

מעודכן ליום 7.11.2023

כ"ג בחשוון תשפ"ד

**קובץ שאלות ותשובות<sup>1</sup> על מתווה הסיוע ללקוחות שאומץ ע"י הבנקים  
בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות הברזל"**

**1. לאלו סוגי אשראי מתייחס המתווה?**

- משכנתאות - הלוואה לדיור (דירה ראשונה ומשפרי דיור בלבד), ללא מגבלת סכום.
- אשראי צרכני בסכום מצטבר עד 100,000 ש"ח.
- אשראי עסקי בסכום מצטבר עד 2 מיליון ש"ח (לעסק עם מחזור פעילות של עד 25 מיליון ₪ לשנה).
- יתרת חובה (אוברדרפט) בחשבון עו"ש של משקי בית עד סכום של 10,000 ₪ - יתרת חובה שהינה חלק מהמסגרת המאושרת על-ידי הבנק.

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

הסיוע במתווה חולק לשתי קבוצות של לקוחות:  
קבוצת הלקוחות במעגל הראשון – אוכלוסייה שמתגוררת או בעלת עסק שנמצא בטווח של עד 30 ק"מ מרצועת עזה, אוכלוסייה שפונתה מביתה על ידי גורם מדינתי רשמי נכון למועד ערב פרסום המתווה (14 באוקטובר 2023), אוכלוסיית משרתי המילואים ומגויסי צו 8, ואוכלוסייה שהיא בעלת קרבה ראשונה להרוגי המלחמה או לחטופים או לנעדרים.  
קבוצת הלקוחות במעגל השני – יתר לקוחות הבנקים.

בנוסף, הקלות באשראי עסקי יינתנו לעסק עם מחזור פעילות עד 25 מיליון ₪ לשנה.

בהתייחס לעמלות, ההקלות חלות על יחיד ועסק קטן כהגדרתו בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008.

**3. עד מתי ניתן להגיש לבנק את הבקשה לדחיית התשלומים?**

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

**4. האם המתווה חל על בעל עסק שאינו מתגורר בטווח המתווה אך העסק שלו פועל בטווח המתווה?**

המתווה חל על עסק שפועל בטווח עד 30 ק"מ מרצועת עזה, גם אם בעל העסק מתגורר מחוץ לטווח זה, וזאת בהתייחס לאשראי עסקי שהועמד לו, ככל שהועמד. ובלבד שאין מדובר בהלוואה בשת"פ מסחרי עם צד שלישי.

<sup>1</sup> המידע מוצג כשירות לציבור לצורך פרסום מתווה ההקלה על נטל האשראי והעמלות. המידע אינו כולל את כל התנאים או הסייגים של המתווה, ולעניין זה יש לפנות למידע המופיע באתר בנק ישראל. יודגש, שעל כל לקוח לבחון את הפרטים, התנאים והסייגים הנלווים לשירות הרלוונטי בהתאם להסכם השירות שמוצע על-ידי התאגיד הבנקאי ממנו הוא מקבל שירות.

## 5. מה ההבדל בזכאות לסיוע בין שתי קבוצות הלקוחות?

במעגל הראשון - קבוצת הלקוחות זכאית לדחות את תשלומי ההלוואות<sup>2</sup> בשלושה מגזרי פעילות (משכנתאות, אשראי צרכני ואשראי עסקי) למשך 3 חודשים ללא כל חיוב בריבית וללא חיוב בעמלות.

כמו כן, לקבוצה זו יינתן פטור לתקופה של 3 חודשים מתשלום עמלות בגין פעולות שיבצעו במסגרת ניהול החשבון, למעט פעילות מט"ח, ניי"ע, סחר חוץ, יהלומים<sup>3</sup>.

בנוסף, אוכלוסייה שמתגוררת בטווח של עד 30 ק"מ מרצועת עזה, אוכלוסייה שפונתה מביתה על ידי גורם מדינתי רשמי נכון למועד ערב פרסום המתווה, או שהם בעלי קרבה ראשונה להרוגי המלחמה או לחטופים או לנעדרים, המנהלת חשבון עו"ש של משקי בית, 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<sup>4</sup>, למשך 3 חודשים. מעבר לסכום זה, הלקוח יחויב בריבית על יתרת החובה בהתאם למדרגות הריבית שנקבעו בהסכם ניהול החשבון שלו.

