



מדינת ישראל
רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

ט' בסיון התשפ"ו
 25 במאי 2026

חוזר נותני שירותים פיננסיים
 2026-10-1
 סיווג: כללי

חוזר הוראות הצגת מידע ללקוח אודות אשראי באתר אינטרנט של נותן שירותים פיננסיים

בתוקף סמכותי לפי סעיף 4(א) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016 (להלן: "חוק הפיקוח"), אני מורה כדלקמן:

1. כללי

ההקמה והפעלה של אזור אישי לווה באתר אינטרנט של בעל רישיון מורחב למתן אשראי, בעל רישיון מורחב להפעלת מערכת לתיווך באשראי או בעל רישיון מורחב למתן שירותי פיקדון ואשראי (להלן: "אתר האינטרנט" ו-"בעל רישיון", בהתאמה) הינו צעד חיוני ביצירת תשתית צרכנית פיננסית מתקדמת. אזור אישי לווה באתר אינטרנט יאפשר לבעל הרישיון להציג בפני הלווה מידע מעודכן אודות פרטי הלוואה שניתנה לו כמו גם העתק מהסכמים עליהם הוא חתם. המידע שיוצג לווה באזור האישי יאפשר לו לעקוב אחר יתרת הלוואה, סכומי ההחזרים, שיעור הריבית וכל שינוי אפשרי בתנאי הלוואה. מידע זה מאפשר לווה להיות מודע להתחייבויותיו הכספיות, לתכנן את הוצאותיו בהתאם ולהימנע מהפתעות לא צפויות שעלולות להוביל ללחץ כלכלי או לפיגורים בתשלומים. נוסף לכך, הצגה של מידע עדכני מחזק את אמון הלקוח בבעל הרישיון ובכך מקדם שוק אשראי אשר מושתת על אמינות והוגנות.

מטרת חוזר זה, הינה לקבוע חובה על בעל רישיון מורחב להציג מידע עדכני אודות הלוואה שניתנה ללקוח, באופן שוטף באמצעות הקמה והפעלה של אזור ייעודי באתר אינטרנט וכן לקבוע את פרטי המידע שיוצגו.

חוזר זה, מתווסף להוראות חוזר "גילוי בחוזה הלוואה" מספר 2-10-2019 שפורסם ביום 6 במאי 2019 אשר מסדיר את אופן הצגת הפרטים אותם חייב בעל רישיון לגלות לווה באופן מלא במסגרת חוזה הלוואה, ובין היתר גם בהתאם להוראות סעיף 3(ב) לחוק אשראי הוגן, ה'תשנ"ג-1993.

לחוזר זה, נלווה פרסום דוח הערכת השפעה רגולטורית (RIA) לפי סעיף 34 לחוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021.

2. תיקון החוזר המאוחד לעניין שירותים פיננסיים מוסדרים

בחוזר המאוחד לעניין שירותים פיננסיים מוסדרים, בחלק 3 ('שמירה על ענייני לקוחות'), בפרק 2 ('הוראות מיוחדות לעניין בעל רישיון למתן אשראי'), יבוא סימן ג' ('הוראות הצגת מידע ללקוח אודות אשראי באתר אינטרנט של נותן שירותים פיננסיים').

3. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על בעל רישיון מורחב למתן אשראי, בעל רישיון מורחב להפעלת מערכת לתיווך באשראי או בעל רישיון מורחב למתן שירותי פיקדון ואשראי, העוסקים בעסקאות למתן אשראי צרכני, כהגדרתו בנספח א' לחוזר זה, וביחס לעסקת אשראי שניתנה על-ידו שמועד פירעונה עולה על 90 ימים.

4. הוראות מעבר

על אף האמור בסעיף 3, הוראות החוזר לא יחולו על עסקאות אשראי שכבר נחתמו עד ליום 1.1.2026, ובלבד שמועד פירעונן מסתיים לפני 1.1.2028.

5. תחילה

הוראות החוזר ייכנסו לתוקפן חצי שנה מיום פרסומו.

עמית גל
המפקח על נותני שירותים פיננסיים

נספח א'

הוראות המפקח על שירותים פיננסיים

חלק 3, פרק 2, סימן ג' ('הוראות הצגת מידע ללקוח אודות אתר אינטרנט של נותן שירותים').

1. הגדרות

בסימן זה -

"**אשראי צרכני**" – אשראי שמתקיימים בו כל אלה:

- א. האשראי ניתן ללווה כהגדרתו בחוק 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 בסעיף קטן (א), במסגרת עסקת אשראי בודדת, אינו עולה על הסכום הקבוע בסעיף 15(ב)(1) לחוק אשראי הוגן;
- ג. סך האשראי המצרפי של הלווה כאמור בסעיף קטן (א), 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 (הלקוח עימו התקשר בעסקת ניכיון) לשם גביית חובו.

"**בעל רישיון**" – כל אחד מאלה:

- א. בעל רישיון מורחב למתן אשראי;
 - ב. בעל רישיון מורחב להפעלת מערכת לתיווך באשראי;
 - ג. בעל רישיון מורחב למתן שירותי פיקדון ואשראי.
- "**חוזר ניהול סיכוני סייבר**" – חוזר נותני שירותים פיננסיים 2024-10-3 "ניהול סיכוני סייבר בנותני שירותים פיננסיים" מיום 21 בפברואר 2024;
- "**חוק אשראי הוגן**" – חוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993;
- "**חשבון אישי מקוון**" – חשבון פרטי של לקוח באתר האינטרנט של נותן השירותים הפיננסיים שבו מקבל הלקוח שירותי מידע;
- "**מידע פיננסי**" – נתונים בדבר אשראי שניתן לפירעון לתקופת זמן של מעל 90 ימים.
- "**שיעור העלות הממשית של האשראי**" ו-"**שיעור העלות המרבית של האשראי**" – כהגדרתם בחוק אשראי הוגן;

2. חובת הקמת אתר אינטרנט הכולל אזור אישי, והצגת מידע פיננסי של הלווה

- (א) בעל רישיון, העוסק בעסקאות שעניינן מתן אשראי צרכני לתקופה שבה פרק הזמן שניתן לפירעון האשראי עולה על 90 ימים, יקים אתר אינטרנט ובו ייכלל, בין היתר, אזור אישי מקוון שבו יוצג ללווה מידע פיננסי אודות אשראי צרכני כאמור שנטל.
- (ב) אתר האינטרנט יהיה אתר המותאם למסכים ולמכשירים שונים (Responsive Website) ובפרט מותאם לטלפון סלולארי.
- (ג) בעל רישיון יציע ללווה שירות של קבלת מידע באזור אישי מקוון באתר האינטרנט בעת נטילת אשראי, ויקבל את הסכמת הלווה על הצגת המידע כאמור.

