



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

ח' בסיוון תשפ"ו
24 במאי 2026

חוזר נותני שירותים פיננסיים
2025-43
סיווג: כללי > טיוטה

פעילות נותן שירותים פיננסיים מול נציגי לקוחות בתחום הלוואות לדיור - טיוטה

בתוקף סמכותי לפי סעיף 4(א), לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016 (להלן – "חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים"), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי:

1. כללי

אחת מתכליות העיקריות של חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים היא הגנה ושמירה על עניינם של לקוחות של נותני השירותים הפיננסיים, יצירת סביבה אמינה, בטוחה ויציבה למתן השירותים, והגברת הנגישות לשירותים אלו. בהתאם להוראות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים, נדרש המפקח על נותני שירותים פיננסיים (להלן – "המפקח") לבקר ולפקח על פעילות בעלי רישיונות למתן שירותים פיננסיים. בשנים האחרונות ניתן לראות גידול משמעותי בפעילותם של גורמים מתוכים, ובכלל זה יועצי משכנתאות, המלווים את הלקוחות בתהליך נטילת הלוואות לדיור, בין היתר, מאת נותני שירותים פיננסיים (להלן – "הנציגים"). פעילותם של אותם נציגים אינה מוסדרת ואינה נתונה לפיקוח רגולטורי כלשהו, הגם שבפועל הם יכולים למלא תפקיד מרכזי בליווי לקוחות ובסיוע בקבלת החלטות פיננסיות מורכבות ובעלות השלכות מהותיות. מאחר שהנציג פועל בדרך כלל מטעמו של הלקוח ומלווה אותו בקבלת החלטה פיננסית מהותית, קיימת חשיבות לכך שיפעל באופן שאינו מושפע משיקולים זרים, אלא לטובת הלקוח בלבד. לשם הבטחת עמידה בעקרונות אלה, ולצמצום חשש לניגודי עניינים העלולים להתעורר עקב תגמול המשולם להם בידי נותן השירותים הפיננסיים, יש לקבוע הסדרה ברורה באשר לאופן הפעילות מולם והתגמול בגין שירותיהם. לאור זאת, מוצע בטיוטת חוזר זה לקבוע הוראות לעניין אופן פעילותם של נותני שירותים פיננסיים מול נציגי לקוחות, לרבות סוגיות של התקשרות ותגמול, אשר יחולו על נותני השירותים הפיננסיים שהם אחד מאלה: בעל רישיון למתן אשראי; בעל רישיון להפעלת מערכת לתיווך באשראי ובעל רישיון למתן שירותי פיקדון ואשראי בקשר עם מתן הלוואות לדיור.

2. תיקון החוזר המאוחד לעניין שירותים פיננסיים מוסדרים

בחוזר המאוחד לעניין שירותים פיננסיים מוסדרים, בחלק 3 ('שמירה על ענייני הלקוחות'), בפרק 1 ('כללי') יבוא סימן ב' (הוראות לנותן שירותים פיננסיים בפעילות מול נציגי לקוחות בתחום הלוואות לדיור), המצורף כנספח א' לחוזר זה.

3. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על נותן שירותים פיננסיים שהוא אחד מאלה:

- א. בעל רישיון למתן אשראי;
- ב. בעל רישיון להפעלת מערכת לתיווך באשראי;
- ג. בעל רישיון למתן שירותי פיקדון ואשראי.

4. תחילה

תחילתן של הוראות חוזר זה שלושה חודשים מיום פרסומו.

עמית גל

המפקח על נותני שירותים פיננסיים

הוראות המפקח על השירותים הפיננסיים
חלק 3, פרק 1, סימן ב'

פעילות נותן שירותים פיננסיים מול נציגי לקוחות בתחום הלוואות לדיור - טיוטה

1. הגדרות

בסימן זה –

"נותן שירותים פיננסיים" – כל אחד מאלה:

- א. בעל רישיון למתן אשראי;
- ב. בעל רישיון להפעלת מערכת לתיווך באשראי;
- ג. בעל רישיון למתן שירותי פיקדון ואשראי.

"הלוואה לדיור" – הלוואה המקיימת אחד מאלה:

- א. הלוואה המיועדת לרכישת או לחכירת דירת מגורים, בנייתה, הרחבתה, או שיפוץ;
- ב. הלוואה המיועדת לרכישת מגרש לבניית דירת מגורים;
- ג. הלוואה שכנגדה ניתנה בטוחה שהיא דירת מגורים;
- ד. ההלוואה מיועדת למחזור של הלוואה כאמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב) במלוואה או בחלקה.

"נציג" – כל גורם הפועל בהתקשרות עם הלקוח, לרבות מי שפועל כ"יועץ משכנתאות", לשם קידום עסקה שבמסגרתה יקבל הלקוח הלוואה לדיור מאת נותן השירותים הפיננסיים.

