כ״ח בחשון ה׳תשפ״ז
8 בנובמבר 2026

חוזר נותני שירותים פיננסים
2026-10-9
סיווג: כללי

<u>תיקון חוזר הוראות הצגת מידע ללקוח אודות אשראי באתר אינטרנט של נותן שירותים פיננסיים</u>

בתוקף סמכותי לפי סעיף 4(א) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסים (שירותים פיננסים מוסדרים), התשע״ו-2016 (להלן: ״**חוק הפיקוח**״), ולאחר התייעצות עם הועדה המייעצת אני מורה כדלקמן:

1. כללי

חוזר נותני שירותים פיננסיים ״חוזר הוראות הצגת מידע ללקוח אודות אשראי באתר אינטרנט של נותן שירותים פיננסיים״ מס׳ 2026-10-1 פורסם ביום 25 במאי 2026 (להלן: ״**החוזר המקורי**״), ונכלל כחלק 3, פרק 2, סימן ג׳ (׳הוראות הצגת מידע ללקוח אודות אשראי באתר אינטרנט של נותן שירותים׳), במסגרת החוזר המאוחד המכיל את הוראות המפקח על נותני שירותים פיננסיים.

מטרת החוזר המקורי, הינה לקבוע חובה על בעל רישיון מורחב להציג מידע עדכני אודות ההלוואה שניתנה ללקוח, באופן שוטף באמצעות הקמה והפעלה של אזור ייעודי באתר אינטרנט וכן לקבוע את פרטי המידע שיוצגו. לכתחילה נקבע מועד התחילה של החוזר המקורי ליום 25 בנובמבר 2026. כמו כן, במסגרת החוזר המקורי נקבע בסעיף 2(ד)(5) כי בעל רישיון נדרש להציג גם פרטים אודות פניות של הלווה לבעל הרישיון במסגרת פניות ציבור והמענים לפניות אלו.

לאור הערות ציבור שהתקבלו לאחר פרסום החוזר המקורי הנוגעות בין היתר, למועד תחילתו של החוזר וכן לאופן יישום הוראות החוזר, נשקלו שוב ההערות והוחלט על מתן הקלה ביחס להצגת פרט מידע הנוגע לפניות ציבור של לקוח וכן מתן אורכה למועד תחילתו.

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.

רח׳ עם ועולמו 4, ירושלים 9546304 טל׳ 02-5317248 פקס׳ 02-5695342
www.mof.gov.il/hon

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 החל מיום 1 ביוני 2027.

עמית גל
המפקח על נותני שירותים פיננסיים

רח' עם ועולמו 4, ירושלים 9546304 טל' 02-5317248 פקס' 02-5695342
www.mof.gov.il/hon

נספח א'

הוראות המפקח על שירותים פיננסיים

חלק 3, פרק 2, סימן ג' ("הוראות הצגת מידע ללקוח אודות אשראי באתר 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 3-10-2024 "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.

רח' עם ועולמו 4, ירושלים 9546304 טל' 02-5317248 פקס' 02-5695342

www.mof.gov.il/hon

(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) <u>מידע מתעדכן עתי אודות הלוואה</u> -

(א) סכום יתרת ההלוואה 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 ההלוואה תוך הפרדה בין מרכיבי הקרן למרכיבי הריבית.

(2) <u>מידע מתעדכן מבוסס אירוע אודות הלוואה</u> -

(א) שם בעל הרישיון ומספר מזהה;

(ב) מען בעל הרישיון, כתובת דוא"ל ומספר טלפון;

(ג) מען הלווה;

(ד) פירוט אודות מסלולי ההלוואה;

(ה) תקופת ההלוואה 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 שההלוואה נמכרה לצד שלישי, יש לפרט את פרטי הצד השלישי ודרכי יצירת קשר עימו.

(3) <u>מידע כללי</u> -

(א) שם הלווה ומספר זהות;

(ב) סכום ההלוואה המקורית;

(ג) תקופת ההלוואה המקורית;

(ד) מועד העמדת ההלוואה 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 2-2019-10 מיום 6 במאי 2019 "חוזר גילוי בחוזה הלוואה";

(ג) העתק של הדוחות העיתיים הנשלחים ללקוח בהתאם להוראות הדין.

(5) בוטל

(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.

רח' עם ועולמו 4, ירושלים 9546304 טל' 02-5317248 פקס' 02-5695342

www.mof.gov.il/hon

(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 סיכוני סייבר שעניינו "אבטחת ערוצי תקשורת עם לקוחות", ובהתאם לכל דין הנוגע להגנת הפרטיות ולשמירת מידע.

3. <u>עדכניות המידע באתר האינטרנט באזור האישי המקוון</u>

(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. <u>אופן הצגת המידע הפיננסי באזור האישי המקוון</u>

(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. <u>אתר אינטרנט משותף</u>

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.

רח' עם ועולמו 4, ירושלים 9546304 טל' 02-5317248 פקס' 02-5695342

www.mof.gov.il/hon

דברי הסבר

חוזר נותני שירותים פיננסיים "חוזר הוראות הצגת מידע ללקוח אודות אשראי באתר אינטרנט של נותן שירותים פיננסיים" מס' 2026-10-1 פורסם ביום 25 במאי 2026 (להלן: "**החוזר המקורי**").

מטרת החוזר המקורי, הינה לקבוע חובה על בעל רישיון מורחב להציג מידע עדכני אודות ההלוואה שניתנה ללקוח, באופן שוטף באמצעות הקמה והפעלה של אזור ייעודי באתר אינטרנט וכן לקבוע את פרטי המידע שיוצגו. החוזר המקורי יתווסף להוראות חוזר "גילוי בחוזה הלוואה" מספר 2019-10-2 שפורסם ביום 6 במאי 2019 אשר מסדיר את אופן הצגת הפרטים אותם חייב בעל רישיון לגלות ללווה באופן מלא במסגרת חוזה ההלוואה, ובין היתר גם בהתאם להוראות סעיף 3(ב) לחוק אשראי הוגן, ה'תשנ"ג-1993.

לאור הערות ציבור שהתקבלו לאחר פרסום החוזר המקורי הנוגעות בין היתר, למועד תחילתו של החוזר וכן לאופן יישום הוראות החוזר, נשקלו שוב ההערות והוחלט על מתן הקלה ביחס להצגת פרט מידע הנוגע לפניות ציבור של לקוח וכן מתן אורכה למועד תחילתו.

<u>להלן פרטי התיקון כפי שנכלל בתיקון חוזר זה:</u>

א. הארכת תוקף מועד תחילת החוזר לשנה החל מתום החודש שבו פורסם החוזר המקורי, קרי החל מיוני 2027, חלף חצי שנה בחוזר המקורי, כלומר 25 בנובמבר 2026;

ב. השמטת פרט מידע בסעיף 2(ד)(5) הנוגע לחובת הצגת פרטים אודות פניות ציבור שפנה הלווה אל בעל הרישיון והמענים שניתנו כנגד פניות אלה. בחוזר המקורי חלה חובה להציג פרטים אודות פניות ציבור שפנה הלווה אל בעל הרישיון והמענים שניתנו כנגד פניות אלה, לאור פניות ציבור שהתקבלו והקושי שהעלו הפונים ביישום דרישה זו, ולאחר בחינה מחודשת של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ביחס לדרישה זו תוך הסתמכות על רגולציה מקבילה, בין היתר גם לגופים מוסדיים, הוחלט להשמיט את פרט מידע זה מפרטי המידע שחובה על בעל הרישיון להציג. למען הסר ספק יובהר, כי מי שחלים עליו הוראות החוזר הנוכחי, חלים עליו, בין היתר, גם הוראות סעיף 6 בחוזר מס' 2022-10-17 "טיפול בתלונות הציבור", בנוגע להגשת תלונות באופן מקוון.

רח' עם ועולמו 4, ירושלים 9546304 טל' 02-5317248 פקס' 02-5695342

www.mof.gov.il/hon