לקבוצת הלקוחות במעגל השני, תינתן האפשרות לדחות את ההלוואות<sup>5</sup> למשך 3 חודשים, כאשר התשלומים הנדחים יישאו ריבית שלא תעלה על שיעור הריבית בחוזה ההלוואה והתשלומים יתווספו ככלל בסוף תקופת ההלוואה. הדחייה תבוצע ללא חיוב בעמלות.

## 6. האם ההקלה בנושא דחיית מועד התשלום של הלוואות מתבצעת באופן אוטומטי או שנדרש לפנות לבנק?

ההטבה אינה מתבצעת באופן אוטומטי. לאור ההתאמות הנדרשות ברמת לקוח, נדרשת גם הסכמה מפורשת מצד הלקוח. כמו כן, בהתייחס לחלק מהקבוצות, לבנק אין ידיעה לגבי השתייכות הלקוח אליהן ולכן לעיתים תיידרש הצהרת לקוח או הצגת אסמכתה מתאימה, בהתאם להחלטת הבנק. לעניין תאגידי קטנים, תיידרש אסמכתה בהתאם למאפיינים שיפורסמו על ידי הבנק. לקוחות המעוניינים בדחיית תשלומים והזכאים להטבות אלו יכולים לפנות לבנק, באמצעות האתר/האפליקציה/המוקד הטלפוני/ סניף הבנק ולהגיש את הבקשה לדחיית תשלומי הלוואה. במקביל, הבנקים הונחו לפנות ביוזמתם לקבוצת הלקוחות מהמעגל הראשון, העומדים בתנאי המתווה, ככל שהם יודעים על כך, ולהסב את תשומת לבם להקלות המגיעות להם בהתאם למתווה.

## 7. על איזו אוכלוסיית מפונים חלים תנאי המתווה?

בהתייחס לישובים שפוננו על ידי גורם מדינתי רשמי, נכון למועד ערב פרסום המתווה (14 באוקטובר 2023), והמידע אודות פינוי היישוב נמסר לתאגיד הבנקאי.

<sup>2</sup> משכנתאות, בהתייחס לדירה ראשונה ומשפרי דיור בלבד, ללא מגבלת סכום; אשראי צרכני מצטבר בסכום של עד 100,000 ש"ח; אשראי עסקי עד סכום של 2 מיליון ש"ח לעסקים עם מחזור פעילות של עד 25 מיליון שקל, לא כולל הלוואות בשתי"פ מסחרי עם צד שלישי.

<sup>3</sup> 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) פטור מעמלת דמי כרטיס יכול שיינתן החל מחודש דצמבר 2023 (בגין חיובים של חודש נובמבר), ובלבד שההטבה תינתן למשך 3 חודשים במועד.

חלק 9 - עמלת טיפול בירושות ועזבונות, עמלות משיכת מזומן (ממכשיר מרוחק וע"י כרטיס נטען).

<sup>4</sup> ההקלה בפטור מחיוב בריבית על יתרת החובה עד לסכום של 10,000 ש"ח, אינה חלה על אוכלוסיית משרתי המילואים ומגויסי צו 8.

<sup>5</sup> משכנתאות, בהתייחס לדירה ראשונה ומשפרי דיור, ללא מגבלת סכום; אשראי צרכני מצטבר בסכום של עד 100,000 ש"ח; אשראי עסקי עד סכום של 2 מיליון ש"ח, לעסקים עם מחזור פעילות של עד 25 מיליון שקל, לא כולל הלוואות בשתי"פ מסחרי עם צד שלישי.

