



# מדינת ישראל

## רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ט' בכסלו התשפ"א  
25 בנובמבר 2020

חוזר נותני שירותים פיננסיים  
2020-10-4  
סיווג: כללי

### הוראות לניהול אשראי צרכני

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 4(א), 49(א) ו-50ג(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), תשע"ו-2016 (להלן – "החוק" או "חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים"), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת אני מורה כדלקמן:

#### 1. כללי

בשנים האחרונות התרחב היקף האשראי ככלל, וכן האשראי ליחידים ולמשקי הבית בפרט (להלן – "אשראי צרכני"), וזאת בין היתר על רקע הריבית הנמוכה, הגידול בצריכה הפרטית, הזמינות הגבוהה של האשראי, והתחרות הגוברת בין הגופים הנותנים אותו ובכלל זה נותני שירותים פיננסיים כהגדרתם בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים. להגדלת היצע האשראי והתחרות, יתרוונות משמעותיים לציבור צרכני האשראי שעשויים לבוא לידי ביטוי, בין השאר, בהורדת עלות המוצר, שיפור איכות המוצר (למשל בשינוי מאפייני המוצר והגדלת מגוון המוצרים) והתאמתו ללקוח (למשל באמצעות חדשנות טכנולוגית), שיפור השירות (למשל בהגדלת הזמינות) ובהגדלת נגישות השירות לצרכנים רבים יותר.

בצד התועלת האמורה, מתעורר סיכון לקיומו של נטל חוב מופרז, שעלול להגיע לכדי פגיעה של ממש ברווחה של נוטל האשראי, במיוחד כשעסקינן באשראי צרכני הניטל על ידי משקי בית מוחלשים. לאור זאת ועל רקע שיח ציבורי ורגולטורי ער בארץ ובעולם, מוצע לקבוע הוראות צרכניות אשר יעגנו התנהלות מינימלית של הוגנות מול צרכני האשראי הצרכני למצער. אחד העקרונות המרכזיים של הוראות אלה הוא להבטיח שללקוח האשראי הצרכני ישווק ויועמד אשראי שמתאים לצרכיו וליכולת החזר שלו (להלן – "הוראות צרכניות").

מטרת חוזר זה להבטיח התנהלות תקינה ואחראית של מתן אשראי על ידי נותן שירותים פיננסיים בהתנהלותו מול לקוחות האשראי הצרכני. זאת, על ידי קביעת הוראות להבטחת תקינות הליך ניהול אשראי צרכני, הכולל שלושה שלבים מרכזיים – העמדת האשראי ותמחורו, ניהול האשראי על ידי בעל הרישיון, וגביית החוב. הוראות אלו ייקבעו בין השאר במסגרת תפקידי הדירקטוריון וההנהלה, במסגרת קביעת מדיניות העמדת האשראי הצרכני ושיווקו וכן בגביית החובות.

התנהלות תקינה ואחראית של בעל הרישיון מחזקת את אמון הציבור בפעילויות הפיננסיות המתבצעות על ידי בעל הרישיון ומקטינה את הסיכונים להם חשופים לקוחות האשראי הצרכני.

הוראות חוזר זה עולות בקנה אחד עם העקרונות העומדים בבסיס חקיקת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים ועם הוראות סעיף 3 לחוק האמור, הקובע כי המפקח בעת ביצוע תפקידו והפעלת סמכויותיו לפי החוק, יביא בחשבון, בין השאר, יצירת סביבה אמינה, בטוחה ויציבה למתן שירותים פיננסיים, קידום התחרות, שקיפות ונגישות המידע, וכן הגנה שמירה וקידום עניינם של הלקוחות של נותני השירותים. עיקרון אחרון זה בא על ביטוי גם בפרק ח' לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים העוסק בשמירה על ענייני לקוחות, בהוראות חוק אשראי הוגן, תשע"ג-1993, ובחוזר גילוי בחוזה הלואה.

## 2. תיקון החוזר המאוחד

בחוזר המאוחד לעניין שירותים פיננסיים מוסדרים, בחלק 3 ('שמירה על ענייני לקוחות'), בפרק 1 ('כללי') בסימן ד' ('הוראות בדבר חוזה למתן שירותים פיננסיים'), יבואו סעיפים 93-100 ('הוראות לניהול אשראי צרכני') המצורפים כנספח לחוזר זה.

## 3. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על נותן שירותים פיננסיים שהוא בעל רישיון למתן אשראי, בעל רישיון למתן שירותי פיקדון ואשראי ובעל רישיון להפעלת מערכת לתיווך באשראי, בשינויים המחויבים, כהגדרתם בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים.

## 4. תחילה

תחילתן של הוראות חוזר זה תשעה חודשים מיום פרסומו.

ד"ר משה ברקת

המפקח על שירותים פיננסיים מוסדרים

חלק 3: שמירה על ענייני לקוחות

פרק 1 – כללי

סימן (ד') – הוראות בדבר חוזה למתן שירותים פיננסיים

(2) הוראות לניהול אשראי צרכני

93. הגדרות

בסימן זה-

"אשראי צרכני" – אשראי שמתקיימים בו כל אלה :

- א. האשראי ניתן ללווה כהגדרתו בחוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993 (להלן – "חוק אשראי הוגן"), למעט אשראי שניתן לעוסק מורשה כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, שלא לשימוש אישי, ביתי או משפחתי ;
- ב. סכום האשראי שקיבל בפועל הלווה כאמור בפסקה (1), במסגרת עסקת אשראי בודדת, אינו עולה על הסכום הקבוע בסעיף 15(ב)(1) בחוק אשראי הוגן ;
- ג. סך האשראי המצרפי של הלווה כאמור בפסקה (1), אצל בעל הרישיון, אינו עולה על 5 מיליון שקלים חדשים.
- ד. לגבי עסקה למתן שירותי ניכיון שיקים או שירותי ניכיון כהגדרתם בסעיף 7א לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, נקבע בתנאי העסקאות כאמור כי בעל הרישיון יוכל לחזור גם אל הלווה לשם גביית חובו ;

"בעל רישיון" – כל אחד מאלה :

1. בעל רישיון למתן אשראי ;
2. בעל רישיון להפעלת מערכת לתיווך באשראי ;
3. בעל רישיון למתן שירותי פיקדון ואשראי.

"הנהלה" – כל אחד מאלה :

1. בבעל רישיון בסיסי - מי שמנהל את פעילותו של בעל הרישיון ;
2. בבעל רישיון מורחב - המנכ"ל.

"הצעת אשראי בנקודת מכירה" – הצעה להעמדת אשראי, שניתנת במתחם למכירה או השכרה של מוצר שאינו אשראי, ושאינה אגב מכירה או השכרה של מוצר ;

"לווה" – מקבל האשראי מבעל רישיון ולעניין בעל רישיון להפעלת מערכת לתיווך באשראי, מקבל האשראי באמצעות המערכת שאותה הוא מפעיל ;

"לקוח צעיר" - אדם שמלאו לו 18 שנים וטרם מלאו לו 21 שנים, הכשיר לבצע פעולות משפטיות בהתאם להוראות חוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות ;

"ניהול אשראי" – כל הפעילות הנלווית לתהליך מתן האשראי על ידי בעל רישיון, ובכלל זה העמדת האשראי ותמחורו, ניהול האשראי וגביית החוב ;

**"שיווק יזום"** – פניה אישית ללקוח מסוים שלא לפי בקשתו הספציפית לצורך הצעת עסקת אשראי, לרבות אגב פניה של לקוח בעניין אחר, או פניה להצעת אשראי בנקודת מכירה. לעניין זה, לא תחשב שיווק יזום פניה המיועדת לכלל הלקוחות או עדכון הלקוח על האפשרות לקבלת אשראי, באתר האינטרנט של בעל הרישיון, או באפליקציה של בעל הרישיון או בפירוט דפי החשבון או באמצעות פניה בצי"ט.

#### **94. תפקידי הדירקטוריון:**

##### (א) התווית אסטרטגיה

דירקטוריון של בעל רישיון יתווה את האסטרטגיה לניהול אשראי צרכני.

- (1) על האסטרטגיה לחול על כל מוצרי האשראי ולהתייחס לעקרונות ויעדים לניהול מתן אשראי צרכני, בהתבסס על מאפיינים שונים ובכללם שוקי יעד, סוגי מוצרים וכד';
- (2) הדירקטוריון ידון אחת לשנה, לכל הפחות, באסטרטגיה שהתווה כאמור בפסקה (1), ויאשר את מדיניות האשראי הצרכני של בעל הרישיון שנקבעה על ידי ההנהלה בהתאם להוראות סעיף 96.

##### (ב) פיקוח ובקרה

דירקטוריון של בעל רישיון יפקח אחר יישומה של האסטרטגיה שהתווה, בין היתר באמצעות כל אלה:

- (1) יוודא הקצאת משאבים הולמים לניהול אשראי צרכני;
  - (2) יקבע סוגי דיווחים נדרשים לדירקטוריון מועדם ומתכונת העברתם, בקשר לניהול אשראי צרכני, ובכלל זה אירועים חריגים בעלי השפעה מהותית.
- (ג) בבעל רישיון שהוא יחיד, יחולו הוראות סעיף 94 על ההנהלה, והכל בשינויים המחויבים.

#### **95. תפקידי ההנהלה:**

- (א) ההנהלה תכתוב ותתעד מסמך בדבר מדיניות האשראי הצרכני של בעל הרישיון, כמפורט בסעיף 96 (להלן – **"מדיניות אשראי צרכני"**). מדיניות האשראי תיקבע בהתאם לאסטרטגיה שהתווה הדירקטוריון, בהתאם להיקף האשראי שמעמיד בעל הרישיון ולסיכון הגלום באשראי, ובכפוף להוראות הדין לרבות הוראות חוזר זה;
- (ב) ההנהלה תוודא את היישום וההטמעה בפועל של מדיניות האשראי הצרכני, ותנהל מעקב אחר ציות בעל הרישיון למדיניות ולהוראות חוזר זה;
- (ג) ההנהלה תפקח על ניהול האשראי ותנהל מעקב, בין השאר על אשראי צרכני שניתן תוך חריגה מהמדיניות, אשראי צרכני שניתן כתוצאה משיווק יזום והיקף תלוונות לווים.

#### **96. מדיניות אשראי צרכני:**

- מדיניות אשראי צרכני של בעל רישיון, כאמור בסעיף 95(א), תתייחס לכל פעילות שנעשית אגב ניהול האשראי הצרכני של בעל רישיון אל מול לווה, ותכלול לכל הפחות התייחסות לנושאים שלהלן:
- (א) העמדת האשראי הצרכני בהתאם להוראות המפורטות בסעיף 97(א) לחוזר זה;
  - (ב) שיווק של אשראי צרכני בהתאם להוראות המפורטות בסעיף 98(א) לחוזר זה;
  - (ג) גביית חובות בהתאם להוראות המפורטות בסעיף 99(א) לחוזר זה.

#### **97. תהליך העמדת אשראי ואישורו:**

בעל רישיון יעמיד אשראי בהתאם למדיניות האשראי הצרכני כמפורט בסעיף 97(א) ולהוראות סעיף 97(ב) לחוזר זה.

#### (א) מדיניות העמדת אשראי צרכני

מדיניות אשראי צרכני תכלול התייחסות לכל הפחות לכל אלה :

- (1) סוגי האשראי הניתנים על ידי בעל הרישיון ותהליכי אישור מוצר אשראי חדש ;
- (2) קווים מנחים להעמדת אשראי צרכני, לדירוגו, לתמחורו ההוגן ולמגבלות האשראי הנובעות מהם. קווים מנחים אלו יתייחסו לכל הפחות להתאמת מאפייני האשראי, התקופה לפירעון ומועדי הפירעון, לצרכי מבקש האשראי וליכולת הפירעון שלו, וכן להערכת שווי בטחונות ולאפשרויות מימושן, ככל שאלו יועמדו ;
- (3) מדדים כמותיים ודרישות מינימום להערכת יכולת הפירעון של מבקש האשראי כגון :
  - א. יחס מקסימלי בין סך החוזר החודשי לבין ההכנסה הפנויה, כאשר ההכנסה הפנויה לוקחת בחשבון הכנסות והוצאות חודשיות על פני תקופה ;
  - ב. מצבת נכסים של מבקש האשראי ;
  - ג. התחייבויות אחרות של מבקש האשראי כולל התחייבויות עתידיות צפויות ;
  - ד. קיום מסגרות אשראי לא מנוצלות של מבקש האשראי ;
  - ה. קיום ביטחונות וערבים.

(4) כללים לקביעת מידת ההיכרות עם מבקש האשראי, לרבות התייחסות לשימוש במאגרי מידע מהם נלמדים נתונים על הלווה והיסטורית האשראי שלו (לדוגמא, מידע מהמאגר בהתאם לחוק נתוני אשראי), תיקוף המידע, ורמת עדכניות המידע הנדרש בהתאם למאפייני הלווה והאשראי ;

#### (ב) הוראות לאישור והעמדת אשראי צרכני

- (1) בעל רישיון יעמיד אשראי בהתאם למדיניות שקבע כאמור בסעיף 96(א) ;
- (2) מבלי לגרוע מהאמור בסעיף (1), בעל רישיון רשאי להעמיד אשראי בחריגה מהמדיניות שקבע ובלבד שינמק בכתב את הנסיבות אשר הביאו להעמדת האשראי תוך חריגה מהמדיניות ;
- (3) טרם להעמדת אשראי צרכני ללווה ובהתאם למדיניות העמדת האשראי שקבע, יתאים בעל רישיון את סוג האשראי המוצע למטרה שלשמה הוא ניתן. העמדת האשראי תהיה בהתאם למצבו הפיננסי של הלווה וליכולתו לעמוד בתשלומי החזרי אשראי, וכן בהתאם לגילו של הלווה ולהוראות הדין החלות לעניין זה ;
- (4) בעת בחינת העמדת האשראי ויכולת הפירעון של מבקש האשראי, יכול בעל הרישיון להתחשב בבטוחה שניתנה להבטחת האשראי. עם זאת, קיומם של ביטחונות כשלעצמם אינם מהווים תחליף לבחינת מבקש האשראי, נכונותו ויכולתו הפיננסית לפרוע את האשראי.

### 98. שיווק אשראי צרכני :

#### (א) מדיניות שיווק אשראי צרכני

- מדיניות אשראי צרכני תכלול כללים לשיווק של אשראי צרכני וכן כללים לשיווק יזום של אשראי כאמור. על הכללים להתייחס לכל הפחות לכל אלה :
- (1) מאפיינים של אוכלוסיות היעד לשיווק אשראי צרכני בהתאם לסוג האשראי, וכן אופי ותדירות השיווק ;
  - (2) מאפיינים לאוכלוסיות שככלל לא יהוו יעד לשיווק יזום, כגון לקוח צעיר או לקוח הנמנה על אוכלוסיות חלשות מבחינה כלכלית ;
  - (3) קווים מנחים להכשרה, תגמול והערכה של עובדים, כולל עובדים במיקור חוץ או שירות הניתן במיקור חוץ, כך שלא יעודדו שיווק אגרסיבי של אשראי צרכני.

## (ב) הוראות לשיווק אשראי צרכני

- (1) על בעל רישיון להימנע משיווק אגרסיבי ומהפעלת לחץ על הלקוח לקבל החלטה להתקשר בעסקת אשראי ;
- (2) גיוס לווים באמצעות צד שלישי יתאפשר כל עוד הדבר מתבצע בצורה המעודדת גישה אחראית, הוגנת ושקופה כלפי הלווים, ובהתאם להוראות הדין. אין בהוראה זו כדי לפטור בעל הרישיון מהאחריות המוטלת עליו בהתאם להוראות כל דין וחוזר זה ;
- (3) בעל רישיון יידע את הלקוח על זכותו לבקש הסרה מרשימת שיווק באופן מידי, ויאפשר את הסרת הלקוח בדרך שהיא פשוטה, סבירה וגלויה, בין היתר, כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"ה-1981 וחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982. ביקש לקוח את הסרתו מרשימת השיווק של בעל הרישיון, לא יפנה אליו בעל הרישיון לשיווק אשראי ;
- (4) שיחות השיווק יתנהלו על פי תסריטי שיחה שהוכנו מראש. המידע יימסר ללקוח בצורה ברורה, ובפירוט ככל הניתן, ויכללו בין היתר, את מטרת השיחה, זהות הגורם המשווק ופרטים מהותיים נוספים בראשית השיחה, וכן כל מידע נוסף כנדרש בהתאם להתקדמות השיחה ;
- (5) בעל רישיון יקבע את התקופה במהלכה הצעת האשראי תעמוד בתוקף ויידע את הלקוח לגבי תקופה זו ;
- (6) בשיווק יזום של אשראי על ידי בעל רישיון, יחולו בנוסף גם ההוראות הבאות :
- א. בעל רישיון לא יפנה ללקוח צעיר באופן יזום להצעת אשראי צרכני ;
- ב. בעל רישיון לא יפנה ללקוח באופן יזום להצעת אשראי צרכני, אם אותו לקוח סירב בשלושה חודשים שלפני הפניה, להצעת אשראי דומה. הוראה זו לא תחול במקרה בו הלקוח הסכים בצורה מפורשת שיפנו אליו בשנית וכן במקרה של הצעת אשראי בהקשר של ארגון מחדש של חובות בעייתיים או במקרה של הסדרת חריגה ממסגרת אשראי ;
- ג. על בעל הרישיון לאפשר ללקוח לבטל את עסקת האשראי ללא עמלות, במהלך שלושה ימי עסקים מיום ההתקשרות בעסקה (להלן – **תקופת הביטול**). בעל הרישיון יודיע ללקוח על מועד סיום תקופת הביטול יום עסקים אחד לפני תום תקופת הביטול ;
- ד. על אף האמור בפסקה (ב), ביקש הלקוח כי כספי האשראי יועמדו לו במסגרת תקופת הביטול, יהא רשאי בעל הרישיון לגבות ממנו את ההוצאות הקבועות בתקנה 3(1) לתקנות הסדרת הלוואות חוץ-בנקאיות (החרגת סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק והחרגת הוצאות מגדר "יתוספת"), התשע"ט-2019 ;
- ה. בעל רישיון יתעד וישמור את כל הנתונים הרלוונטיים לתהליך השיווק היזום של האשראי, כולל מסמכים ואסמכתאות לתהליך. בעל רישיון ישמור את המסמכים האמורים גם במקרה בו התהליך לא הסתיים בהעמדת אשראי בפועל. לעניין זה יחולו הוראות המפקח בדבר שמירת מסמכים מכוח סמכותו לפי סעיף 96 לחוק ;
- (7) בהצעת אשראי המתבצעת בנקודת מכירה יחולו בנוסף על כל האמור גם ההוראות הבאות :
- א. שיווק האשראי על ידי בעל רישיון, יבוצע במלואו במתחם ייעודי (שאינו בקופות), שיסומן בשילוט בולט וברור, המציג את זהות בעל הרישיון, את השירות המוצע וכן אזהרה באשר לאי עמידה בפירעון ההלוואה כקבוע בהוראות סעיף 47(א) לחוק. לעניין זה "בעל רישיון" – למעט בעל רישיון להפעלת מערכת לתיווך באשראי ;
- ב. על בעל הרישיון לקיים פיקוח ובקרה אחר אשראי שמקורו בנקודות מכירה במטרה להבטיח התנהלות נאותה כלפי הלקוחות וזיהוי סיכונים.

## 99. הליכי גביית חובות :

## (א) מדיניות לגביית חובות

מדיניות הטיפול בגביית חובות תכלול לכל הפחות התייחסות לכל אלה:

- (1) הדרכים והאופן שבהם בעל הרישיון גובה את חובותיו;
- (2) כללים ברורים לשימוש במיקור חוץ לצורך פעילות גביה, ואופן השימוש במנגנוני פיקוח, מעקב ובקרה על הפעילות האמורה;
- (3) כללים ברורים בכל הקשור לפתיחת הליכים משפטיים לעניין גביית חובות לרבות הליכי הוצאה לפועל;

## (ב) הוראות לגביית חובות

מבלי לגרוע מהוראות כל דין, יחולו על בעל רישיון הוראות אלה:

- (1) בעל רישיון יפעל לגביית חובות תוך שמירה על הוגנות ביחסיו עם הלווה;
- (2) בעל רישיון אשר נעזר בגורם חיצוני לצורך גביית חובות, יפקח ויוודא כי אותו גורם עומד בהוראות כל דין רלוונטי לרבות הוראות חוזר זה, לעניין גביית חובותיו של בעל הרישיון. בנוסף יוודא בעל הרישיון כי הגורם החיצוני מעביר לו מידע שנמסר על ידי הלווה לגורם החיצוני בקשר עם גביית החוב, לרבות בקשה של לווה להסדרת חוב הפיגורים. אין בסעיף זה כדי לפטור את בעל הרישיון מהאחריות המוטלת עליו בהתאם לכל דין וחוזר זה; בפסקה זו "גורם חיצוני" למעט לשכת ההוצאה לפועל, או רשות אחרת מרשויות המדינה שהוסמכה על פי דין לפעול לגביית חובות;
- (3) פיגר לווה בפירעון האשראי, ישלח לו בעל הרישיון הודעה על כך בסמוך למועד בו נוצר הפיגור. ההודעה תכלול בין היתר פרטים אלו:
  - א. יתרת סכום האשראי ושיעור הריבית על האשראי;
  - ב. סכום האשראי שבפיגור ואופן חישובו;
  - ג. שיעור ריבית הפיגורים;
  - ד. פרטי ההתקשרות עם הגורם המטפל בכל הקשור לחוב שבפיגור;
  - ה. הסבר בשפה ברורה על המשמעויות הנובעות מהפיגור בתשלום החוב, לרבות הסבר על ההשלכות הנובעות מהעברת המידע על הלקוח ועל הפיגור בתשלום החוב למאגר בהתאם לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016.
- (4) טרם פתיחה בהליך גביה, תישלח על כך הודעה ללווה בה יצוינו כל הפרטים האמורים בסעיף (3);
- (5) בעל רישיון לא ימנע מלווה גישה למידע בנוגע לאשראי שנטל במקרה של פיגור בתשלומי האשראי, בין אם הליכי גביית החוב מבוצעים על ידו או באמצעות צד שלישי, לרבות במקרה בו הומחה חובו של הלווה לצד שלישי כאמור בסעיף 100 שלהלן. הגישה למידע תתבצע באופן בו היה זכאי הלווה לקבל את מידע עובר הפיגור;
- (6) התנהל הליך משפטי בין בעל רישיון לבין לווה בקשר לחוב שבפיגור, יאפשר בעל הרישיון ללווה לקבל ממנו ישירות מידע הקשור לחוב שבפיגור או למידע אחר אודות האשראי שנטל, אותו היה זכאי לקבל גם אלמלא ההליכים המשפטיים ובאופן שבו היה זכאי לקבלם;
- (7) בנסיבות בהן בעל הרישיון והלווה מגיעים להסדר בדבר קבלת תשלומים על חשבון החוב, יציין בעל הרישיון בהסדר את ההשלכות והמשמעויות של ההסדר לגבי הלווה. כמו כן, יעביר בעל הרישיון ללווה העתק של ההסדר שיכלול, בין השאר, לוח תשלומים.
- (8) מועד התשלום שבוצע בפועל לסילוק חובו של הלווה או להקטנת חובו, הוא המועד הקובע בהליכי גביית החוב;