- (ד) באזור האישי המקוון יוצג ללווה פרטי המידע הפיננסי הבאים, וזאת ככל שהמידע רלוונטי לסוג האשראי שניתן. המידע יוצג עבור כל חשבון הלוואה בנפרד ובחלוקה על פי מסלולים, ככל שהדבר רלוונטי:
- (1) מידע מתעדכן עתי אודות הלוואה -
- (א) סכום יתרת הלוואה לפירעון תוך הפרדה בין מרכיבי הקרן למרכיבי הריבית;
- (ב) סה"כ יתרת הלוואה לפירעון עד סוף התקופה (לא כולל הצמדה);
- (ג) פירוט הריבית הנומינלית המעודכנת למועד הדיווח;
- (ד) התשלום האחרון שנגבה נכון למועד הדיווח;
- (ה) פירוט כל התנועות המעודכנות ממועד תחילת הלוואה תוך הפרדה בין מרכיבי הקרן למרכיבי הריבית.
- (2) מידע מתעדכן מבוסס אירוע אודות הלוואה -
- (א) שם בעל הרישיון ומספר מזהה;
- (ב) מען בעל הרישיון, כתובת דוא"ל ומספר טלפון;
- (ג) מען הלווה;
- (ד) פירוט אודות מסלולי הלוואה;
- (ה) תקופת הלוואה הנוכחית (באם שונה מהתקופה המקורית);
- (ו) תדירות שינוי הריבית ומועד שינוי קרוב או האירועים שבעקבותיהם ישונו השיעורים לרבות מידע על ריבית פיגורים אם שולמה;
- (ז) הצמדה -
- (1) סוג ההצמדה;
- (2) בסיס ההצמדה ומועד השינוי ככל שרלוונטי;
- (3) שיעור הריבית במועד מתן הלוואה;
- (4) הרכיבים שעליהם חלה ההצמדה.
- (ח) ככל שהלוואה נמכרה לצד שלישי, יש לפרט את פרטי הצד השלישי ודרכי יצירת קשר עימו.
- (3) מידע כללי -
- (א) שם הלווה ומספר זהות;
- (ב) סכום הלוואה המקורית;
- (ג) תקופת הלוואה המקורית;
- (ד) מועד העמדת הלוואה בפועל.
- (4) העתק של כל המסמכים שנדרש בעל הרישיון למסור ללקוח בהתאם לחוזר גילוי בחוזר הלוואה ובהתאם להוראות כל דין, ובכלל זה:
- (א) העתק של הסכם הלוואה עליו חתם הלווה;
- (ב) העתק של טופס ריכוז "פרטים עיקריים בהסכם למתן הלוואה" אותו קיבל הלווה מבעל הרישיון בעת נטילת הלוואה, כפי שנדרש בהוראות חוזר נותני שירותים פיננסיים מספר 2-10-2019 מיום 6 במאי 2019 "חוזר גילוי בחוזה הלוואה";
- (ג) העתק של הדוחות העיתיים הנשלחים ללקוח בהתאם להוראות הדין.
- (5) פרטים אודות פניות ציבור שפנה הלווה אל בעל הרישיון והמענים שניתנו כנגד פניות אלה, ככל שרלוונטי;
- (6) פרטי מידע לצורך פירעון מוקדם של הלוואה;
- (7) מידע בדבר אופן הפניה לממונה על פניות הציבור בחברה;
- (8) פרטים כלליים אודות פעילות החברה;

(9) ככל שהלוואה ניתנה אגב מימון של עסקה למכירת מוצר, לרבות ציוד וטובין, השכרת מוצר או מתן שירות, הניתנים על ידי בית העסק, יש לציין את פרטי בית העסק ודרכי יצירת הקשר עימו.

(10) כל מידע אחר שיש להציג באתר אינטרנט של החברה בהתאם להוראות המפקח על נותני שירותים פיננסיים, כפי שיתעדכנו מעת לעת.

(ה) בהקמה ובהפעלה של אזור מקוון אישי ללווה באתר אינטרנט, לרבות זיהוי הלווה בטרם מתן גישה לאזור האישי, יפעל בעל הרישיון בהתאם להוראות סעיף 5 לחוזר ניהול סיכונים סייבר שעניינו "אבטחת ערוצי תקשורת עם לקוחות", ובהתאם לכל דין הנוגע להגנת הפרטיות ולשמירת מידע.

3. עדכניות המידע באתר האינטרנט באזור האישי המקוון

(א) לעניין המידע הנדרש להצגה כאמור בסעיף 2(ד)(1) - "מידע מתעדכן עתי אודות הלוואה", יציג בעל הרישיון את המידע באתר האינטרנט שלו, בחשבון האישי המקוון של הלווה את המידע המעודכן ביותר שיש ברשותו ככל הניתן בנסיבות העניין, ולכל הפחות בהתאם להוראות אלה:

(1) עד לתאריך ה-20 בכל חודש קלנדרי, המידע המעודכן ביותר שיוצג ללווה יהיה נכון לסוף החודש שקדם לחודש שלפני אותו חודש קלנדרי;

(2) לאחר תאריך ה-20 בכל חודש קלנדרי, המידע המעודכן ביותר שיוצג ללווה יהיה נכון לסוף החודש שקדם לאותו חודש קלנדרי.

