



הקלות בתקופת משבר הקורונה

שווה לדעת

עצות לצרכנות בנקאית
ממומחי הפיקוח על הבנקים

10 דברים ששווה לדעת על ההקלות ללקוחות

בתקופת משבר הקורונה

קשר בערוצים ישירים	6	העמדת הלוואות	1
משיכת קצבאות באמצעות כרטיס דביט	7	הגדלת מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב	2
לקוחות פושטי רגל	8	דחיית תשלומי הלוואות	3
הוזלת עמלות	9	הגדלת סכום הפקדת שיקים בדיגיטל	4
הנחיות לגביית חובות	10	הוראות קבע	5



הקלות בתקופת משבר הקורונה

בעקבות התפרצות מגפת הקורונה והשלכותיה על הכלכלה המקומית והעולמית ועל כל משק בית ועסק, ובשל החשיבות בהמשכיות השירותים הבנקאיים החיוניים גם במהלך תקופה זאת, פועל הפיקוח על הבנקים למתן הקלות שונות והסרת חסמים רגולטוריים.

במדריך זה נרכז את ההקלות שניתנו, עד עתה, במטרה לאפשר לציבור הרחב לצלוח את התקופה המתגרת. כמו כן, ניתנו הקלות נוספות במטרה להקל גם על לקוחות עסקיים אך מדריך זה יתמקד במשקי הבית והעסקים הקטנים.

יש לציין, כי ישנם בנקים וחברות כרטיסי אשראי שנתנו הקלות נוספות באופן וולונטרי כדי להקל על לקוחותיהם. מומלץ להיכנס לאתרי הבנקים/חברות כרטיסי האשראי השונים להרחבה ולקבלת פרטים נוספים.



1

העמדת הלוואות

בנק ישראל פעל לאפשר לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי להמשיך ולספק אשראי למשקי הבית ולעסקים באמצעות הקלות שונות שמטרתן להקל עליהם להמשיך ולהזרים אשראי למשקי הבית ולעסקים.

כמו כן, בנק יהיה רשאי להעניק הלוואה לכל מטרה במשכון דירה (כלומר, הרחבת המשכנתא הקיימת של הלקוח, שלא לצורך רכישת דירה), בשיעור מימון עד **70%** (טרם ההקלה, המגבלה עמדה על שיעור מימון של 50%).

מתן ההלוואה בהתאם להקלה זו יהיה כפוף להצהרת הלווה, לפיה החריגה משיעור מימון של **50% אינה למטרת רכישת דירה נוספת (דירה להשקעה)**.

יודגש, כי מתן האשראי יעשה בהתאם להערכת הסיכונים והשיקולים העסקיים של הבנק, בכל מקרה לגופו.

2

הגדלת מסגרות אשראי בחשבונות עובר ושב

כדי לאפשר ללקוחות שנקלעו לקשיים תזרימיים את המשך הפעילות בחשבון הבנק, בנק ישראל הסיר חסם רגולטורי במטרה לאפשר לבנקים להגדיל באופן חד צדדי את מסגרת האשראי של הלקוח, על מנת שיוכלו לכבד חיובים של לקוחות שחורגים





מתקרת מסגרת האשראי שהועמדה להם ערב המשבר, בהתאם לשיקול העסקי של הבנק ולאחר ניתוח הסיכונים.

מתן הוראת תשלום (כמו למשל הוראה לביצוע העברה בנקאית מהחשבון או שיק שצריך להיפדות מהחשבון) או דרישת תשלום לפי הרשאה לחיוב חשבון, יחשבו כבקשת לקוח להגדלה של מסגרת האשראי שלו.

3

דחיית תשלומי הלוואות

משקי הבית והעסקים הקטנים מתמודדים עם ההשלכות הכלכליות של משבר מגפת הקורונה הכוללות, בין היתר, ירידה בהכנסות ובהתאמה קושי בהחזר הלוואות שנטלו טרם פרוץ המשבר. במטרה לסייע ללקוחות להתמודד עם הקשיים התזרימיים, פרסם הפיקוח על הבנקים מתווה אחיד לדחיית תשלומי הלוואות, המאפשר לדחות ללא שיקול דעת הבנק הלוואות מסוג משכנתא והלוואה צרכנית עד 100,000 ש"ח, ולדחות הלוואות עסקיות, בכפוף לשיקול דעת הבנק.

הדחיה נועדה לסייע ללקוחות ששילמו את הלוואות לפני המשבר כסדרן, ואשר נקלעו למצוקת נזילות בעקבות המשבר.





4

הגדלת סכום הפקדת שיקים בדיגיטל

כדי לאפשר ללקוחות להפקיד שיקים ללא צורך בהגעה לסניף, סכום הפקדת שיק באמצעות האפליקציה הבנקאית עלה לסכום של 50,000 ₪ (במקום 20,000 ₪).

5

ביטול הוראות קבע מרחוק ללא הגעה לסניף הבנק

הלקוחות יוכלו לבטל חיובים על פי הרשאה (הוראות קבע) או הרשאה לחיוב חשבון באמצעות שיחת טלפון ולא רק באמצעות הודעה בכתב.

6

קשר עם הבנק/חברת כרטיסי האשראי בערוצים ישירים - אתר אינטרנט,

אפליקציה, מוקד טלפוני

במטרה לצמצם את הצורך ביציאה מהבית בתקופה זו, הבנקים/חברות כרטיסי האשראי יוכלו לשלוח הודעה ללקוחות שטרם הצטרפו לשירות קבלת מידע וביצוע פעולות בערוצים הישירים - אתר אינטרנט, אפליקציה, מוקד טלפוני - המציעה להם להצטרף לשירותים אלה. במידה והלקוחות מעוניינים להצטרף, ינחו אותם כיצד לבצע זאת, גם אם הם לא חתמו על ההסכם הנדרש לצורך כך.