100. המחאת זכות של בעל הרישיון:

(א) לא ימחה בעל הרישיון זכות לקבלת החזר אשראי, לרבות זכות מותנית או עתידה לבוא, אלא בכפוף להוראות הדין, לרבות הוראות חוק המחאת חיובים, התשכ"ט-1969, ובלבד שהנמחה הוא כמפורט להלן:

(1) בעל רישיון למתן אשראי או בעל רישיון למתן שירותי פיקדון ואשראי, כהגדרתם בחוק;   
(2) גוף שפטור מהחובה לקבל רישיון לעניין מתן אשראי לפי הוראות החוק, ואשר מפוקח על ידי רשות פיקוח בישראל, או רשות פיקוח במדינה החברה בארגון ה-OECD לעניין מתן אשראי, ובכלל זה לעניין הגנות צרכניות על לווים;

(ב) המחה בעל הרישיון את זכותו לקבלת החזר האשראי מלווה, כאמור בסעיף (א), ישלח ללווה הודעה על כך סמוך למועד המחאת הזכות. הודעה כאמור תכלול לכל הפחות פרטים אלו:

(1) סכום האשראי שהמחאת הזכות מתייחסת אליו;   
(2) סכום האשראי שבפיגור ככל שקיים ואופן חישובו, וכן שיעור ריבית הפיגורים בהתייחס לסכום האשראי שבפיגור;   
(3) פרטי ההתקשרות עם הגורם אליו הומחתי הזכות.

(ג) מבלי לגרוע מהוראות כל דין, הוראות סעיף זה לא יחולו על המחאת זכויות לקבלת החזר אשראי מלווה, שניתן במסגרת מערכת לתיווך באשראי, ובלבד שהמשך תפעול עסקאות האשראי נעשה באמצעות בעל הרישיון להפעלת מערכת לתיווך באשראי שבאמצעותה ניתן האשראי לכתחילה. לעניין זה, "תפעול עסקאות אשראי" – כל שירות או פעולה המבוצעים בין נותן אשראי למקבל אשראי במסגרת עסקת אשראי, לרבות גביית כספים ומענה לפניות בקשר למתן האשראי, והכל בכפוף להוראות החוק לעניין העמדת אשראי באמצעות מערכת לתיווך באשראי.

כללי -

ביום 6 באוגוסט 2016 פורסם חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (להלן – "החוק" או "חוק הפיקוח על המוסדרים"). חוק זה מסדיר את שוק השירותים פיננסיים המוסדרים וממנה את הממונה על רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן – "הממונה") לשמש כמפקח על נותני שירותים פיננסיים. מדובר בענף חשוב אשר לאסדרת פעילותו תועלת משקית רבה, אך למרות חשיבותו הענף כמעט שלא היה מוסדר ומפוקח. האסדרה שהייתה קיימת, הייתה חלקית בלבד ועסקה בעיקר בהיבטים של איסור הלבנת הון. לפיכך חוק הפיקוח על המוסדרים, שנועד בין היתר לשם יצירת סביבה אמינה, בטוחה ויציבה למתן שירותים פיננסיים, ולהטלת חובות פיקוח ואסדרה על השחקנים הפועלים בשוק האשראי החוץ-בנקאי, במטרה לוודא כי שחקנים אלה פועלים באופן סדור ויעיל. עוד נקבע כי על המפקח לקחת בחשבון בין היתר הגנה ושמירה על הלקוחות של נותני השירותים הפיננסיים וכן קידום עניינם.

לאור האמור, במסגרת האסדרה המתגבשת מכוח חוק הפיקוח על המוסדרים והרציונאליים העומדים בבסיסו, עולה צורך לתת דגש מיוחד להוראות בעניין ניהול אשראי תקין בנותני שירותים פיננסיים אשר מעמידים אשראי צרכני, וזאת כדי להבטיח את ניהולם התקין ואת השמירה על עניינם של לקוחותיהם.

בהוראות חוזר זה מוצע להסדיר את אופן התנהלות נותני שירותים פיננסיים בעת העמדת אשראי צרכני ללקוחות. הוראות חוזר זה מתייחסות לפעולות העיקריות בניהול אשראי צרכני: העמדת אשראי, שיווק אשראי וגביית חובות, ומטרתם לייצר הוגנות, שקיפות ושמירה על עניינם של לקוחות בעת מתן אשראי צרכני. מוצע לקבוע את ההוראות בחוזר זה וזאת בנוסף וכהשלמה להוראות חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993, אשר מסדיר גם הוא הוראות צרכניות. עוד יצוין, כי הוראות חוזר זה נכתבו בשיתוף פעולה עם בנק ישראל וזאת במטרה ליצור סטנדרט אחיד אצל נותני האשראי בעניין הגנות צרכניות.

### לסעיף 93

להגדרת "אשראי צרכני" – מוצע להגדיר אשראי צרכני באמצעות תנאים מצטברים המתייחסים לסוג הלווה ולסכום האשראי. כאמור, מטרת החוזר היא להגן על הלוואות צרכניות ללווים צרכנים בלבד, על כן, מוצע להגביל את סכום האשראי, ולקבוע אותו בזיקה לסכום הקבוע בחוק אשראי הוגן. כמו כן, מוצע להחריג מהגדרת "אשראי צרכני" עסקאות ניכיון, בהן לנותן האשראי אין זכות חזרה ללווה. כך לדוגמה בעסקה לניכיון שיקים בה מושך השיק הוא צד ג', אין משמעות לבחינת יכולת הפירעון של הלווה (המחזיק בשיק), שכן הוא אינו הגורם אשר נדרש לפרוע את הלוואה, אלא דרישה זו מונחת כולה לפתחו של מושך השיק. לעומת זאת, מקום בו לנותן האשראי (מנכה השיק), קיימת זכות חזרה אל הלווה במידה וקיים כשל פירעון, הרי שאז יש רלבנטיות גם לבחינת יכולת הפירעון של הלווה ומדובר באשראי צרכני. כמו כן מוצע לקבוע שהגדרת אשראי צרכני לא תחול על עוסק מורשה שנוטל הלוואה לצורך עסקו, אך כן תחול גם על עוסק פטור שמאפייניו דומים לאלו של משק בית ושבו אין בדרך כלל הפרדה בין העסק למשק הבית.