(ב) לעניין המידע הנדרש להצגה כאמור בסעיף 2(ד)(2) - "מידע מתעדכן מבוסס אירוע אודות הלוואה", יציג בעל הרישיון את המידע באתר האינטרנט שלו, בחשבון האישי המקוון של הלווה את המידע המפורט כפי שמעודכן בספרי בעל הרישיון. יובהר, כי יש לעדכן את המידע בחשבון האישי המקוון של הלווה כאשר חל בו שינוי במהלך תקופת ההלוואה.

(ג) לעניין המידע הנדרש להצגה כאמור בסעיפים 2(ד)(3)-(10), יציג בעל הרישיון את המידע באתר האינטרנט שלו, בחשבון האישי המקוון של הלווה את המידע המעודכן ביותר שיש ברשותו, כאשר המידע יהיה מלא ומדויק.

(ד) בעל הרישיון יפרסם לצד הצגת המידע כאמור בסעיפים קטנים 2(ד)(1)-(10) את התאריך שאליו מעודכן המידע, בהתאם לאמור בסעיף זה.

4. אופן הצגת המידע הפיננסי באזור האישי המקוון

(א) המידע המוצג באזור האישי באתר האינטרנט של בעל הרישיון ינוסח באופן פשוט ונגיש.

(ב) המידע המוצג יהיה מדויק ומהימן בהתאם למופיע בספרי בעל הרישיון.

(ג) טפסים יוצגו באתר האינטרנט באופן שתתאפשר שמירה והדפסה שלהם.

5. אתר אינטרנט משותף

היה בעל הרישיון חלק מקבוצה של בעלי רישיון אשר מוחזקת על-ידי אותו בעל שליטה, רשאי הוא, מבלי לגרוע מהוראות כל דין אחר, להציג את המידע הפיננסי הנדרש באזור המקוון, באתר אינטרנט משותף לכל אותם בעלי רישיון, ובלבד שהמידע שיוצג באתר בהתאם להוראות חוזר זה, יופיע באופן מופרד וברור תחת שמו של כל בעל רישיון ויהיה נגיש רק ללקוח של אותו בעל רישיון שעימו הוא התקשר בעסקה, ולא לעיני גורמים אחרים.

דברי הסבר

כללי

ההקמה והפעלה של אזור אישי ללווה באתר אינטרנט של בעל רישיון הינו צעד חיוני ביצירת תשתית צרכנית פיננסית מתקדמת. אזור אישי ללווה באתר אינטרנט יאפשר לבעל הרישיון להציג בפני הלווה העתק מהסכמים עליהם הוא חתם, כמו גם מידע מעודכן אודות פרטי הלוואה שניתנה לו. המידע שיוצג ללווה באזור האישי יאפשר לו לעקוב אחר יתרת ההלוואה, סכומי החוזרים, שיעור הריבית וכל שינוי אפשרי בתנאי ההלוואה. מידע זה מאפשר ללווה להיות מודע להתחייבויותיו הכספיות, לתכנן את הוצאותיו בהתאם ולהימנע מהפתעות לא צפויות שעלולות להוביל ללחץ כלכלי או לפיגורים בתשלומים. נוסף לכך, הצגה של מידע עדכני מחזק את אמון הלקוח בבעל הרישיון ובכך מקדם שוק אשראי אשר מושתת על אמינות והוגנות.

לסעיף 1

להגדרת "אשראי צרכני" – הוגדר אשראי צרכני באמצעות תנאים מצטברים המתייחסים להלוואה קמעונאית או של בית עסק קטן, וזאת בתוך שימוש בהגדרה המופיעה בחוזר 2020-10-4 "הוראות לניהול אשראי צרכני".

להגדרת "בעל רישיון" – נכלל תאגיד שהוא נותן שירותים פיננסיים, כהגדרתו בחוק, שרשאי להעניק אשראי. גופים אלו כוללים נותני שירותים פיננסיים בעלי רישיון מורחב למתן אשראי, בעלי רישיון להפעלת מערכת לתיווך אשראי וכן בעלי רישיון למתן שירותי פיקדון ואשראי.

להגדרת "מידע פיננסי" – על מנת שהוראות החוזר תהיינה אפקטיביות נקבע, כי הוראות החוזר יחולו רק על הלוואות שזמן הפירעון שלהן הוא מעל 90 יום.

לסעיף 2

כדי להגביר את זמינות המידע ללווה, וכן לאפשר לו מעקב נגיש יותר למידע הפיננסי, נקבעה חובה על בעל רישיון מורחב הנותן אשראי לתקופה שמעל 90 ימים, להקים אתר אינטרנט ולנהל בו אזור אישי ייעודי אשר ישמש להצגת המידע הפיננסי של הלווה. לעניין חוזר זה יובהר כי המידע הפיננסי שנדרש להציג באזור האישי של הלווה הוא מידע אודות אשראי שניתן לפירעון בתקופת זמן של מעל 90 ימים ביחס ללווים אלו.

בהמשך לכך ומבלי לגרוע מהוראות כל דין, מטעמי הגנת הפרטיות ולצורך אימות פרטי הזיהוי של הלווה ובהתאם להוראות חוזר ניהול סיכונים סייבר, נדרש בעל הרישיון להציע את השירות ללווה ולקבל את הסכמת הלווה על הצגת המידע כאמור.

כמו כן, על מנת שהמידע המוצג באזור האישי יכיל את כל המידע הנדרש לצורך מעקב על פרטי הלוואה נקבע בחוזר מהו המידע הפיננסי המינימלי אשר נדרש בעל רישיון להציג באזור האישי. למעשה, סוג המידע ותדירות עדכוננו על ידי בעל הרישיון, נקבע בהתאם ל-3 מאפייני מידע: האחד, "מידע מתעדכן עתני אודות הלוואה" – מידע חודשי מתעדכן. כולל מידע על סך יתרת ההלוואה (קרן וריבית), יתרת הלוואה עד סוף תקופה, ריבית ותשלום אחרון. השני, "מידע מתעדכן מבוסס אירוע אודות הלוואה" – מידע קבוע עם חובת עדכון כאשר חל שינוי במידע. מידע זה כולל פרטים על בעל הרישיון, מסלולי ההלוואה, תקופת הלוואה, תדירות שינוי ריבית, מידע על הצמדה, אם קיים ומידע על פרטי צד ג' ככל שההלוואה נמכרה לצד שלישי. השלישי, "מידע כללי" - הצגת מידע אינפורמטיבי באופן קבוע לרבות העתק של מסמכי ההלוואה בהתאם לחוזר גילוי בחוזה הלוואה ובהתאם לדין, העתק דוחות עיתיים, ככל שנדרש, מידע על פניות ציבור, מידע על פירעון מוקדם וכדו'.

כאמור, המידע הנ"ל בעיקרו מבוסס על המידע אותו נדרש בעל הרישיון להציג ללקוח בנספח גילוי בהסכם למתן הלוואה, כנדרש בהוראות חוזר נותני שירותים פיננסיים 2019-10-2 "גילוי בחוזה הלוואה", ולכן כל ההערות המופיעות בטופסי הגילוי תקפות גם בסעיף זה, בהתאמה.

