



ירושלים, ה' שבט תשע"ז

1 פברואר, 2017

חוזר מס' ח-06 - 2527

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון : הליכי גביית חובות

(הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 450)

מבוא

1. כאשר לקוח מקבל הלוואה מתאגיד בנקאי, עליו להחזירה בהתאם לתנאי ההסכם בין הצדדים. בנסיבות בהן הלקוח אינו עומד בהתחייבויותיו ואינו פורע את הלוואה כסדרה, רשאי התאגיד הבנקאי לנקוט בהליכים משפטיים נגד הלקוח לגביית חובו, ובטרם יעשה כן, מצופה ממנו לנסות למצות, ככל הניתן, דרכים שונות לגביית החוב, כגון פריסת החוב, דחיית חלק מתשלום ההלוואה (גרייס) וכד'. לפיכך, נקבעה הוראה זו אשר נועדה להסדיר את הפעולות שיש לנקוט לצורך הגברת ההוגנות והשקיפות בעת גביית חובות מלקוחות, אשר אינם עומדים בתנאי הלוואתם ואינם פורעים אותה כסדרה. זאת, מאחר שהוגנות ושקיפות נדרשים לא רק בעת מתן הלוואה, כי אם גם בעת הטיפול בגביית חובות, טרם נקיטת הליכים משפטיים ואף לאחריהם. פרסום הוראה ייעודית בנושא הליכי גביית חובות מבטא את החשיבות שמייחס הפיקוח על הבנקים להוגנות כבוד ושקיפות הנדרשים מצד התאגידים הבנקאיים בכל שלב של הליכי גביית החוב מלקוחות שלא עומדים בתנאי הלוואתם. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, קבעתי הוראה זו.

עיקרי ההוראה

2. סעיפים 7-9 להוראה עוסקים בדרישה להקמת פונקציה לטיפול בגביית חובות, תפקידיה וסמכויותיה, ובאחריות הנהלת התאגיד הבנקאי והדירקטוריון לעבודתה.

דברי הסבר

ההוראה מחייבת הקמת פונקציה ייעודית לטיפול בגביית חובות ומינוי מנהל לעמוד בראשה. לפונקציה הוקנו סמכויות שונות על מנת להבטיח את הטיפול הנאות של התאגיד הבנקאי בהליכי גביית חובות, תוך ביצוע הפעולות הנדרשות בהתאם לדין, ותוך שמירה על הוגנות היחסים בין הצדדים. בנוסף, קובעת ההוראה את התפקידים של ההנהלה הבכירה והדירקטוריון בעניין זה, על מנת שיהיו מודעים להתנהלות התאגיד הבנקאי בתהליך גביית

חובות, ומעורבים בו. יובהר כי ההוראה אינה מונעת קיומן של מספר פונקציות לטיפול בגביית חובות, בהתאם למגזרי פעילות שונים.

3. סעיפים 10-11 להוראה קובעים שיעור ריבית פיגורים מכסימלי בהלוואה ואת מנגנון ההצמדה שלה. על פי סעיפים אלו, ריבית הפיגורים לא תעלה על השיעור המרבי של ריבית הנגבית על ידי התאגיד הבנקאי בגין חריגה ממסגרת האשראי בחשבון עובר ושב/חח"ד, בהתאם לפרסום התאגיד הבנקאי אודות שינויים בעלות האשראי בהתאם לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים) התשנ"ב – 1992. ככל שקיים דין נוסף לעניין זה יחול שיעור ריבית הפיגורים הנמוך מביניהם. עוד נקבע כי לתאגיד הבנקאי לא תהיה שליטה על קביעת הריבית הבסיסית המשמשת לחישוב נוסחת ריבית הפיגורים ועל בסיס ההצמדה, והם יהיו מבוססים על עוגן המפורסם לציבור לפי דין או נוהג.

דברי הסבר

קיומו של שיעור ריבית מכסימלי נועד למנוע מצב של אי ודאות באשר לשיעור הריבית שרשאי תאגיד בנקאי לגבות. שיעור ריבית מכסימלי זה יהיה שקוף ונגיש ללקוח, ויקבע בהתאמה להגדרת הלקוח בתאגיד הבנקאי כלקוח פרטי או עסקי. לגבי חברות כרטיסי האשראי התקרה תקבע לפי השיעור המרבי של הריבית הנגבית בתאגיד האם.