ההצטרפות תבוצע **ללא צורך להגיע לחתימה על הסכם ההצטרפות בסניף**, אלא ניתן לחתום על ההסכם באמצעות מגוון ערוצים ישירים שהתאגיד מעמיד לרשות הלקוחות.

כמו כן, על מנת לסייע ללקוחות אשר אין ברשותם כרטיס חיוב להתנהל בתקופה זו, הבנקים/חברות כרטיסי האשראי רשאים לשלוח להם הודעות בערוצים הישירים על מנת להציע להם להנפיק עבורם כרטיס חיוב. בנוסף, לקוחות יכולים לכתוב להם הסכם לקבלת הלוואה באמצעות מתן הסכמתם לעסקה זו בטלפון.

7

משיכת קצבאות הביטוח הלאומי באמצעות כרטיס דביט שיישלח ללקוח

ללקוחות מקבלי קצבאות, אשר אין ברשותם כרטיס חיוב ונוהגים למשוך את הקצבאות באמצעות שירותי הקופה בסניף, הבנקים שולחים כרטיסי חיוב מיידי (דביט) במטרה לאפשר להם למשוך את הקצבה מכל מכשיר כספומט, ללא צורך בהגעה לסניף. הלקוחות יוכלו להיעזר בכרטיס החיוב המיידי גם לצורך ביצוע עסקאות מרחוק (באמצעות הטלפון או האינטרנט), ככל שיידרשו לכך.



8

לקוחות במעמד "מוגבלים מיוחדים", בהליכי פשיטת רגל וחדלות פירעון

לקוחות המצויים בהליכי פשיטת רגל וחדלות פירעון המעוניינים להנפיק כרטיס דביט ולהצטרף לשירות המאפשר ביצוע פעולות בחשבון דרך אתר האינטרנט / האפליקציה של הבנק, יוכלו לעשות זאת ללא צורך בקבלת אישור פרטני מהנאמן.

כמו כן, לקוחות שהוטלה עליהם הגבלה משימוש בכרטיס חיוב מכוח חוק ההוצאה לפועל, יוכלו לקבל כרטיסי דביט גם במקרים בהם יש להם מסגרת אשראי בחשבון.

בנוסף לצעדים אלו, הפיקוח על הבנקים הדגיש את חשיבות הטיפול של המערכת הבנקאית בקבוצות אוכלוסייה, אשר נתקלות בחסמים בביצוע פעולות מרחוק, ובהם אפוטרופוסים, ואנשים שמונו להם אפוטרופוסים. הפיקוח על הבנקים הפנה את המערכת הבנקאית לרגולציה רלבנטית, לניירות עמדה של משרד האפוטרופוס הכללי ולמסמך הבנות וולונטרי בנושא חשבונות אפוטרופוסות, אשר נועדו לסייע להם לקיים פעילות בנקאית באופן נגיש ונוח.

9

הוזלת עמלות

במטרה לעודד ביצוע פעולות מרחוק על מנת להפחית את הצורך להגיע אל סניף הבנק ולסייע לשמירה על בריאות הציבור, הפיקוח על הבנקים הוזיל את העמלות הבאות:

עמלת דמי כרטיס חיוב מיידי (דביט) – ניתן פטור מלא מדמי החיוב החודשיים בגין החזקת הכרטיס.

עמלת פעולה על ידי פקיד במוקד הטלפוני של הבנק - ביצוע פעולה בחשבון עו"ש באמצעות פקיד במוקד טלפוני מאויש, נחשבת כפעולה שבוצעה על ידי פקיד ובהתאם נגבה בגינה תעריף עמלת "פעולה על ידי פקיד" העומדת ע"ס כ - 6 ₪ בממוצע. בנק ישראל הטיל פיקוח על העמלה והסכום המרבי בו ניתן יהיה לחייב לקוח בגין שירות במוקד הטלפוני יעמוד על 2.5 ₪.

עמלת מכתב התראה של עורך דין – העמלה בגין מכתב זה, שנועד להתריע בפני הלקוח על יתרת חובו בטרם הבנק/חברת כרטיסי האשראי מעבירים את הטיפול בחוב לערכאות משפטיות, נעה בין 147 ₪ ל-200 ₪ והופחתה לסכום מרבי של 50 ₪.

הוזלת עמלות אלו תהיה בתוקף ל - 6 חודשים, בין התאריכים 13.4.21-13.10.20.

10

הנחיות לעניין גביית חובות

לנוכח הפגיעה בפעילות העסקית, משקי בית ועסקים רבים מושפעים מהשלכותיו של משבר וירוס הקורונה. על רקע זה הבהיר הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית כיצד עליה לפעול במטרה לסייע ללקוחות שנקלעו לקשיים בעקבות המשבר ומתקשים לעמוד בהתחייבויותיהם כלפי הבנק/חברת כרטיסי האשראי.

על הבנק/חברת כרטיסי האשראי לזהות קשיים ולסייע ללקוחותיהם לצלוח את התקופה המתגרת בה הם נמצאים, בשלב מוקדם ככל האפשר. כמו כן, הבנק/חברת כרטיסי האשראי נדרשים לנסות ולמצות, ככל הניתן, דרכים שונות לגביית החוב על כלל מרכיביו בטרם נקיטת הליכים משפטיים. זאת, תוך שמירה על הוגנות ושקיפות לאורך כל הליכי גביית החובות.

להרחבה בנוגע לכל נושא המוזכר במדריך זה, מוצע להיכנס לאתר בנק ישראל,

בכתובת: <https://www.boi.org.il/he/Pages/CoronaUpdates.aspx>