8. **האם המתווה חל על אנשים שהמשכנתה שלהם היא על נכס בטווח של עד 30 ק"מ מרצועת עזה, אבל הם לא מתגוררים שם?**

המתווה המתייחס למעגל הראשון של הלקוחות חל רק על אוכלוסייה המתגוררת בטווח של 30 ק"מ מרצועת עזה או אוכלוסייה שהיא בעלת עסק שנמצא בטווח של עד 30 ק"מ מרצועת עזה. במידה שקרה משהו לנכס בעקבות המלחמה יש לבדוק את מנגנון הפיצוי עבור נזקי המלחמה שאמור להינתן על ידי המדינה.. יצוין, כי לקוח אשר המשכנתה שלו היא על נכס בטווח של עד 30 ק"מ מרצועת עזה אך אינו מתגורר שם, נכלל בקבוצת הלקוחות שנמצאת במעגל השני ויכול לקבל מענה במסגרת תנאי המתווה לקבוצת לקוחות זו.

9. **האם מוקדי החירום של הבנקים מעודכנים במתווה?**

מוקדי החירום של הבנקים מעודכנים בפרטי המתווה, אשר ייכנס לתוקף, לכל המאוחר, בתאריך 31.10.23. רשימה מעודכנת של מוקדי החירום מופיעה באתר בנק ישראל.

10. **האם המתווה חל גם על מי שהחשבון שלו מוגבל לעניין שיקים?**

המתווה חל על לקוח שחשבון השיקים שלו מוגבל לפי חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981.

11. **האם המתווה חל גם על הלוואה שיש בה פיגורים?**

המתווה לא חל על לווה שנמצא בהליך משפטי. לגבי לווה שפיגר בתשלומים קודם למועד פרסום המתווה, אך לא נמצא בהליך משפטי, תתאפשר דחייה עד לתקופה שלא עולה על 180 יום מיום תחילת הפיגור ועד שלושה חודשים ממועד הגשת הבקשה, לפי המוקדם. יצוין, כי המפקח על הבנקים פנה בכתב למערכת הבנקאית בציפייה ברורה לפיה יש לפעול ברגישות כלפי כלל הלקוחות ולשקול הקפאת הליכי גבייה בעת הזו.

12. **מה ניתן לעשות במידה שיש לי שאלה בנוגע למתווה, לרבות לגבי אופן יישומו על ידי הבנק?**

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

13. **מה היחס בין המתווה שפורסם ואומץ על ידי הבנקים לבין החוק שעוסק בדחיית מועדים?**

ככלל, חוק דחיית מועדים (הוראת שעה – חרבות ברזל)(חוזה, פסק דין או תשלום לרשות), התשפ"ד-2023 (להלן – החוק) והמתווה חלים במקביל.

מאחר שהמתווה חל ביחס לכל לקוחות הבנקים, בחלוקה למעגל ראשון ומעגל שני, יש לקוחות שזכאים לדחיית תשלומים הן לפי החוק והן לפי המתווה, ויש לקוחות שזכאים לדחיית תשלומים רק בהתאם למתווה.

לגבי לקוח שמוגדר כזכאי הן לפי החוק והן לפי המתווה - הלקוח רשאי לבקש כי יפעילו בעניינו את ההסדר שנקבע בחוק או את ההסדר שנקבע במתווה, או את שני ההסדרים (בהתאם לתנאי כל הסדר). ככל שיתברר כי קיימת אי התאמה בין החוק ובין המתווה, הרי שהלקוח זכאי להסדר המיטיב עמו.

14. אם נטלתי מספר הלוואות צרכניות מאותו בנק, שסכומן המצטבר אינו עולה על 100,000 ₪, האם הן עומדות בתנאי המתווה?

במקרה זה, ניתן לדחות את מועד התשלום בכל ההלוואות במסגרת המתווה. אותו עיקרון חל גם כאשר מדובר באשראי עסקי.

15. אם נטלתי שתי הלוואות צרכניות מאותו הבנק, אחת בגובה של 50,000 ש"ח והשנייה בגובה של 75,000 ש"ח. האם אני יכול לדחות את התשלומים בשתי ההלוואות במסגרת המתווה?

במסגרת המתווה ניתן לדחות הלוואות צרכניות בסכום מצטבר עד 100,000 ש"ח. במקרה זה, סכום שתי ההלוואות הוא מעבר ל- 100,000 ש"ח, לכן הבנק יכול במתווה רק את ההלוואה הגבוהה מביניהן, בסך 75,000 ש"ח, וידחה את התשלום בגינה בהתאם לתנאי המתווה. אותו עיקרון חל גם כאשר מדובר באשראי עסקי.