4. סעיפים 12-13 להוראה עוסקים בגילוי נאות הנדרש כלפי הלקוח וקובעים, כי על התאגיד הבנקאי לציין בהסכם ההלוואה או במסמך משלים (להלן – הסכם הלוואה), את הנוסחה לחישוב שיעור ריבית הפיגורים בהלוואה ואת מנגנון ההצמדה. כמו כן, נדרש התאגיד הבנקאי ליידע, ככל הניתן, את הלקוח אודות משמעויות אפשריות לגביו, של אי עמידה בתשלום חוב, בעיתוי אשר יאפשר לו להימנע מכך. משנערך הסדר בין הצדדים, נדרש התאגיד הבנקאי לציין בו משמעויות אפשריות לגבי הלקוח, ולמסור לו העתק ההסדר לאחר חתימתו עליו.

דברי הסבר

על מנת שבמועד נטילת ההלוואה יהיה הלקוח מודע לשיעור ריבית הפיגורים ולהשלכות הכספיות העלולות להיגרם לו במקרה של אי עמידה בפירעון ההלוואה כסדרה, נדרש התאגיד הבנקאי לגלות ללקוח בשלב הראשוני של ההתקשרות, קרי בהסכם הלוואה, את הנוסחה לשיעור ריבית הפיגורים בהלוואה. במקרים של היווצרות יתרת חובה בחשבון עובר ושב, ללא מסגרת אשראי מאושרת ומוסכמת, כאשר לא ניתן היה למנוע את החריגה, יתבצע הגילוי הנאות במסגרת ההודעה הנמסרת ללקוח על החריגה.

זאת ועוד, לאור ההשלכות העתידיות האפשריות של אי עמידה בתשלום חוב, יש חשיבות לגלותן ללקוח מבעוד מועד, על מנת לאפשר לו לשקול את צעדיו ולנקוט בפעולות מתאימות. כך גם בעת עריכת הסדר, יש חשיבות ליידע את הלקוח אודות המשמעויות האפשריות של עריכת הסדר לגביו, כגון לגבי האפשרות לחדש את יחסי הבנק והלקוח בעתיד.

עוד נקבע כי יש למסור ללקוח העתק מהסדר החוב, ככל שנחתם בין הצדדים, לצורך הבטחת ודאות ושקיפות באשר לתנאיו.

5. סעיפים 14-17 להוראה עוסקים בהודעות ומכתבי התראה. התאגיד הבנקאי נדרש לשלוח ללקוח, אשר פיגר בתשלום הלוואה, הודעה אשר תכלול פרטים רלבנטיים. בנוסף נקבע כי תדירות משלוח הודעות ומכתבי התראה ללקוח בגין פיגור בהלוואתו תהיה מידתית, ובהתאם לנסיבותיו של כל מקרה ומקרה.

דברי הסבר

נקבעה חובת משלוח הודעה בסמוך להיווצרות החוב, אשר תכלול מידע אודות החוב, וכן מידע על האמור בסעיף 16(א)5 לחוק שירות נתוני אשראי, התשס"ב – 2002, או בהתאם לחוק נתוני אשראי, התשע"ו – 2016 שיבוא במקומו, וכן דרכי התקשרות עם התאגיד הבנקאי בכל עניין הקשור לחוב שבפיגור.

טרם העברת הטיפול בחוב לב"כ התאגיד הבנקאי, או טרם העברת הטיפול בתיק לפונקציה לטיפול בגביית חובות, המוקדם מבין השניים, יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח על כך, בצירוף כל המידע המפורט בסעיף 15, כאשר פרטי ההתקשרות בהודעה יהיו פרטי ההתקשרות של הפונקציה לטיפול בגביית חובות.

הודעות נוספות, ומכתבי התראה לאחריו, טרם נקיטת הליך משפטי, ככל שיידרש, ישלחו באופן מידתי ובהתאם לנסיבותיו של כל מקרה ומקרה.

6. סעיפים 18-19 להוראה עוסקים במסירת מידע ללקוח. התאגיד הבנקאי נדרש לאפשר ללקוח גישה למידע ולהודעות שנשלחו אליו בנוגע לחשבונו באמצעים האלקטרוניים בהם נהג לקבל הודעות, עובר להיווצרות החוב, ו/או עובר להעברת הטיפול בחוב לידי בא כוח התאגיד הבנקאי, ו/או עובר לנקיטת הליכים משפטיים נגדו בגין חובו. כמו כן, נדרש התאגיד הבנקאי לאפשר ללקוח לפנות אליו ישירות בעניין החוב, ולקבל מידע אודות חשבונו, בכל שלב של הליכי גביית החוב.

דברי הסבר

נקבעה חובת מסירת מידע ללקוח על מנת שיהיו בידי כל הנתונים הנוגעים לחוב. העובדה שנקטים הליכי גבייה כנגד הלקוח אין בה כדי למנוע את גישתו למידע שנשלח אליו בעבר באמצעים אלקטרוניים, עובר לנקיטת הליכים נגדו, ואין בה כדי למנוע ממנו לקבל מידע עדכני אודות החוב לבקשתו, ככל לקוח, ישירות מהתאגיד הבנקאי, ובתנאים המקובלים ביניהם, גם אם הטיפול בחוב הועבר לידי בא כוח התאגיד הבנקאי. ויובהר, כי מדובר במידע הקשור לפעילות הלקוח בחשבון, אותו היה זכאי לקבל גם אלמלא ההליכים המשפטיים. עוד יובהר, כי לקוח רשאי לפנות ישירות לתאגיד הבנקאי או לפונקציה לגביית חובות גם אם הוא מיוצג על ידי עורך דין.

7. סעיפים 20-21 מתייחסים לתשלומים שבוצעו לסילוק חוב הלקוח או להקטנתו.

דברי הסבר

נקבע כי מועד התשלום שבוצע בפועל לסילוק חוב הלקוח או להקטנתו הוא המועד הקובע בהליכי גביית חוב. זאת על מנת למנוע מצב בו חייב המשלם את חובו יידרש לשלם סכום נוסף בשל העדר עדכון כאמור.

בנוסף, ההוראה מסמנת שני אירועים משמעותיים במיוחד עבור הלקוח בהליך גביית חוב, והם: עריכת הסדר ופירעון מלוא החוב. על מנת שהלקוח יוכל לכלכל צעדיו באופן מיטבי, יש להציג בפניו לא רק את יתרת החוב הרשומה בספרי הבנק, אלא גם מידע אודות יתרת חובו בהתאם למעודכן בלשכת ההוצאה לפועל. מידע זה יוצג אף הוא על ידי התאגיד הבנקאי, למעט במצבים של תקלות טכניות, בהן לא מתאפשר לתאגיד הבנקאי גישה למידע האמור. מידע זה יימסר ללא חיוב הלקוח בעמלה, מאחר שהמידע נגיש לתאגיד הבנקאי כנושה ואינו כרוך בתשלום כלשהו. זאת ועוד, על מנת לאפשר ללקוח לבדוק את אופן חישוב החוב, נדרש התאגיד הבנקאי, במועדים אלו, למסור ללקוח שביקש זאת, פירוט בדבר אופן חישוב החוב.

8. סעיפים 22-24 להוראה מסדירים את אופן התנהלות התאגידים הבנקאיים בהליכי הוצאה לפועל.

דברי הסבר

שיעור ריבית הפיגורים אשר יימסר על ידי התאגיד הבנקאי ללשכת ההוצאה לפועל יהיה בהתאם לשיעור ריבית הפיגורים הקבוע בהסכם ההלוואה או בפסק הדין. בנוסף, התאגיד הבנקאי נדרש לצרף לבקשה לפתיחת תיק בהוצאה לפועל העתק של הסכם ההלוואה או העתק של פסק הדין, או את השטר, לפי העניין, תוך הפניה ברורה לסעיפים הקובעים את שיעור ריבית הפיגורים הרלבנטית ואת מנגנון ההצמדה. בהעדר אסמכתא לשיעור ריבית הפיגורים או מנגנון ההצמדה, יהיה התאגיד הבנקאי רשאי להציג רשומה מוסדית בדבר פרטים אלה בהתאם לתנאים הקבועים בדין.

למען הסר ספק, יובהר כי הוראה זו חלה גם על הלוואות שנלקחו טרם כניסת ההוראה לתוקף, וננקטו לגביהן הליכי גבייה בהוצאה לפועל לאחר כניסת ההוראה לתוקף, גם אם הסכם ההלוואה לא נקב בנוסחה לחישוב ריבית הפיגורים ומנגנון הצמדה. במקרים אלו נדרש התאגיד הבנקאי לציין בבקשה לפתיחת תיק ההוצאה לפועל את הנוסחה לחישוב ריבית הפיגורים ומנגנון ההצמדה, ולצרף אסמכתא לכך.

כן נקבע, כי התאגיד הבנקאי נדרש לבצע מעקב אחר פתיחת תיקי לקוחותיו בלשכת ההוצאה לפועל, ולוודא כי צוינו בהם נתונים נכונים.

9. סעיפים 25-26 להוראה מסדירים את חובות הדיווח של התאגיד הבנקאי ללשכת ההוצאה לפועל אודות תקבולים שקיבל התאגיד הבנקאי על חשבון החוב שלא באמצעות הלשכה, אודות חתימה על הסדר עם הלקוח בדבר קבלת תשלומים שלא באמצעות הלשכה, ואודות תקבולים המתקבלים במסגרת ההסדר.

דברי הסבר

בהוראה זו נקבעו חובות דיווח ללשכת ההוצאה לפועל בדומה לחובות הדיווח הקיימות לעניין זה בחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז – 1967. עם זאת, בהוראה זו נוספה חובה לדווח גם על תקבולים המתקבלים במסגרת הסדר שנערך בין התאגיד הבנקאי ללקוח, בתוך שבעה ימים מיום קבלת התקבול. כמו כן נדרש התאגיד הבנקאי להודיע ללשכת ההוצאה לפועל על הסדר שנערך עם הלקוח בתוך סביר ממועד חתימתו, וזאת כדי להבטיח שלא יינקטו סנקציות נגד החייב במסגרת תיק ההוצאה לפועל כל עוד הוא עומד בהסדר. למען הסר ספק, יובהר כי חובת הדיווח כאמור בסעיפים אלו חלה הן על תקבול המתקבל בידי התאגיד הבנקאי, והן על תקבול המתקבל באמצעות בא כוחו. ככל שהתאגיד הבנקאי מסתייע בבא כוחו לצורך ביצוע הדיווח מוטלת עליו אחריות מוגברת לוודא כי הדיווח נעשה בהתאם להוראה.

10. סעיפים 27-31 להוראה מסדירים את פעולות הפיקוח והבקרה של התאגיד הבנקאי על באי כוחו.

דברי הסבר

בסעיפים אלו נקבע, כי על התאגיד הבנקאי לקיים פיקוח ובקרה על באי כוחו שנתמנו לשם נקיטת הליכי גבייה נגד לקוח. זאת, בין היתר, באמצעות תיעוד ההנחיות שהעביר לבאי כוחו, והתעדכנות באופן שוטף בפעולות שננקטו נגד הלקוחות. בנוסף נקבע, כי על התאגיד הבנקאי לנקוט באמצעים הולמים על מנת להיות מיודע בכל מידע מהותי שנמסר על ידי הלקוח לבא כוחו של התאגיד הבנקאי, ובכלל זה בקשה של הלקוח להסדרת חוב הפיגורים, וזאת על מנת שיוכל לבחון את בקשת הלקוח לגופה.

אחת לשנה יפיק התאגיד הבנקאי דוח אודות חובות לקוחות התאגיד הבנקאי שהועברו לטיפול באי כוח התאגיד הבנקאי, דוח זה נועד לאפשר לתאגיד הבנקאי לעקוב אחר חובות אלו ולהבטיח את הטיפול הנאות בגבייתם.

התאגיד הבנקאי נדרש לבצע, לפחות אחת לשלוש שנים, ביקורת על כל אחד מבאי כוחו שנתמנו על ידו לטפל בגביית חובות, באמצעות רוי"ח חיצוני או ביקורת פנימית, ולהגיש את דוח הביקורת לפונקציה לטיפול בגביית חובות. ריכוז ממצאי הדוחות השנתיים, דוחות הביקורת והפעולות שננקטו ישולבו בדיווח התקופתי של הפונקציה להנהלת התאגיד הבנקאי.

11. סעיפים 32-34 להוראה מסדירים את שכר טרחת בא כוח התאגיד הבנקאי בעת נקיטת הליכים משפטיים והוצאות משפטיות אחרות, ומתייחסים לגילוי הנדרש לעניין שכר טרחה במסגרת הסדר פשרה.

דברי הסבר

נושא שכר טרחת בא כוח התאגיד הבנקאי בעת נקיטת הליכים משפטיים מצא את ביטויו בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 409, ושולב במסגרת הוראה זו. בנוסף, נקבע כי על התאגיד הבנקאי לציין את שכר טרחת בא כוחו ו/או שכר טרחת כונס הנכסים במסגרת הסדר הפשרה, אשר יימסר לעיון הלקוח טרם חתימתו עליו.