להגדרת "הצעת אשראי בנקודות מכירה" – מוצע להגדיר זאת כהצעת אשראי, שניתנה במתחם למכירה או להשכרה של מוצר שאינו אשראי, ושאינה אגב מכירה או השכרה של מוצר. כפי שיפורט בהמשך, מוצע לקבוע הוראות נוספות המתייחסות להצעות אשראי מסוג זה. עוד מוצע להחריג מהגדרה זו אשראי שניתן בנקודות מכירה לצורך מכירה או השכרה של מוצר ספציפי - לדוגמה אשראי שמקובל להציע אגב מכירת רכב. זאת מתוך הנחה כי בהצעת אשראי מסוג זה הלקוח מעוניין ברכישת המוצר ועל כן הסיכוי שהאחרון ייטול אשראי שהוא לא זקוק לו, קטן. יובהר כי אשראי שניתן אגב מכירה או השכרה של מוצר לא ייחשב "אשראי יזום", כהגדרתו בחוזר זה.

להגדרת "שיווק יזום" – מוצע להגדיר שיווק יזום כפנייה ללקוח מסוים שלא לפי בקשתו הספציפית של הלקוח. כפי שיפורט בהמשך, מוצע לקבוע הוראות ספציפיות במקרה של שיווק יזום בו פונה נותן השירותים הפיננסיים ללקוח באופן ישיר ויזום. בהצעת אשראי בדרך זו, קיים חשש מוגבר כי יופעל על הלקוח לחץ אשר יקשה על האחרון לבחון את הצעת האשראי באופן מחושב ובהתאם לצרכיו האמיתיים. כמו כן מוצע להחריג מהגדרה זו פניה המיועדת לכלל הלקוחות או עדכון הלקוח באמצעים שונים כמו אפליקציה של בעל הרישיון או פניה בצ'אט, וזאת מכיוון שפניות מסוג זה אינן מתאפיינות ביכולת להפעיל לחץ פסול על הלקוח.

#### לסעיפים 94 ו-95

בסעיפים אלו מוצע לקבוע את תפקידי הדירקטוריון וההנהלה בבעל רישיון לעניין מתן אשראי צרכני. מוצע לקבוע כי הדירקטוריון יתווה את האסטרטגיה לניהול אשראי ויפקח על יישום המדינות בבעל הרישיון. עוד מוצע לקבוע כי ההנהלה תהיה האחראית על יישום האסטרטגיה שנקבעה על ידי הדירקטוריון, קביעת מדיניות לניהול אשראי וכן יישום הטמעה ופיקוח בפועל של המדיניות כאמור. בנוסף מוצע לקבוע כי בבעל רישיון שהוא עסק יחיד, ואשר אין לו דירקטוריון, יחולו כל הוראות החוזר בעניין הדירקטוריון על ההנהלה כהגדרתה בחוזר זה. יובהר כי הוראות סעיפים אלו מטילות את האחריות על הדירקטוריון וההנהלה, גם אם אלה נעזרים בגורמים נוספים לשם עמידה בהוראות חוזר זה, כגון וועדות דירקטוריון, או בעלי תפקידים אחרים בבעל הרישיון.

#### לסעיף 96

בסעיף זה מוצע לקבוע כי מדיניות האשראי הצרכני תתייחס לכל פעילות שנעשית אגב ניהול האשראי הצרכני אל מול הלווה. כמו כן, מוצע לקבוע כי מסמך המדיניות יתייחס לכל הפחות לתהליך העמדת אשראי ואישורו, למדיניות השיווק של בעל הרישיון וכן לגביית חובות. מסמך המדיניות אשר יכתבו על ידי ההנהלה, ישקפו את הפעילות של בעל הרישיון ויחייבו אותו בעת ניהול האשראי הצרכני. כתיבת מדיניות כאמור, הכרחית לצורך ניהולו התקין והסדור של בעל הרישיון ובנוסף תאפשר למפקח לבחון את אופן פעילותו של בעל הרישיון. כמו כן, בסעיפים הספציפיים העוסקים בהעמדת אשראי ואישורו, בשיווק אשראי צרכני ובגביית חובות (סעיפים 97, 98 ו-99 לחוזר) נקבעו גם הוראות לעניין המדיניות. כך לדוגמה במסגרת סעיף 97 לחוזר זה שעניינו הוראות הנוגעות לתהליך העמדת אשראי ואישורו, נקבעו בסעיף קטן (א) הוראות לעניין הנושאים שאליהם צריכה להתייחס המדיניות לגבי הליך העמדת האשראי ואישורו.

#### לסעיף 97

מוצע לקבוע כי בעל הרישיון יקבע מדיניות וכללים להעמדת אשראי, תמחורו ואישורו אשר יחייבו אותו בעת העמדת האשראי. המדיניות שתקבע על ידי ההנהלה תתווה את אופן העמדת האשראי הצרכני בבעל הרישיון. בנוסף מוצע לקבוע הוראות צרכניות שיחייבו את בעל רישיון בעת העמדת האשראי הצרכני. דרישות החוזר לעניין אופן העמדת האשראי, מטרתם לחייב את בעל הרישיון להגדיר מראש כללים ברורים על פיהם ייבחנו בקשות האשראי ואשר יתאימו למאפייני מבקש האשראי וליכולתו להחזיר את ההלוואה. העמדת אשראי עם מאפיינים שלא מתאימים למבקש האשראי יכולה להוביל לנטילת אשראי עודף ולפגיעה בלקוח. הוראות סעיף זה נקבעו מתוך ההנחה כי ללווים צרכנים לא קיימת המומחיות לבחינה ולהתאמת האשראי לצרכיהם וליכולת החוזר שלהם.

**בסעיף קטן (א)** מוצע לקבוע כי מדיניות האשראי של בעל הרישיון תתייחס לסוגי אשראי ותהליכי אישור של מוצר חדש וזאת במטרה להורות לבעל הרישיון לבחון את אופן אישור מוצר אשראי חדש וכן את התאמתו

ללווי צרכניים ולצורכיהם. עוד מוצע לקבוע כי בעל הרישיון ייקבע קווים מנחים להעמדת אשראי אשר יתייחסו להערכת האיתנות הפיננסית ויכולת החזר של הלווה, וזאת ע"י קריטריונים שנקבעו מראש על ידי בעל הרישיון ואשר יתייחסו למדדים כמותיים ומוגדרים להערכת הלווה. בהתאם לכללים אלו יקבע בעל הרישיון את גובה האשראי הניתן ואת תנאי ההלוואה ויתאימו ללקוח ולמאפייניו. כך לדוגמה בסעיף קטן (3)(א) מוצע לקבוע כי בעל הרישיון יקבע מהו היחס המקסימלי בין החזר חודשי להכנסה הפנויה, שהיא הכנסה ברוטו בניכוי ההוצאות, אשר יאפשר ללווה להחזיר את ההלוואה אך לשמור על תנאי מחיה נאותים. בחינת היחס כאמור תתבצע על פני זמן ולא על חודש מסוים וזאת כדי לשקף נאמנה את יכולת החזר של מבקש האשראי. יובהר, שהפירוט שבפסקאות (א) עד (ה), הובא כדוגמה בלבד, ובעל הרישיון יכול להעריך את יכולת הפירעון של מבקש האשראי באמצעות דרישות ומדדים כמותיים אחרים.

כמו כן מוצע לקבוע כי המדיניות כאמור תתייחס לאופי המידע אותו צריך בעל הרישיון לקחת בחשבון בעת בחינת מבקש האשראי. היקף המידע הנדרש ייקבע תוך התייחסות לגובה האשראי המבוקש והסיכונים בכרוכים בו. כך, באשראי בהקיפם גדולים עם סיכוני אשראי משמעותיים, על בעל הרישיון להתבסס על מידע רחב ועדכני יותר. יובהר, שאין חובה לעשות שימוש במאגרי מידע חיצוניים, אך יש צורך לכלול במסמך המדיניות התייחסות לשאלה האם נעשה שימוש במאגרי מידע, ואם כן, כיצד בא לידי ביטוי השימוש האמור.

**בסעיף קטן (ב)** מוצע לקבוע הוראות פוזיטיביות אשר יחייבו את בעל הרישיון בעת העמדת האשראי. מוצע לקבוע כי ככלל בעל רישיון יעמיד אשראי בהתאם למדיניות שקבע. עם זאת מוצע לקבוע כי בנסיבות מסוימות בעל רישיון יוכל להעמיד אשראי גם שלא בהתאם למדיניות שנקבע על ידו, וזאת מתוך הבנה כי ישנם נסיבות מיוחדות, לדוגמה נסיבות רפואיות של לקוח, בהם ניתן לסטות מהמדיניות שנקבעה. במקרה כזה מוצע לקבוע כי בעל הרישיון ינמק בכתב את אותם נסיבות וזאת על מנת שניתן יהיה לבצע פיקוח על העמדת אשראי. כמו כן, מוצע לקבוע כי טרם העמדת האשראי, יתאים בעל הרישיון את סוג האשראי שיציע למטרה שלשמה נלקח האשראי, בהתאם למדיניות ובאופן שייקח בחשבון פרמטרים מרכזיים, כגון: משך הזמן שבו ניתנה ההלוואה (קצר או ארוך); תקופת הפירעון ומועדיה (למשל שימוש בהלוואת 'בלון' לצורך העמדת הלוואת גישור); העמדת האשראי על דרך של מסגרת וכדו'. עוד מוצע לקבוע כי בעל רישיון יעמיד אשראי בהתאם למצבו הפיננסי, לגילו וליכולת הפירעון של מבקש האשראי, לאחר שבירר נתונים אלה, והכל בהתאם למדיניות שקבע ולהוראות הדין. כמו כן, מוצע לאפשר לבעל הרישיון להתחשב בבטוחה שהועמדה על ידי מבקש האשראי, בעת יכולת הפירעון של מבקש האשראי. עם זאת מוצע לקבוע כי הבטוחה כשלעצמה לא יכולה להוות תחליף לבחינת מבקש האשראי עצמו וליכולת החזר שלו. בטוחה אומנם משמשת דרך להבטחת האשראי והפחתת הסיכון למבקש הרישיון, עם זאת, מבקש רישיון לא יכול להתחשב בבטוחה כאמצעי יחידי וזאת בין השאר כדי למנוע ככל האפשר את מימוש הבטוחה אשר במקרים רבים מהווה פגיעה משמעותית בלקוח.

## לסעיף 98

בסעיף זה מוצע לקבוע הוראות בעניין שיווק אשראי על ידי בעל הרישיון. מוצע לקבוע שבעל רישיון יקבע מדיניות לשיווק אשראי צרכני אשר תתווה את הדרך בה מבצע בעל הרישיון את השיווק ללקוחותיו. בנוסף מוצע לקבוע הוראות אשר יחייבו את בעל הרישיון בעת שיווק אשראי. מטרת הוראות סעיף זה היא להגן על הלקוח ולמנוע שיווק אגרסיבי של אשראי ודחיקת לקוחות לנטילת אשראי שלא לצורך.

**בסעיף קטן (א)** מוצע לקבוע כי מדיניות האשראי לעניין שיווק תתייחס לשיווק אשראי צרכני ולשיווק אשראי יזום. יש חשיבות מיוחדת לקבוע הוראות במקרה של שיווק אשראי יזום וזאת לאור המאפיינים של שיווק מסוג זה. עוד מוצע לקבוע כי מדיניות שיווק אשראי תתייחס למאפיינים של אוכלוסיות להם יבוצע שיווק וכן לאוכלוסיות להם לא יבוצע שיווק יזום כלל. בנוסף, על ההנהלה לקבוע את אופי ותדירות השיווק, והכל בהתאם לסוג האשראי. בשיווק אשראי מסוג זה, כאשר יש פנייה אישית של בעל הרישיון ללקוח, קיים חשש מוגבר כי

יופעל על הלקוח לחץ אשר יקשה על האחרון לבחון את הצעת האשראי. בנוסף, יש לקבוע במדיניות אוכלוסיות שלאור המאפיינים המיוחדים שלהם, בעל הרישיון לא יבצע להם שיווק יזום כלל. אוכלוסיות כגון אלו המוחלשות מבחינה כלכלית או מבוגרים הן אוכלוסיות בגינם יש חשש מוגבר כי יופעל עליהם לחץ ולכן יש לקבוע כי לא יבוצע להם שיווק יזום כלל. לבסוף, מוצע לקבוע כי ההנהלה תקבע קווים מנחים להכשרה, לתגמול עובדים המשווקים אשראי. מטרת הוראה זו, לבחון כי ההנהלה תיתן דעתה על כשירותם והכשרתם של העובדים העוסקים בשיווק אשראי, וכן תבחן אופן התגמול של העובדים לא יעודד ביצוע שיווק אגרסיבי אשר פוגע בלקוחות.

**בסעיף קטן (ב) מוצע לקבוע הוראות פוזיטיביות שונות אשר יחייבו את בעל הרישיון בכל הנוגע לשיווק אשראי צרכני, והכל על מנת להגן על הצרכן מקום בהקשרים אלו כפי שיפורט להלן.**