עקב הרגישות בהצגת המידע הנדרש הנ"ל בפלטפורמות דיגיטליות, בהקמת אזור אישי ללווה, כמו גם לעניין אופן זיהוי הלווה, יש לפעול בהתאם להוראות סעיף 5 "אבטחת ערוצי תקשורת עם לקוחות" לחוזר ניהול סיכונים סייבר וכן בהתאם לכל דין הנוגע להגנת הפרטיות ולשמירת מידע.

לסעיף 3

בסעיף זה נקבעו הוראות לעניין עדכניות המידע אשר יוצג באזור האישי. בהתאם, נקבע כי המידע אותו יציג בעל הרישיון באזור האישי ללווה יהיה כדלקמן: (א) ביחס למידע בסעיף ד2(1) - "מידע מתעדכן עתי אודות הלוואה", המידע המוצג יהיה המידע המעודכן ביותר שיש ברשות בעל הרישיון, בהתאם להוראות אלו: (1) אם פנה הלווה לאזור האישי עד לתאריך ה-20 בכל חודש קלנדרי, המידע המעודכן ביותר שיוצג ללווה יהיה נכון לסוף חודש הקודם לחודש שלפני החודש הקלנדרי; (2) אם פנה הלווה לאזור האישי לאחר תאריך ה-20 בכל חודש קלנדרי, המידע המעודכן ביותר שיוצג ללווה יהיה נכון לסוף החודש שקדם לחודש הקלנדרי. כך לדוגמה המידע שיוצג באזור האישי של הלווה עד ה-20 במרץ, יהיה עדכני ל-31 בינואר והמידע שיוצג החל מיום 21 במרץ עד ליום 20 באפריל, יהיה מעודכן ל-28 בפברואר. (ב) ביחס למידע בסעיף ד2(2) - "מידע מתעדכן מבוסס אירוע אודות הלוואה", המידע המוצג יהיה בהתאם למידע המעודכן בספרי בעל הרישיון ויעודכן כאשר חל בו שינוי במהלך תקופת ההלוואה. (ג) ביחס לשאר פרטי המידע בסעיף ד2, המידע שיוצג יהיה מידע אינפורמטיבי המעודכן ביותר שיש ברשות בעל הרישיון, כאשר המידע יהיה מלא ומדויק.

לסעיף 4

בסעיף זה, נקבעו הוראות לעניין אופן הצגת המידע הפיננסי באזור האישי המקוון. בהתאם, נקבע כי המידע אשר בעל הרישיון מציג ללווה באזור האישי באתר יהיה מידע שינוסח באופן פשוט ונגיש לקורא, כן נקבע, כי המידע יהיה מדויק ומהימן בהתאם למופיע בספרי בעל הרישיון, וכן הטפסים אשר יוצגו באתר יוצגו באופן שתתאפשר שמירה והדפסה שלהם, וזאת במטרה להנגיש באופן המדויק והזמין ביותר ללקוח את פרטי המידע

לסעיף 5

בסעיף זה, נקבעה הוראה המקלה עם בעלי רישיונות שתחת קבוצה אחת שנשלטת על-ידי אותו בעל שליטה. הסעיף קובע, כי במקרה בו בעל רישיון הוא חלק מקבוצה של בעלי רישיון אשר מוחזקת על-ידי אותו בעל שליטה, רשאי בעל הרישיון להציג את המידע הפיננסי הנדרש באזור אישי מקוון, באתר אינטרנט משותף לכל אותם בעלי רישיון. במקרה כאמור, יש להציג את המידע הפיננסי ללווה באופן נפרד לכל בעל רישיון, כך שהלקוח יוכל לראות, בין היתר, גם את פרטי בעל הרישיון ממנו ניטלה ההלוואה ואת דרכי יצירת הקשר עם אותו בעל רישיון. בגלל היבטי פרטיות נקבע כי המידע אשר יוצג יהיה כפוף להוראות כל דין, ובפרט לעניין היבטי פרטיות ויהיה נגיש אך ורק ללקוח של אותו בעל רישיון שעומו הוא התקשר בעסקה, ולא לעיני גורמים אחרים.