



ירושלים, ב' בתמוז תש"פ

24 ביוני 2020

20LM3285

לידי: המנכ"ל ויו"ר הדירקטוריון

לכבוד  
הבנקים  
וחברות כרטיסי האשראי

שלום רב,

**הנדון: מתן מענה ללקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים על רקע משבר נגיף הקורונה**

בשלבם הראשוניים של ההתמודדות עם משבר נגיף הקורונה ננקטו צעדי סיוע נרחבים, הן על ידי בנק ישראל והפיקוח על הבנקים והן על ידי התאגידים הבנקאיים, על מנת לתת מענה לקשיי תזרים ונזילות אליהם נקלע ציבור הלקוחות באופן פתאומי. במטרה לסייע למשקי בית ולעסקים לצלוח את המשבר, פורסמו, בין היתר, הבהרות והקלות חשבונאיות<sup>1</sup> ומתווה מקיף לדחיית תשלומי הלוואות<sup>2</sup>.

במהלך המשבר התעצם הצורך לפעול ברגישות כלפי לקוחות אשר נקלעו לקשיים עקב המשבר, ובכלל זה כלפי לקוחות שכבר היו מצויים בהליכי גביית חובות ערב המשבר ומצבם הוחמר בעקבותיו. משיחות שערכנו עמכם, עלה כי התאגידים הבנקאיים התחשבו במצבם של לקוחות אלו ונקטו מיוזמתם בהקלות מגוונות בכלל, ובהליכי הגבייה בפרט.

בשבועות האחרונים, חוזרת המערכת הבנקאית לפעילות שגרה לצד הקורונה, לאחר שמרבית המגבלות בוטלו והמשק החל לחזור לפעילות כלכלית שוטפת. אולם, משבר הקורונה על השלכותיו טרם הגיע לסיומו, ונראה כי משקי בית ועסקים רבים מושפעים וימשיכו להיות מושפעים מהשלכות המשבר שנכפה עליהם, גם בטווח הקצר והבינוני. על רקע שיעור האבטלה הגבוה והפגיעה בחוסנם הפיננסי של לקוחות ממגזרים ומענפים מגוונים, הלקוחות האמורים עומדים בפני אתגרים משמעותיים, שכן הכנסתם ויכולת השתכרותם נפגעו באופן משמעותי ולזמן ממושך שאורכו איננו ודאי.

על רקע מציאות זו, אנו מזכירים כי הוראת ניהול תקין מס' 450 בנושא "הליכי גביית חובות", קובעת כי גם בימי שגרה, במקרה בו לקוח נקלע לקשיים כלכליים ומתקשה לעמוד בהתחייבויותיו כלפי תאגיד בנקאי,

<sup>1</sup> מכתב הפיקוח על הבנקים מיום 21.4.2020 שעניינו "אירוע נגיף הקורונה - דגשים פיקוחיים לגבי טיפול בחובות ודיווח לציבור" -

<https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/LettersAndCircularsSupervisorOfBanks/LettersOfTheBankingSupervisionDepartment/202016.pdf>

<sup>2</sup> הודעה לעיתונות מיום 7.5.2020 על מתווה מקיף לדחיית תשלומי הלוואות כסיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות משבר הקורונה - <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/7-5-2020b.aspx>

על התאגיד הבנקאי לנסות ולמצות, ככל הניתן, דרכים שונות לגביית החוב על כלל מרכיביו מן הלקוח, טרם פניה לערכאות משפטיות. זאת, תוך שמירה על הוגנות ושקיפות לאורך כל הליכי גביית החובות. האמור נכון ביתר שאת בימים אלה, ועל כן התאגידים הבנקאים נדרשים להמשיך ולפעול כך אף בעצימות גבוהה יותר בהשוואה לימי שגרה, במטרה לזהות קשיים ולסייע ללקוחותיהם לצלוח את התקופה המאתגרת בה הם נמצאים, בשלב מוקדם ככל האפשר, זאת בכדי לסייע במניעת תפיחת חובות והידרדרות עתידית שלהם.

לאור זאת, על התאגידים הבנקאיים להמשיך ולפעול באחריות, תוך המשך הפגנת הוגנות, גמישות ורגישות כלפי לקוחותיהם, ולחזק את תפקידה ומקומה של המערכת הבנקאית כחלק מהמרקם הכלכלי והחברתי. במסגרת פעילויות אלה קיימת חשיבות גבוהה לפעול באופן ממוקד אגב הקצאת המשאבים הנדרשים על מנת להיות זמינים ללקוחות ולהגיע עימם להסדרים מיטביים ככל הניתן, בטרם נקיטת הליכים משפטיים. בכלל זאת, בדומה לצעדים שמצאנו שיושמו הן בארץ והן במדינות שונות בעולם, ניתן לפעול במגוון כלים בכדי לסייע ללקוחות ולמנוע ככל האפשר כניסה להליכים משפטיים, בהם: הארכת לוחות הזמנים לטיפול בחובות ביחס לימים שבשגרה; פניה יזומה ללקוחות שנקלעו לפיגור תוך זמן קצר על מנת לבחון אפשרויות סיוע; הצעת הסדרי תשלום נוחים; מתן הקלות בעמלות ובריביות פיגורים; פריסת חובות לתקופות החזר ארוכות יותר, ועוד.

המערכת הבנקאית מהווה נדבך מרכזי וחשוב במערכת הכלכלית חברתית, ואנו תקווה שיהיה בכלים ובצעדים אלה בכדי לסייע ללקוחות ולמשק הישראלי לצלוח תקופה מאתגרת ומורכבת זו.

בברכה ובאיחולי בריאות,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים