



ג' חשון, תשפ"ד
18 אוקטובר, 2023

קובץ שאלות ותשובות¹ על מתווה הסיוע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות הברזל"

*האמור נכון לתאריך 18.10.23

1. לאלו הלוואות מתייחס המתווה?

משכנתאות - ללא מגבלת סכום.

אשראי צרכני מצטבר בסכום של עד 100,000 ש"ח.

אשראי עסקי עד סכום של 2 מיליון ש"ח (לעסק עם מחזור פעילות של עד 25 מיליון ש"ח).

2. האם כל לקוחות הבנקים זכאים לכל הסיוע המוזכר במתווה?

הסיוע במתווה חולק לשתי קבוצות לקוחות, בהתאם לאופן הפגיעה שלהם מנזקי המלחמה: קבוצת הלקוחות במעגל הראשון- אזרחים ועסקים אשר מתגוררים או פועלים בטווח של עד 30 ק"מ מרצועת עזה, אזרחים שפונו מביתם על ידי גורם מדינתי רשמי, שגויסו למילואים בצו 8, או שהם בעלי קרבה ראשונה להרוגי המלחמה או לחטופים או לנעדרים. קבוצת הלקוחות במעגל השני- יתר לקוחות הבנקים.

3. מה לגבי האוכלוסייה שאינה גרה בטווח 30 ק"מ מרצועת עזה אך הם בעלי עסקים שממוקמים בטווח 30 ק"מ מרצועת עזה?

אוכלוסייה זו נכנסת תחת קבוצת הלקוחות במעגל הראשון.

4. מה ההבדל בזכאות לסיוע בין שתי קבוצות הלקוחות?

במעגל הראשון - קבוצת הלקוחות זכאית לדחות את תשלומי ההלוואות² בשלושה מגזרי פעילות (משכנתאות, אשראי צרכני ואשראי עסקי) ללא כל חיוב בריבית וללא חיוב בעמלות. כמו כן, לקבוצה זו יינתן פטור לתקופה של 3 חודשים מגביית עמלות בגין פעולות שיבצעו במסגרת ניהול החשבון, למעט פעילות מט"ח, ני"ע, סחר חוץ, יהלומים (כמפורט בהערת השוליים)³. בנוסף, אזרחים ועסקים אשר מתגוררים או פועלים בטווח של עד 30 ק"מ מרצועת עזה, אזרחים שפונו מביתם על ידי גורם מדינתי רשמי או שהם בעלי קרבה ראשונה להרוגי המלחמה או לחטופים או לנעדרים,

¹ נדגיש כי כל האמור במסמך זה נועד לסייע להבנת המתווה והמידע המחייב הוא במתווה הרשמי שפורסם. ט.ל.ח.
² משכנתאות ללא מגבלת סכום; אשראי צרכני מצטבר בסכום של עד 100,000 ש"ח; אשראי עסקי עד סכום של 2 מיליון ש"ח.
³ העמלות המופיעות בפרקים הבאים, בהתייחס לבנקים, בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח, 2008:
חלק 1 - חשבון עובר ושב (כולו)
חלק 2 - מידע, הודעות והתראות (כולו)
חלק 3 - אשראי (כולו)
חלק 6 - כרטיסי אשראי (כולו, למעט עמלות - (7) עסקאות במט"ח, (8) משיכת מט"ח בחו"ל, (9) רכישת מט"ח מחלפן)
חלק 9 - עמלת טיפול בירושות ועזבונות, עמלות משיכת מזומן (ממכשיר מרוחק וע"י כרטיס נטען).

אשר ערב פרסום המתווה חשבון העו"ש שלהם היה ביתרת חובה, לא יחויבו בריבית על יתרת חובה בחשבונם עד לסכום של 10,000 ש"ח.

לקבוצת הלקוחות במעגל השני, תינתן האפשרות לדחות את ההלוואות⁴ למשך 3 חודשים, כאשר התשלומים הנדחים יישאו ריבית שלא תעלה על שיעור הריבית בחוזה ההלוואה והתשלומים יתווספו בסוף תקופת ההלוואה. הדחייה תבוצע ללא חיוב בעמלות.

5. האם ההטבה בדחיית הלוואות מתבצעת באופן אוטומטי או שנדרש לפנות לבנק?

ההטבה אינה מתבצעת באופן אוטומטי, לאור ההתאמות הנדרשות ברמת לקוח ולכן נדרשת גם הסכמה מפורשת. כמו כן, בהתייחס לחלק מהקבוצות, לבנק אין ידיעה לגבי השתייכות הלקוח אליהן ונדרשת הודעת הלקוח, או מי מטעמו, בהקשר הזה.

לקוחות המעוניינים בדחיית תשלומים והזכאים להטבות אלו יכולים לפנות לבנק, באמצעות האתר/האפליקציה/המוקד הטלפוני ולהגיש את הבקשה לדחיית תשלומי הלוואה. במקביל, הבנקים הונחו לפנות ביוזמתם ללקוחות הרלוונטיים ולהסב את תשומת לבם להטבות המגיעות להם.

6. במידה ויש ברשותי שתי הלוואות צרכניות, אחת בגובה 50,000 ש"ח והשנייה בגובה

75,000 ש"ח. האם אני יכול לדחות את שתי ההלוואות במסגרת המתווה?

במסגרת המתווה ניתן לדחות הלוואות צרכניות בסך מצטבר של עד 100,000 ש"ח. במקרה זה, סכום שתי ההלוואות הוא מעבר ל 100,000 ש"ח, לכן הבנק יכול במתווה את ההלוואה הגבוהה מביניהן, בסך 75,000 ש"ח, וידחה אותה בהתאם לתנאי המתווה.

7. במידה ויש ברשותי מספר הלוואות צרכניות מאותו בנק שסכומן המצטבר אינו עולה על

100,000 ש"ח, האם הן עומדות בתנאי המתווה?

במקרה זה, ניתן לדחות את כל ההלוואות במסגרת המתווה. אותו עיקרון חל גם על אשראי עסקי.

8. יש ברשותי הלוואה צרכנית בגובה 150,000 ש"ח, האם חלק מהסכום שלה נכלל

במתווה, עד לגובה של 100,000 ש"ח?

המתווה לא חל על חלקי הלוואות אלא רק על הלוואות צרכניות עד לגובה של 100,000 ש"ח.

9. האם דחיית תשלומי ההלוואה היא של הקרן והריבית גם יחד?

דחיית תשלומי ההלוואה כוללת את דחיית תשלומי הקרן והריבית.

10. האם דחיית ההלוואה היא ללא ריבית וללא הצמדה למדד?

דחיית ההלוואה בהתאם למתווה היא אכן ללא ריבית. לעניין ההצמדה למדד, הדבר נתון לשיקול דעת הבנק.

11. עד מתי ניתן להגיש לבנק את הבקשה לדחיית התשלומים?

התקופה להגשת הבקשה לדחיית תשלומי הלוואות היא עד לסוף השנה, 31.12.2023. בתום התקופה ייבחן הצורך בהארכת תקופת הגשת הבקשה.

⁴ משכנתאות ללא מגבלת סכום; אשראי צרכני מצטבר בסכום של עד 100,000 ש"ח; אשראי עסקי עד סכום של 2 מיליון ש"ח.

12. האם המתווה חל גם על הלוואה שיש בה פיגורים?

המתווה לא חל על לווה שנמצא בהליך משפטי. לגבי לווה שהיה בפיגור במועד פרסום המתווה, תתאפשר דחייה עד לתקופה שלא עולה על 180 יום מיום תחילת הפיגור. יצוין, כי המפקח על הבנקים פנה בכתב למערכת הבנקאית בציפייה ברורה לפיה יש לפעול ברגישות כלפי כלל הלקוחות ולשקול הקפאת הליכי גבייה בעת הזו.

13. מה חשוב לדעת טרם דחיית תשלומי ההלוואה ללקוחות המעגל השני?

לקבוצת הלקוחות במעגל השני, תינתן האפשרות לדחות את ההלוואות⁵ למשך 3 חודשים, כאשר התשלומים הנדחים יישאו ריבית שלא תעלה על שיעור הריבית בחוזה ההלוואה והתשלומים יתוספו בסוף תקופת ההלוואה. הדחייה תבוצע ללא חיוב בעמלות. לכן, טרם קבלת החלטה על דחיית תשלומי ההלוואה, חשוב להבין שדחיית התשלומים, בהתייחס ללקוחות במעגל השני, כרוכה בעלות ויש לבחון את השלכות הדחייה. כמו כן, יש לשים לב למידע שהבנק חייב לתת ללקוח לצורך קבלת החלטה מושכלת: המחיר הכלכלי של הדחייה, הכולל את עלות הריבית וסכום החיוב החודשי לחיוב לאחר הדחייה.

14. דוגמא לדחיית תשלומי משכנתא לקבוצת הלקוחות במעגל הראשון:

נסתכל, כדוגמא, על הלקוח הבא:

יתרת משכנתא של 800,000 ש"ח

בריבית ממוצעת בשיעור של 4.5%

יתרת תקופה לפירעון של 20 שנה

נכון למועד פרסום המתווה, ההחזר החודשי של הלקוח עומד על כ-5000 ש"ח כאשר ההחזר החודשי מורכב מ-2,000 ש"ח תשלום בגין הקרן ו-3,000 ש"ח תשלום ריבית בגין יתרת הקרן (נציין כי הרכב החזר החודשי עשוי להשתנות, בהתאם לוותק ההלוואה, ללא שינוי של סך ההחזר החודשי).

עם יישום המתווה, הלקוח יוכל לקבל סיוע על-ידי דחיית שלוש התשלומים הקרובים, כלומר סך של 15,000 ש"ח. באותם שלושה חודשים, הלקוח לא ישלם כל סכום. התשלומים שנדחו, בסך של 15,000 ש"ח, יהיו ללא תוספת ריבית ויוחזרו לפי אחת משלוש החלופות הבאות (לבחירת הבנק):

1. חלופה 1 - הוספת החזרי התשלומים שנדחו בסוף תקופת המשכנתא: לאחר סיום תקופת הדחייה, הלקוח ימשיך לשלם את המשכנתא כסדרה, כאשר בתום תקופת המשכנתא, יתוספו ללקוח שלושת התשלומים שנדחו.
2. חלופה 2 - פריסת התשלומים לאורך יתרת תקופת המשכנתא: סך התשלומים שנדחו ייפרס לאורך כל תקופת ההלוואה. כלומר, בסיום תקופת הדחייה החוזרים החודשים של הלקוח ייעמדו על 5,063 ש"ח: כאשר 5,000 הינו בגין ההחזר החודשי הסדיר של המשכנתא ואליו יתווסף תשלום חודשי קבוע של 63 ש"ח⁶ בעקבות פריסת התשלומים שנדחו על פני יתרת תקופה המשכנתא.
3. חלופה 3 - העמדת הלוואה בסכום הדחייה, ללא ריבית: סך התשלומים שנדחו ייפרסו כהלוואה נפרדת, כאשר הכוונה להלוואה ללא ריבית לתקופה מצטברת של 5 שנים, שמועמדת בסיום תקופת הדחייה. כאשר תשלומי הלקוח בגינה יחלו בחלוף שנה, למשך 4 שנים.

⁵ משכנתאות ללא מגבלת סכום; אשראי צרכני מצטבר בסכום של עד 100,000 ש"ח; אשראי עסקי עד סכום של 2 מיליון ש"ח.

⁶ סכום התשלומים הנדחים הינו $15,000 = 3 * 5,000$ ש"ח בחלוקה ל-240 חודשים (20 שנה, יתרת התקופה לפירעון המשכנתא).

לאחר סיום תקופת הדחיה, הלקוח יחזור לשלם את המשכנתא כסדרה (בהחזר חודשי של 5,000 ש"ח). בנוסף, לאחר 12 חודשים מסיום תקופת הדחיה, יתווסף ללקוח, גם החזר חודשי קבוע של 313 ש"ח⁷ למשך 4 שנים, בגין התשלומים שנדחו. ייתכן ויתווספו לתשלומים אלו הפרשי מדד, להחלטת הבנק. בחלוף תקופה זו, הלקוח ימשיך לשלם את המשכנתא כסדרה וההחזר החודשי ימשיך לעמוד על 5,000 ש"ח.

15. כיצד אני יודע מה החלופה שהבנק מציע להחזר תשלומי החוב?

הבנק יפרסם את המידע באתר שלו וכן יבהיר ללקוח את אופן יישום הדחייה לפני ביצועה ובכפוף להסכמת הלקוח.

16. מה ניתן לעשות במידה ויש לי שאלה בנוגע למתווה, לרבות לגבי אופן יישומו על ידי

הבנק?

ניתן לפנות לנציב פניות הציבור בבנק ובמידה ויש ללקוח השגות על התשובה שהתקבלה מהבנק, ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים בטלפון 02-6552680 או 9086*.

⁷ סכום התשלומים הנידחים הינו $15,000 = 3 * 5,000$ ש"ח בחלוקה ל-48 חודשים (4 שנים, התקופה לפירעון ההלוואה).