"תגמול" – כל תשלום בכסף או בשווי כסף, לרבות עמלה, טובת הנאה, הנחה או כל הטבה אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין.

2. מדיניות פעילות נותן שירותים פיננסיים מול נציגים

(א) נותן שירותים פיננסיים המעמיד הלוואה לדיור, יקבע מדיניות לעניין פעילות מול נציגי לקוחות (להלן – "מדיניות פעילות מול נציגים"), ויוודא כי המדיניות מעוגנת בנהלי החברה, מיושמת בפועל ונאכפת באופן שוטף.

(ב) במסגרת מדיניות פעילות מול נציגים, יקבע נותן שירותים פיננסיים נהלי עבודה פנימיים שיסדירו את אופן פעילות נותן השירותים הפיננסיים מול הנציג בקשר לעסקה עם לקוח בעת מתן הלוואה לדיור, ובכלל זה את האיסור על מתן תגמול לנציג בקשר לעסקה עם לקוח בעת מתן הלוואה לדיור בהתאם להוראות סעיף 4(ב) לחוזר זה.

(ג) נותן שירותים פיננסיים יקבע מנגנוני בקרה ופיקוח פנימיים לצורך יישום המדיניות כאמור.

3. תפקידי הדירקטוריון

- (א) דירקטוריון של נותן שירותים פיננסיים יאשר את מדיניות פעילות מול נציגים של נותן השירותים הפיננסיים. הדירקטוריון ידון במדיניות פעילות מול נציגים לכל הפחות אחת לשנה, ויודא כי היא מותאמת לשינויים מהותיים, אם היו, בפעילות נותן השירותים הפיננסיים.
- (ב) דירקטוריון של נותן שירותים פיננסיים יודא שמדיניות פעילות מול נציגים מיושמת באופן ראוי.
- (ג) בנותן שירותים פיננסיים שהוא יחיד, יחולו הוראות סעיף זה על מי שמנהל את פעילותו, בשינויים המחויבים.

4. פעילות נותן שירותים פיננסיים מול נציג

- (א) נותן שירותים פיננסיים יקיים את פעילותו מול נציג הלקוח בעת מתן הלוואה לדיור באופן המבטיח שמירה על טובת הלקוח, מניעת ניגודי עניינים, שקיפות ועמידה בעקרונות של הגינות ואחריות מקצועית.
- (ב) במתן הלוואה לדיור, נותן שירותים פיננסיים לא ייתן תגמול לנציג, לרבות השתתפות במימון כנסים, פרסום, הכשרות או כל טובת הנאה אחרת בעלת ערך כלכלי.

5. אחריות נותן השירותים הפיננסיים במתן הלוואה לדיור

נותן שירותים פיננסיים יבחן כל בקשה לקבלת הלוואה לדיור באופן עצמאי, מקצועי ומלא, בהתאם להוראות הדין ולהוראות המפקח מיום 25 בנובמבר 2020 (חוזר הוראות לניהול אשראי צרכני, מספר חוזר 4-10-2020).

לעניין זה, יובהר כי חובת הבחינה העצמאית תחול בכל מקרה, בין אם הבקשה הוגשה באמצעות נציג ובין אם הוגשה ישירות על ידי הלקוח ללא כל סיוע חיצוני. נותן השירותים הפיננסיים לא יסתמך באופן בלעדי על מידע, מסמכים, ניתוחים או המלצות שהועברו באמצעות הנציג, אלא יבצע בדיקות ואימותים עצמאיים לכלל הנתונים הרלוונטיים.

במסגרת זו, יבצע נותן השירותים הפיננסיים, בין היתר: הליכי חיתום מלאים; דירוג אשראי וקביעת תמחור ההלוואה; בחינת התאמת מאפייני האשראי לצרכי הלקוח וליכולתו הפיננסית; הערכת יכולת הפירעון של הלקוח; הערכת הבטוחות; זיהוי, ניתוח והערכת כלל הסיכונים הכרוכים במתן ההלוואה.

ביום 6 באוגוסט 2016 פורסם חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) תשע"ו-2016 (להלן – "החוק" או "חוק הפיקוח על נותני שירותים פיננסיים"). חוק זה מסדיר את שוק השירותים הפיננסיים החוץ-מוסדיים וממנה את הממונה על רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון לשמש כמפקח על נותני שירותים פיננסיים. חוק הפיקוח על נותני שירותים פיננסיים, נועד 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.

נטילת הלוואה לדירור היא, במרבית המקרים, ההתחייבות הפיננסית המשמעותית והמורכבת ביותר של משק בית בישראל. בשנים האחרונות, התפתחה פעילותם של גורמים מלווים ומייעצים ובהם יועצי משכנתאות, סוכני ביטוח, יועצים פיננסיים ומתווכי אשראי, המסייעים ללקוחות בתהליך קבלת הלוואות לדירור, בין היתר, מאת נותני שירותים פיננסיים (להלן – "הנציגים"). לנציגים אלו תפקיד חשוב בקידום עניינם של הלקוחות. הם מסייעים ללקוחות להבין את אפשרויות המימון העומדות לרשותם, לבצע השוואה בין הצעות שונות, לנהל משא ומתן מול הגורמים המממנים ולהתאים את מבנה ההלוואה לצרכיהם וליכולתם הפיננסית. עם זאת, מאחר שהנציג פועל מטעמו של הלקוח ומלווה אותו בקבלת החלטה פיננסית מהותית, קיימת חשיבות לכך שיפעל באופן מקצועי, אובייקטיבי ונאמן לטובת הלקוח בלבד.

הוראות טיטות חוזר זה קובעות מסגרת לפעילותם של נותני שירותים פיננסיים מול נציגי לקוחות בתחום ההלוואות לדירור. במסגרת זו נקבע, בין היתר, כי נותן שירותים פיננסיים יידרש לקבוע מדיניות ונהלי עבודה פנימיים לעניין פעילות מול נציגים, לקיים מנגנוני בקרה ופיקוח מתאימים, ולפעול מול נציגי לקוחות באופן המבטיח שמירה על טובת הלקוח, מניעת ניגודי עניינים, שקיפות והוגנות. עוד קובעות ההוראות כי נותן שירותים פיננסיים לא יעניק לנציג כל תגמול או טובת הנאה בקשר להעמדת הלוואה לדירור, לרבות השתתפות במימון כנסים, פרסום, הכשרות או כל הטבה אחרת בעלת ערך כלכלי, וזאת במטרה לשמר את עצמאות שיקול דעתו של הנציג ולחזק את חובת הנאמנות שלו כלפי הלקוח. בנוסף, החוזר מבהיר כי האחריות לבחינת בקשת ההלוואה לדירור מוטלת במלואה על נותן השירותים הפיננסיים, אשר נדרש לבצע הליך בחינה עצמאי, מקצועי ומלא של כל בקשה, גם כאשר זו מוגשת באמצעות נציג.

לסעיף 1 – הגדרות

בסעיף זה מוצע לקבוע את ההגדרות המרכזיות הנדרשות לצורך יישום הוראות החוזר, ובכלל זה להבהיר את סוגי הגופים עליהם יחול החוזר, סוגי ההלוואות הנכללות בתחולתו, הגורמים שייחשבו כנציגי לקוחות, וסוג התגמול האסור לפי הוראות החוזר.

לסעיף 2 – מדיניות פעילות נותן שירותים פיננסיים מול נציגים

בסעיף זה מוצע לחייב נותן שירותים פיננסיים לקבוע מדיניות ונהלי עבודה שיסדירו את פעילותו מול נציגי לקוחות בתחום ההלוואות לדירור, וכן לקבוע מנגנוני בקרה ופיקוח פנימיים לצורך יישום המדיניות ואכיפתה בפועל.

לסעיף 3 – תפקידי הדירקטוריון

בסעיף זה מוצע להטיל על דירקטוריון נותן השירותים הפיננסיים אחריות לאישור מדיניות הפעילות מול נציגים, לקיום דיון תקופתי בה ולעמידה על יישומה בפועל, כחלק מחובות הפיקוח והממשל התאגידי של הגוף המפוקח.

לסעיף 4 – פעילות נותן שירותים פיננסיים מול נציג

בסעיף זה מוצע לקבוע כי פעילות נותן השירותים הפיננסיים מול נציגי לקוחות תיעשה תוך שמירה על טובת הלקוח, מניעת ניגודי עניינים ועקרונות של הגינות ושקיפות. בנוסף, מוצע לאסור על מתן תגמול לנציג בקשר להעמדת הלוואה לדיור, במטרה למנוע יצירת זיקה כלכלית העלולה לפגוע בעצמאות שיקול דעתו של הנציג או להעמידו בניגוד עניינים מול הלקוח.

לסעיף 5 – אחריות נותן השירותים הפיננסיים במתן הלוואה לדיור

בסעיף זה מוצע לקבוע כי נותן השירותים הפיננסיים יישא באחריות מלאה לבחינת בקשה לקבלת הלוואה לדיור, ויבצע הליך חיתום, בדיקות ואימותים באופן עצמאי, מקצועי ומלא, בהתאם להוראות הדין והוראות הממונה, וזאת גם כאשר הבקשה מוגשת באמצעות נציג מטעם הלקוח. ההוראה נועדה להבטיח כי ההסתמכות על נציג לא תגרע מחובתו העצמאית של נותן השירותים הפיננסיים לבחון את כלל הסיכונים והנתונים הנדרשים לצורך העמדת ההלוואה.