16. נטלתי 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 ₪, או עד לסכום מצטבר של 100,000 ש"ח. אותו עיקרון חל גם כאשר מדובר באשראי עסקי.

17. האם עסקאות קרדיט בכרטיס האשראי הבנקאי נכללות במתווה?

במתווה כלולות הלוואות נושאות ריבית שלקוח נטל, שלא אגב ביצוע עסקה או תשלום מסוים, ולכן עסקאות קרדיט בכרטיס האשראי הבנקאי אינן נכללות במתווה.

18. האם ניתן לדחות, במסגרת המתווה, תשלומי הלוואות שניתנו באמצעות הקרן להלוואות בערבות מדינה לעסקים קטנים ובינוניים?

בתיאום עם החשב הכללי במשרד האוצר, המתווה יחול גם על הלוואות שניתנו במסגרת הקרן ועומדות בתנאי המתווה.

19. האם ניתן לדחות במסגרת המתווה הלוואות שניתנו בשיתוף פעולה עם צד שלישי?

המתווה אינו כולל הלוואות בשת"פ מסחרי עם צד שלישי, או הלוואות שניתנו על ידי גופים חוץ-בנקאיים.

20. האם המתווה חל על כל סוגי האשראי הצרכני, לרבות אשראי לרכב עם שיעבוד?

המתווה חל על אשראי צרכני עד 100,000 ש"ח, ללא מגבלה על מטרת האשראי. כך למשל, אם הועמדה הלוואה לרכב עד סכום זה (בין אם בשיעבוד רכב ובין אם לאו) – המתווה חל.

21. כיצד אני יודע מה החלופה שהבנק מציע לעניין אופן יישום דחיית התשלומים?

הבנק יפרסם את המידע באתר האינטרנט שלו וכן יבהיר ללקוח את אופן יישום הדחייה לפני קבלת הסכמת הלקוח וביצועה.

## 22. דוגמה לדחיית תשלומי משכנתה לקבוצת הלקוחות במעגל הראשון:

נסתכל, כדוגמה, על הלקוח הבא:

יתרת משכנתה של 800,000 ₪.

ריבית 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-4,000 ש"ח תשלום בגין הקרן ו-1,000 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 שלושת התשלומים הקרובים, כלומר סך של 15,000 ש"ח.

התשלומים שנדחו, בסך של 15,000 ש"ח, יהיו ללא כל תוספת ריבית או עמלה וידחו לפי אחת משלוש החלופות הבאות (לבחירת הבנק):

חלופה 1 - הוספת החזרי התשלומים שנדחו בסוף תקופת המשכנתה:

לאחר סיום תקופת הדחייה, הלקוח ימשיך לשלם את המשכנתה כסדרה, כאשר בתום תקופת המשכנתה, יתווספו ללקוח שלושת התשלומים שנדחו.

חלופה 2 - פריסת התשלומים שנדחו לאורך יתרת תקופת המשכנתה:

סך התשלומים שנדחו ייפרס לאורך כל תקופת ההלוואה. כלומר, בסיום תקופת הדחייה ההחזרים החודשים של הלקוח ייעמדו על 5,063 ש"ח: כאשר 5,000 הינו בגין ההחזר החודשי הסדיר של המשכנתה ואליו יתווסף תשלום חודשי קבוע של 63 ש"ח<sup>6</sup> בעקבות פריסת התשלומים שנדחו על פני יתרת תקופת המשכנתה.

חלופה 3 - העמדת הלוואה בסכום הדחייה, ללא ריבית, לתקופה של 4 שנים, שמועד פירעונה יחל בחלוף, שנה מסיום תקופת הדחייה: הכוונה להלוואה ללא ריבית לתקופה מצטברת של 5 שנים, שמועמדת בסיום תקופת הדחייה. כאשר תשלומי הלקוח בגינה יחלו בחלוף שנה מסיום תקופת הדחייה, למשך 4 שנים.