- מוצע לקבוע כי שיווק אשראי לא יעשה בצורה אגרסיבית אשר יש בה כדי לגרום ללקוח להתקשר בעסקת אשראי שאין לו צורך בה או שאינה מתאימה למאפייניו.
- מוצע לקבוע כי עובדים או נציגים שעוסקים בשיווק יעברו הכשרה נאותה. שיווק האשראי ללקוח הוא נקודת התקשורת הראשונה עם הלקוח, בו מתבצע הגילוי ולקיחת הפרטים מהלקוח ולכן יש חשיבות שמשווקי האשראי יהיו בעלי הכשרה נאותה, יכירו את הוראות החוק ואת מדיניות בעל הרישיון.
- מוצע לקבוע ששיווק וגיוס לווים על ידי מיקור חוץ יתבצע בהוגנות ולא יפטור את בעל הרישיון מהאחריות. האחריות הבלעדית לעמידה בהוראות הדין בכל הנוגע לביצוע עסקת אשראי מוטלת על בעל הרישיון, גם אם הוא מסתייע בגורמים חיצוניים לשם כך, ולכן מוצע להדגיש את האחריות של בעל הרישיון בעניין זה.
- מוצע לקבוע כי בעל רישיון יאפשר הסרה פשוטה של לקוח מרשימת השיווק שלו ככל שהוא מנהל רשימה שכזו. מטרת הוראה זו, להגן על הלקוח מפני שיווק אגרסיבי וחוזר, וכן שמירה על פרטיותו של הלקוח ועל על זכותו שלא להיות מוטרד על ידי בעל הרישיון.
- מוצע לקבוע כי שיחות שיווק יתנהלו על פי תסריטי שיחה שהוכנו מראש ויכללו גילוי של הפרטים המהותיים ללקוח. הוראה זו מרחיבה את הוראות החוק בסעיף 47(א) המחייבות נותן שירותים פיננסיים לגלות ללקוח כל פרט מהותי בעניין השירות וכן מצטרפת להוראות סעיפים 91-92 בחוזר זה, אשר עוסקים בגילוי בחוזה ההלוואה. חובת הגילוי היא חובה צרכנית חשובה ככלל, ובפרט כאשר עסקינן במתן אשראי צרכני. מוצע להחיל חובת גילוי רחבה וזאת על מנת לאפשר ללקוח לקבל החלטה מושכלת.
- מוצע לקבוע כי בעת שיווק אשראי, בעל הרישיון יידע את הלקוח על תקופת תוקף הצעת האשראי שניתנה לו. להוראה זו שתי מטרות חשובות, האחת, על בעל הרישיון לקבוע מראש את התקופה בה הצעת האשראי תהיה תקפה ולא להפעיל לחץ על מבקש האשראי לקבל החלטה מיידית. בנוסף, מטרת הוראה זו למנוע מצב בו יועמד אשראי לווה שלא באותם תנאים שצוינו בפניו העת השיווק והאחרון לא יבחין בשוניים אלו.
- מוצע לקבוע הוראות מיוחדות לעניין שיווק יזום כהגדרתו בחוזר זה. כפי שפורט לעיל, שיווק יזום הוא בעל מאפיינים מיוחדים המצריכים הוראות צרכניות רחבות יותר. על כן מוצע לקבוע כי בעל הרישיון לא יפנה ללקוח צעיר באופן יזום להעמדת אשראי. הוראה זו מתכתבת עם התכליות שבבסיס סעיף 46 לחוק, שעניינו הגנה על לקוחות צעירים לעניין מעורבותם בעסקאות אשראי. עוד מוצע לקבוע כי בעל רישיון יפנה ללקוח בהצעת אשראי בשיווק יזום, אם אותו לקוח סירב להצעת אשראי דומה בשלושה חודשים לפני הפניה. כאמור, פנייה יזומה ללקוח עלולה להטריד את הלקוח, ועל כן מוצע להגביל פניות מסוג זה. בנוסף מוצע לקבוע כי במתן אשראי שניתן אגב שיווק יזום, בעל רישיון יאפשר ביטול העסקה תוך 3 ימים מיום העמדת ההלוואה ללא עמלות, וכן כי בעל הרישיון יתריע בפני הלקוח יום עסקים אחד לפני המועד שבו פוקעת יכולתו לבטל את העסקה. הוראה זו באה להתמודד עם החשש הקיים בשיווק יזום לדחיפת אשראי על ידי בעל הרישיון וכתוצאה מכך נטילת אשראי שלא לצורך, ולכן מוצע לאפשר ללקוח לחשוב על העסקה ולהתחרט, וזאת למשך 3 ימים, ללא תשלום עמלות. עם זאת, על מנת שלא למנוע מלקוח שמעוניין בקבלת

הכספים מוקדם ככל האפשר לקבלם עוד בטרם חלוף 3 ימי העסקים שהוקצו לביטול העסקה, מוצע לאפשר את העמדת האשראי במהלך התקופה האמורה תוך שמירת זכותו של הלקוח לבטל את העסקה, אולם במקרה שכזה יהיה הלקוח חייב בהוצאות שהוציא בעל הרישיון לשם העמדת האשראי, שקבועות בתקנה 3(1) לתקנות הסדרת הלוואות חוץ-בנקאיות (החרגת סוגי עסקאות אשראי מתחולת החוק והחרגת הוצאות מגדר "תוספת"), התשע"ט-2019. לבסוף מוצע לקבוע כי במקרה של שיווק יזום יתעד בעל הרישיון את כל המסמכים הרלוונטיים לתהליך שיווק האשראי היזום, גם במקרה בו לא הועמד אשראי בפועל. תיעוד אסמכתאות ומסמכים חשוב הן לבחינת עמידת בעל הרישיון בהוראות החוק והוראות המפקח והן כדי לאפשר העברת המסמכים ללקוח אם יידרש לכך. הוראה זו תתווסף להוראות המפקח בדבר שמירת מסמכים.

- מוצע לקבוע הוראות מיוחדות לעניין שיווק אשראי המתבצע בנקודות מכירה כהגדרתו בחוזר זה. ויובהר, אשראי בנקודות מכירה הוא מקרה פרטני של אשראי יזום ולכן מוצע לקבוע הוראות אלו בנוסף להוראות שמוצעות בסעיף (7) לעניין אשראי יזום. מוצע לקבוע כי שיווק אשראי כאמור יתבצע במקום ממוקד עם שלט ברור שמציג את הפרטים מהותיים למתן האשראי. הוראה זו מטרתה לוודא כי יתבצע גילוי מרבי ללקוח בדבר האשראי המוצע ולאפשר ללקוח להבחין בקלות בין השירות העיקרי במתחם לבין שיווק אשראי שנעשה באותה מתחם.

### לסעיף 99

בסעיף זה מוצע לקבוע הוראות לעניין גביית חובות על ידי בעל הרישיון. יש חשיבות יתרה להסדיר תחום זה, וזאת מכיוון שלבעל הרישיון יש סמכות לנקוט באמצעים משפטיים לרבות הליכי הוצאה לפועל כנגד לקוחות שלא עומדים בהחזרי האשראי, ופעמים הליכים אלו אף מצריכים מעורבות של גורמים שלישיים. על כן, חשוב להגדיר צעדים של הוגנות וסקיפות בתחום זה. מוצע לקבוע כי בעל הרישיון יקבע מדיניות וכללים לגביית חובות. המדיניות שתקבע תתווה את הדרך בה מבצע בעל הרישיון את הגבייה ואת השימוש בגורמים אחרים לצורך גבייה.

**בסעיף קטן (א)** מוצע לקבוע כי מדיניות האשראי תתייחס לכל הפחות לאופן בו בעל הרישיון מבצע את גביית החובות שלו כולל שימוש במיקור חוץ. כמו כן מוצע לקבוע כי מדיניות הגבייה תגדיר כללים בכל הקשור לפתיחת הליכים משפטיים והליכי הוצאה לפועל. בגבייה הנעשית על ידי גורמים אחרים יש חשש גדול יותר לפגיעה בלוויים ועל כן חשוב כי בעל הרישיון יקבע מדיניות ברורה במקרים אלו.

**בסעיף קטן (ב)** מוצע לקבוע כללים שיחולו על בעל רישיון בעת גביית חובות אשראי מלקוח והאופן בו יתנהל בעל הרישיון אל מול הלקוח בעת הליכי גבייה.

- מוצע לקבוע כי הוראה כללית לפיה, בעת תהליכי גבייה, בעל הרישיון ישמור על הוגנות ביחס עם הלווה.  
- מוצע לקבוע כי גביית חובות שנעשית על ידי גורם שלישי במיקור חוץ, ולא על ידי בעל הרישיון עצמו, אינה פוטרת את בעל הרישיון מהאחריות לעמידה בהוראות חוזר זה, ועליו לוודא כי הגורם השלישי עומד בכל הוראות הדין בכל הקשור בפעולת הגבייה. גביית חובות על ידי צדדים שלישיים היא פרקטיקה מוכרת בתחום, עם זאת חשוב להדגיש את האחריות של בעל הרישיון על אותם גורמים. עוד מוצע להבהיר כי הוראות אלה לא יחולו על גביית חובות אשראי, אשר נעשית באופן מסודר על ידי מוסדות המדינה המיועדים לכך.