12. סעיף 35 להוראה מסדיר את ההודעות התקופתיות שנדרש תאגיד בנקאי לשלוח ללקוח המצוי בטיפול משפטי, ואשר נפתח נגדו תיק בלשכת ההוצאה לפועל.

דברי הסבר

על מנת לאפשר ללקוח לעקוב אחר התשלומים שהוא משלם על חשבון החוב וקבלת מידע מעת לעת על יתרתו העדכנית, נדרש התאגיד הבנקאי לשלוח ללקוח הודעה תקופתית, אחת לשנה, ובה נתונים אודות חובו, וכן דרכי התקשרות עם הגורם הרלבנטי בפונקציה לטיפול בגביית חובות בתאגיד הבנקאי. מידע זה משמעותי במיוחד כאשר הליך גביית החוב מתבצע באמצעות לשכת ההוצאה לפועל, תוך שימוש באמצעי האכיפה הנתונים בידיה. למען הסר ספק, יובהר כי הודעה תקופתית זו אינה שירות הנכלל בכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח – 2008, ועל כן אין לגבות בעבורה עמלה מהלקוח.

תחילה

13. תחילתה של הוראה זו שנה מיום פרסומה.

תחולה

14. הוראה זו חלה גם על הלוואות שניתנו לפני כניסת ההוראה לתוקף. ויובהר, כי סעיפי ההוראה הרלבנטיים יחולו על פעולות שיינקטו לאחר כניסת ההוראה לתוקף. בהתייחס לסעיף 10 להוראה, שיעור ריבית הפיגורים הקבוע בסעיף, בנסיבות בהן הוא נמוך משיעור ריבית הפיגורים ההסכמית, יחול רק ביחס לחלק בהלוואה שבפיגור החל ממועד כניסת ההוראה לתוקף. כמו כן, שיעור ריבית הפיגורים הקבוע בסעיף לא יחול במקרים בהם, טרם כניסת ההוראה לתוקף, נקצבה ריבית בפסק דין.

תיקונים עקיפים

15. הוראת ניהול בנקאי תקין 409 (חיוב לקוחות בשכר טרחה של עורך דין) בטלה החל ממועד תחילת ההוראה דנן (תוכנה שולב בהוראה דנן).

עדכון הקובץ

16. מצ"ב דפי עדכון לקובץ הוראות ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
450-1-6 [1] (2/17)

בכבוד רב,



ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

הליכי גביית חובות

מבוא

1. לקוח הנוטל מתאגיד בנקאי הלוואה חייב להחזירה, בהתאם לתנאים שנקבעו בהסכם בינו לבין התאגיד הבנקאי. לעיתים נקלע הלקוח לקשיים כלכליים, באופן הפוגע ביכולת ההחזר שלו, ובעקבות זאת נוקט התאגיד הבנקאי באמצעים שונים על מנת לגבות את חובו. על אף שהתאגיד הבנקאי רשאי לנקוט בהליכים משפטיים נגד הלקוח, מצופה ממנו לנסות למצות, ככל הניתן, דרכים שונות לגביית החוב על כלל מרכיביו מן הלקוח, טרם פניה לערכאות משפטיות.

קיימות הוראות חוק המסדירות היבטים שונים בהליכי גביית חוב, על פיהם נדרש התאגיד הבנקאי לפעול. מטרתה של הוראה חדשה זו היא להביא להגברת ההוגנות והשקיפות בהליכי גביית חובות דרך הסדרת היבטים נוספים בתחום יחסי בנק – לקוח, שלא מצאו את ביטויים באופן מלא בחקיקה הקיימת.

2. לצורך הגברת ההוגנות והשקיפות בהליכי גביית חובות ממשקי בית ועסקים קטנים כאמור, מסדירה הוראה זו נושאים שונים כגון: הקמתה של פונקציה לטיפול בגביית חובות בתאגיד הבנקאי; גילוי הנוסחה לחישוב ריבית הפיגורים ומנגנון ההצמדה כבר בהסכם ההלוואה של הלקוח עם התאגיד הבנקאי, וקביעת תקרה לריבית פיגורים זו; משלוח הודעות מפורטות ללקוח, על מנת שיקבל את כל המידע הדרוש לו לעניין חובו; דרישה לפיקוח ובקרה על באי כוח התאגיד הבנקאי שנתמנו לשם נקיטת הליכי גבייה (משרדי עורכי הדין); וגילוי ללקוח, עמו נערך הסדר, אודות משמעויות אפשריות של ההסדר לגביו.

תחולה

3. הוראות אלו יחולו על כל התאגידי הבנקאיים, כהגדרתם בהוראה זו. לעניין סעיפים 7-9 וסעיפים 30-31, רשאי המפקח על הבנקים לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגידי מסוימים בעלי היקף פעילות קמעונאית מצומצם.

הגדרות

4. "הלוואה" - לרבות מסגרת אשראי מאושרת בחשבון, או מסגרת אשראי בכרטיס חיוב כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב התשמ"ו – 1986.

"לקוח" – כאמור בסעיף 9ט(ו) לחוק הבנקאות (שירות לקוח) התשמ"א 1981.

"פונקציה לטיפול בגביית חובות" – פונקציה ייעודית, אשר בתחום אחריותה הטיפול בהליכי גביית חובות מלקוחות שאינם פורעים את הלוואותיהם כסדרן.

"תאגיד בנקאי" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981, לרבות תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי.

דירקטוריון

5. במסגרת אחריותו הכוללת לעסקי התאגיד הבנקאי ולאיתנותו הפיננסית, על הדירקטוריון :
- (א) לאשר את מדיניות הליכי גביית חובות מלקוחות שאינם פורעים את הלוואותיהם כסדרן.
- (ב) לוודא שהפונקציה לטיפול בגביית חובות מחזיקה במשאבים ובסמכויות הדרושים לביצוע תפקידה.
- (ג) לקיים דיון בדוחות התקופתיים של מנהל הפונקציה לטיפול בגביית חובות, אחת לשנה לפחות, וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם.

הנהלה בכירה

6. להנהלה הבכירה אחריות ישירה לעבודתה של פונקציית הטיפול בגביית חובות. במסגרת זו על ההנהלה :
- (א) לגבש את מדיניות הטיפול בגביית חובות בהתבסס על הוראה זו.
- (ב) לוודא קיומם של משאבים נאותים לטיפול בגביית חובות, לרבות התאמת העובדים לתפקידם, אמצעים טכנולוגיים, הכשרה והדרכה בתחומים רלבנטיים.
- (ג) לעגן בנהלים את תהליכי עבודתה של הפונקציה לטיפול בגביית חובות, ולפקח על יישומם, בין היתר בהתבסס על האמור בהוראה זו.
- (ד) לגבש את המתכונת והתדירות לדיווח סדיר של מנהל הפונקציה לטיפול בגביית חובות להנהלה ולדירקטוריון, אשר תכלול, לכל הפחות, התייחסות לנושאים המפורטים בהוראה זו.
- (ה) לקיים דיון בדוחות התקופתיים של מנהל הפונקציה לטיפול בגביית חובות, אחת לשנה לפחות, וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם.

פונקציה לטיפול בגביית חובות

7. לצורך יישום האמור בהוראה זו, תאגיד הבנקאי יקיים פונקציה לטיפול בגביית חובות, וימנה מנהל שיעמוד בראשה על מנת להבטיח את הטיפול הנאות של התאגיד הבנקאי בגביית חובות.
8. הפונקציה לטיפול בגביית חובות תרכז את הטיפול בגביית חובות בתאגיד הבנקאי, תוך ביצוע הפעולות הנדרשות לשם כך בהתאם לדיון, ותוך שמירה על הוגנות היחסים בין התאגיד הבנקאי ובין הלקוח.
9. לפונקציה לטיפול בגביית חובות יוקנו סמכויות שונות, ובכלל זאת לקבל החלטות בעניין הליכי גביית חובות, להעביר הנחיות לבאי כוח התאגיד הבנקאי לצורך גביית חובות, לנהל משא ומתן עם לקוחות לצורכי פשרה, לאשר הסדרי פשרה, וכיוצב'.

שיעור ריבית הפיגורים ומנגנון ההצמדה

10. ריבית הפיגורים בהלוואה במועד נטילתה לא תעלה על השיעור המרבי של ריבית הנגבית על ידי התאגיד הבנקאי בגין חריגה ממסגרת האשראי בחשבון עובר ושב/חח"ד, בהתאם לפרסום התאגיד הבנקאי אודות שינויים בעלות האשראי בהתאם לתוספת ב' לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(כללי גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992. ככל שקיים דין נוסף לעניין זה יחול שיעור ריבית הפיגורים הנמוך מביניהם.
11. לתאגיד הבנקאי לא תהיה שליטה על קביעת הריבית הבסיסית המשמשת לחישוב נוסחת ריבית הפיגורים ועל בסיס ההצמדה, והם יהיו מבוססים על עוגן המפורסם לציבור לפי דין או נוהג.

גילוי נאות

12. בנוסף לפרטים הנדרשים מכוח דין, יציין התאגיד הבנקאי בהסכם ההלוואה או במסמך משלים (להלן – הסכם ההלוואה) את הנוסחה לחישוב שיעור ריבית הפיגורים בהלוואה, ואת מנגנון ההצמדה.
13. (א) ככל הניתן, התאגיד הבנקאי יידע את הלקוח אודות משמעויות אפשריות לגבי של אי עמידה בתשלום חוב, בעיתוי אשר יאפשר לו להימנע מהן.
- (ב) נערך הסדר בין תאגיד בנקאי ללקוח בדבר קבלת תקבולים על חשבון החוב, יציין התאגיד הבנקאי בהסדר משמעויות אפשריות של ההסדר לגבי הלקוח. העתק ההסדר, אשר יכלול, בין היתר, לוח תשלומים, יימסר ללקוח לאחר חתימתו עליו.

הודעות ומכתבי התראה

14. פיגר לקוח בתשלום הלוואה, ישלח לו התאגיד הבנקאי הודעה על כך. ההודעה תכלול, בין היתר, פרטים אלה:
- (א) סכום ההלוואה שבפיגור ושיעור ריבית הפיגורים;
- (ב) דרכי ההתקשרות עם הגורם הרלוונטי בתאגיד הבנקאי, לכל עניין הקשור לחוב שבפיגור.
15. עובר להעברת הטיפול בחוב לבא כוח התאגיד הבנקאי או לפונקציה לטיפול בגביית חובות, במועד המוקדם מבין השניים, תישלח הודעה על כך ללקוח בה יצוינו הפרטים הבאים:
- (א) יתרת סכום ההלוואה,
- (ב) שיעור הריבית על ההלוואה,
- (ג) סכום ההלוואה שבפיגור, אופן חישובו ושיעור ריבית הפיגורים,
- (ד) פרטי ההתקשרות עם הפונקציה לגביית חובות.

16. בנסיבות בהן חלה על התאגיד הבנקאי חובה להעביר מידע על הלקוח, בהתאם להוראות סעיף 16(א)5 לחוק שירות נתוני אשראי, התשס"ב – 2002, תכלול כל הודעה ללקוח על כוונה לנקוט הליכים לגביית חוב, את האמור בסעיף זה.
17. תדירות משלוח הודעות ומכתבי התראה ללקוח בגין פיגור בהלוואתו תהיה מידתית, ובהתאם לנסיבותיו של כל מקרה ומקרה.

מסירת מידע ללקוח

18. תאגיד בנקאי לא ימנע מלקוח גישה למידע ולהודעות שנשלחו אליו בנוגע לחשבונו באמצעים האלקטרוניים בהם נהג לקבל הודעות עובר להיווצרות החוב כלפי התאגיד הבנקאי, ו/או עובר להעברת הטיפול בחוב לידי בא כוח התאגיד הבנקאי, ו/או עובר לנקיטת הליכים משפטיים נגד הלקוח בגין חובו.
19. מתנהל הליך משפטי בין תאגיד בנקאי לבין לקוח, יאפשר התאגיד הבנקאי ללקוח לפנות אליו ישירות בכל עניין הקשור לחוב, וכן לקבל מידע אודות חשבונו, הקשור לפעילות בחשבון, אותו היה זכאי לקבל גם אלמלא ההליכים המשפטיים. התאגיד הבנקאי ימסור ללקוח, בכל שלב של הליכי גביית החוב, את המידע המבוקש על ידו, לרבות דפי חשבון וכל מסמך בנקאי, מיד עם קבלת בקשתו, או בהקדם המרבי. העובדה שהטיפול הועבר לידי בא כוח התאגיד הבנקאי אין בה כדי לשנות מחובה זו.

תשלומים שבוצעו לסילוק חוב הלקוח או להקטנתו

20. מועד התשלום שבוצע בפועל על ידי הלקוח או עבורו לסילוק חובו או להקטנתו הוא המועד הקובע בהליכי גביית חוב.
21. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 20, בטרם עריכת הסדר בין התאגיד הבנקאי ללקוח, וכן בטרם פירעון מלוא חוב הלקוח לתאגיד הבנקאי, יאפשר התאגיד הבנקאי ללקוח, ככל הניתן, לקבל מידע אודות יתרת חובו בהתאם למעודכן בלשכת ההוצאה לפועל. לבקשת לקוח, ימסור לו התאגיד הבנקאי במועדים האמורים גם פירוט בדבר אופן חישוב החוב.