לאחר סיום תקופת הדחייה, הלקוח יחזור לשלם את המשכנתה כסדרה (בהחזר חודשי של 5,000 ש"ח). בנוסף, לאחר 12 חודשים מסיום תקופת הדחייה, יתווסף ללקוח, גם החזר חודשי קבוע של 313 ש"ח<sup>7</sup> למשך 4 שנים, בגין התשלומים שנדחו. ייתכן ויתווספו לתשלומים אלו הפרשי מדד, להחלטת הבנק. בחלוף תקופה זו, הלקוח ימשיך לשלם את המשכנתה כסדרה וההחזר החודשי בגינה ימשיך לעמוד על 5,000 ש"ח.

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

דחיית תשלומי ההלוואה כוללת את דחיית תשלומי הקרן והריבית שצריכים היו להיות משולמים בתקופת הדחייה, בהתאם ללוח הסילוקין המקורי של הלקוח.

## 24. האם דחיית ההלוואה ללקוחות המעגל הראשון היא ללא ריבית וללא הצמדה למדד?

דחיית ההלוואה בהתאם למתווה היא אכן ללא גביית ריבית נוספת בגין דחיית התשלום. הריבית שכבר נצברה לפי לוח הסילוקין, תגבה. לעניין ההצמדה למדד, הדבר נתון לשיקול דעת הבנק.

<sup>6</sup> סכום התשלומים הנידחים הינו  $15,000 = 3 \times 5,000$  ש"ח בחלוקה ל-240 חודשים (20 שנה, יתרת התקופה לפירעון המשכנתה).

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

25. **אני שייך לקבוצת הלקוחות במעגל הראשון. האם כדאי לי לבצע דחיית תשלומים לפי המתווה?**  
 דחיית תשלומים נועדה לסייע להקלה בתזרים המזומנים של הלקוח. במידה שהלקוח יכול להמשיך לעמוד בהתחייבויותיו, המטרה שלשמה מתבצעת הדחיה מתייתרת. האמור נכון גם בנסיבות בהם הדחייה היא ללא ריבית ועמלה, שכן הלקוח עדיין נדרש לפרוע את אותם תשלומים שנדחו. כמו כן, לדחייה יכול שיהיו משמעויות נלוות, כגון הגדלת הסכום החודשי הכולל והארכת חיי ההלוואה במקרים מסוימים. על הלקוחות הדוחים את תשלומי המשכנתה לבחון היטב את השפעת השלכות הדחייה על הכיסוי הביטוחי הקיים (ביטוח חיים וביטוח נכס) במסגרת המשכנתה.

26. **מה חשוב לדעת טרם דחיית תשלומי ההלוואה ללקוחות המעגל השני?**  
 לקבוצת הלקוחות במעגל השני, תינתן האפשרות לדחות את ההלוואות 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.  
 חשוב להבין שדחיית התשלומים, בהתייחס ללקוחות במעגל השני, כרוכה בעלות ויש לבחון את השלכות הדחייה, טרם קבלת החלטה על הדחייה. בנוסף, על הלקוחות הדוחים את תשלומי המשכנתה לבחון היטב את השפעת השלכות הדחייה על הכיסוי הביטוחי הקיים (ביטוח חיים וביטוח נכס) במסגרת המשכנתה.

27. **כיצד יושפעו נתוני האשראי שמועברים למערכת נתוני אשראי (ומשמים לקביעת דירוג אשראי) בעקבות יישום מתווה הסיוע?**

הממונה על שיתוף נתוני אשראי הנחה את מקורות המידע לדווח על מתן הקלות באופן שתואם לרישומים במערכות הפנימיות שלהם, אשר ככלל לא אמורים לבטא אינדיקציה שלילית לגבי הלקוח בגין אותן הקלות.  
 אנו מעריכים שלא תהיה לאותן הקלות השפעה ישירה שלילית על דירוג האשראי, או לכל היותר תהיה השפעה מועטה.  
 חשוב להדגיש שהחלטה על מתן אשראי אינה מבוססת רק על נתונים שמקורם במערכת נתוני אשראי.

בשאלות פרטניות ניתן לפנות למוקד פניות הציבור של מערכת נתוני אשראי בטלפון \*6194 או באתר האינטרנט שלנו [creditdata.org.il](http://creditdata.org.il).