 שנים) שמקור מידע דיווח לגביו נתוני אשראי, לרבות בפעילותו כעוסק.</p>	<p><b>לקוח</b></p>
<p>עיקרון שלפיו כל נותן אשראי מתחייב להעביר אל המאגר את נתוני האשראי של כל לקוחותיו כתנאי לקבלת נתונים מהמאגר לצורך הפקת דוח אשראי.</p>	<p><b>עיקרון ההדדיות</b></p>
<p>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.</p>	<p><b>לשכת אשראי</b></p>
<p>כל גוף שמעביר נתוני אשראי למערכת נתוני אשראי, בין אם הוא חייב לדווח ובין אם בחר לעשות זאת. מקורות מידע כוללים, בין השאר: בנקים, חברות כרטיסי אשראי, חברות ביטוח או פנסיה וגמל, נותני אשראי חוץ-בנקאי, לשכות ההוצאה לפועל, הממונה על חדלות פירעון ומדור חשבונות מוגבלים בבנק ישראל.</p>	<p><b>מקור מידע</b></p>
<p>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.</p>	<p><b>משתמש בנתוני אשראי</b></p>
<p>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. חשוב להדגיש שהאחריות על איכות הנתונים מוטלת על מקורות המידע המדווחים והממונה מפקח עליהם.</p>	<p><b>נתוני אשראי</b></p>
<p>מי שקיבל ייפוי כוח מלקוח לקבל בעבורו 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.</p>	<p><b>מיופה כוח בתמורה</b></p>