- מוצע לקבוע כי בעת פיגור בתשלומי ההלוואה וכן טרם פתיחה בהליך גבייה, על בעל הרישיון לשלוח ללקוח הודעה המיידעת את הלקוח על מצב החוב. עוד מוצע לקבוע כי הודעה זו תישלח בסמוך לפיגור או טרם פתיחת הליך הגבייה. במקרים רבים לווים לא עומדים בתשלומי האשראי בטעות ושלא במזיד או שהם לא מודעים להשלכות הכלכליות של הפיגור, ולכן מוצע לקבוע כי בעל הרישיון יידע את לקוחותיו על הפיגור ויאפשר להם להסדיר את החוב טרם הצטברות ריבית הפיגורים או טרם פתיחת הליכי גבייה. כמו כן, מוצע

- לקבוע כי בעל רישיון יסביר ללווה על המשמעויות הנובעות מהעברת המידע למאגר נתוני אשראי, וזאת מכיוון שמידע שלילי על לווה במאגר עלול לפגוע בו בעתיד לצורך נטילת הלוואות אחרות.
- עוד מוצע לקבוע כי אם בעל הרישיון והלווה הגיעו להסדר ביניהם ביחס לחוב שבפיגור, יכלול ההסדר התייחסות לגבי המשמעויות וההשלכות של ההסדר לגבי הלווה, וכן יכלול ההסדר לוח סילוקין, זאת על מנת שהלווה יהא מודע למצבו החדש של החוב. בהקשר זה יצוין כי ככל והחוב הועבר על ידי בעל הרישיון לגביה אצל לשכת ההוצאה לפועל, הרי שבעניין זה כבר חלות הוראות חוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967, המסדירות את התנהלות הזוכה (בעל החוב) אל מול החייב.
  - מוצע לקבוע כי בעל הרישיון לא ימנע גישה לנתונים ולמידע בעניין החוב גם כאשר הטיפול עבר לגורם אחר. למידע שנמצא אצל בעל הרישיון בעניין ההלוואה יש חשיבות רבה עבור הלווה, לרבות לעניין היכולת להתגונן במקרה שבו נפתח הליך משפטי בקשר לחוב. על כן, מוצע לקבוע כי בעל הרישיון יאפשר גישה למידע לרבות במקרים בהם בעל הרישיון כבר אינו מעורב עוד בתהליך (עקב המחאת זכות למשל).
  - מוצע לקבוע שמועד התשלום שבוצע בפועל לסילוק חוב הלווה או להקטנתו הוא המועד הקובע בהליכי גביית חוב, זאת על מנת למנוע מצב בו לווה המשלם את חובו יידרש לשלם סכום נוסף בשל העדר עדכון כאמור.

### לסעיף 100

בסעיף זה מוצע לקבוע הוראות בעניין המחאת זכותו של בעל הרישיון לקבלת החזר האשראי. המחאת זכות לקבלת חוב היא פרקטיקה מוכרת בתחום האשראי החוץ בנקאי, עם זאת, ברשות שוק ההון התקבלו תלונות על המחאות זכות שנעשו שלא בהתאם לחוק ובצורה הפוגעת בלקוחות. על כן, מוצע לקבוע הוראות המגבילות את בעל הרישיון בעת המחאת זכותו לקבלת החזרי אשראי.

**בסעיף קטן (א)** מוצע לקבוע כי המחאת זכות לקבלת החזר אשראי תיעשה בכפוף להוראות כל דין ובמיוחד להוראות חוק המחאת חיובים, התשכ"ט-1969, ותתאפשר רק אל בעל רישיון למתן אשראי או למתן שרותי פיקדון ואשראי או גוף שפטור מחובת הרישוי ואשר מפקח על ידי רשות פיקוח בישראל (כגון תאגידים בנקאיים), או רשות פיקוח במדינה החברה בארגון ה-OECD לעניין מתן אשראי, ובכלל זה לעניין הגנות צרכניות על לווים. הוראה זו היא הוראה צרכנית שמטרתה לקבוע כי הלוואה שניתנה על ידי גוף מפקח תומחה רק לגוף מפקח על מנת שלא להרע את המצב של לקוח בכך שחובו, שנוצר לכתחילה אל מול גוף מפקח רגולטורית לרבות לעניין הגנות צרכניות, יומחה לגוף שלא חלות עליו הוראות והגנות רגולטוריות לעניין אשראי צרכני.

יובהר לעניין זה, כי סעיף 100(א)2 קובע כי בעל רישיון יכול להמחות את זכותו לקבל אשראי לגוף שפטור מהחובה לקבל רישיון לעניין מתן אשראי לפי הוראות החוק, ואשר מפקח על ידי רשות פיקוח בישראל, או רשות פיקוח במדינה החברה בארגון ה-OECD. כך למשל הגדרה זו כוללת גם תאגידים הפטורים מחובת רישוי כאמור בסעיף 52(5) לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) (פטור מחובת רישוי) (הוראת שעה), תשע"ט-2018, כיוון שפעילות תפעול האשראי של אלה ממשיכה להיות מפקחת רגולטורית, ובכלל זה גם לעניין הגנות צרכניות על לווים.

**בסעיף קטן (ב)** מוצע לקבוע כי במקרה בו בעל הרישיון ממחה את זכותו לקבל את החזר האשראי, עליו להודיע על כך ללווה, אשר זכותו המחתה, באופן מידי. המחאת חובו של הלווה מותרת בהתאם להוראות החוק. עם זאת היא מהווה שינוי משמעותי עבור הלווה, אשר חתם על חוזה עם בעל הרישיון ולאחר המחאת הזכות עליו להחזיר את חובו לגורם שלישי. על כן, מוצע לקבוע חובה על בעל הרישיון לידע את הלווה על המחאה כאמור ולספק לו את המידע הרלוונטי בעניין.

**בסעיף קטן (ג)** מוצע להחריג מהוראות סעיף 100 עסקאות אשראי שמתבצעות במסגרת מערכת לתיווך באשראי ומומחות למלווים אחרים בתוך המערכת עצמה ובלבד שהמערכת ממשיכה לתפעל את העסקאות. מטרת סעיף

זה היא לאפשר כניסה ויציאה של מלווים לעסקאות שונות בתוך המערכת ותפעול יעיל של עסקאות האשראי במערכת. בעסקאות אשראי שמתבצעות במסגרת מערכת לתיווך באשראי, ניהול העסקאות נעשה על ידי המערכת עצמה וקיימת הפרדה מוחלטת בין המלווים ללווים כך שהלווה כלל לא מכיר את המלווה. במקרה כזה המחאת זכויות בין מלווים בתוך המערכת אינה מהווה שינוי משמעותי עבור הלווה ועל כן אין צורך ליידע אותו בפרטים כאמור בסעיף (ב).

למעלה מן הצורך יובהר לעניין זה, כי בהתאם להוראות הדין ניתן להמחות זכויות לקבלת החזר אשראי שניתנו במסגרת מערכת לתיווך באשראי רק למלווים שנותנים אשראי במסגרת אותה המערכת שבאמצעותה ניתן האשראי לכתחילה וכאשר המערכת ממשיכה לתפעל הלוואות אלו. כלומר לא ניתן להמחות זכויות כאמור לגופים אחרים שנותנים האשראי שלא במסגרת המערכת שבאמצעותה ניתן האשראי לכתחילה כגון מערכת אחרת לתיווך באשראי או נותן אשראי אחר. כמו כן יובהר כי אין באמור לגרוע מכל הוראת דין אחרת החלה ביחס לפעילות באמצעות מערכת לתיווך באשראי. כך למשל, המחאת זכויות לקבלת החזר אשראי שניתנות לתאגיד מלווה, במסגרת מערכת לתיווך באשראי, אין בה בכדי לפטור את אותו תאגיד מחובת הרישוי שחלה עליו בהתאם להוראות החוק אם זהו עיסוקו של התאגיד (שכן סעיף 13(א)(16) לחוק פוטר אך ורק יחיד העוסק במתן אשראי באמצעות מערכת לתיווך באשראי).