הליכי הוצאה לפועל

22. שיעור ריבית הפיגורים אשר יימסר על ידי התאגיד הבנקאי ללשכת ההוצאה לפועל יהיה בהתאם לנוסחת ריבית הפיגורים הקבועה בהסכם ההלוואה, או בפסק דין.
23. תאגיד בנקאי יצרף לבקשה לפתיחת תיק הוצאה לפועל העתק של הסכם ההלוואה, או של פסק הדין או את השטר, לפי העניין, תוך הפניה לסעיפים הקובעים את נוסחת ריבית הפיגורים הרלוונטית ואת מנגנון הצמדה. בהעדר אסמכתא לנוסחת ריבית הפיגורים או מנגנון הצמדה, יהיה התאגיד הבנקאי רשאי להציג רשומה מוסדית בדבר פרטים אלה בהתאם לתנאים הקבועים בדין.

24. תאגיד בנקאי יבצע בקרה אחר פתיחת תיקי לקוחותיו בלשכת ההוצאה לפועל, ויוודא כי צוינו בהם סכומי חוב נכונים, שיעורי ריבית פיגורים מתאימים וכיוצא ב.

חובת דיווח ללשכת ההוצאה לפועל

25. תאגיד בנקאי ידווח ללשכת ההוצאה לפועל על כל תקבול שקיבל על חשבון החוב שלא באמצעות הלשכה, בתוך שבעה ימים מיום קבלת התקבול. דיווח כאמור יימסר הן לגבי תקבול שהתקבל במסגרת הסדר שנערך בין התאגיד הבנקאי ובין הלקוח, והן לגבי תקבול שהתקבל שלא במסגרת הסדר.

26. תאגיד בנקאי יודיע ללשכת ההוצאה לפועל על הסדר שנערך בינו ובין הלקוח בדבר קבלת תקבולים על חשבון החוב שלא באמצעות הלשכה. הודעה כאמור תימסר ללשכת ההוצאה לפועל בתוך זמן סביר, וההליכים בתיק שבהסדר יעוכבו, ביחס לחייב שהגיע להסדר, כל עוד לא הודיע התאגיד הבנקאי כי הלקוח הפר את ההסדר. התאגיד הבנקאי יקבע נהלים בנושא זה.

פיקוח ובקרה על פעולות בא כוח התאגיד הבנקאי

27. תאגיד בנקאי יקיים פיקוח ובקרה על באי כוחו שנתמנו לשם נקיטת הליכי גבייה נגד לקוח, ויוודא כי ננקטו הליכים מתאימים. במסגרת זו יתעד התאגיד הבנקאי את העברת ההנחיות לבאי כוחו, ויתעדכן באופן שוטף בפעולות שנקטו נגד הלקוחות, לרבות בפרטי המסמכים המוגשים על ידי באי כוחו לערכאות המשפטיות.

28. תאגיד בנקאי ינקוט באמצעים הולמים על מנת לוודא שכל מידע מהותי שנמסר על ידי הלקוח לבא כוחו של התאגיד הבנקאי, ובכלל זאת בקשה של לקוח להסדרת חוב הפיגורים, יועבר לידיעת התאגיד הבנקאי.

29. התאגיד הבנקאי יפיק דוח שנתי, אודות חובות לקוחות שהועברו לטיפול באי כוחו של התאגיד הבנקאי, אשר יאפשר מעקב אחר חובות אלו והבטחת הטיפול הנאות של התאגיד הבנקאי בגבייתם.

30. לפחות אחת לשלוש שנים יבצע התאגיד הבנקאי ביקורת על כל אחד מבאי הכוח שנתמנו על ידו לטיפול בגביית חובות, באמצעות רו"ח חיצוני או ביקורת פנימית, אשר יבדקו, בין היתר, את יישום האמור בהוראה זו, את תקינות הנתונים והתחשיבים שעל בסיסם ננקטו הליכי גבייה נגד לקוחות, את מועד קבלת תקבולים על ידי החייב להקטנת חובו ומועד רישומם בספרי התאגיד הבנקאי.

31. דוח הביקורת יוגש לפונקציה לטיפול בגביית חובות אשר תקיים דיון בעניינו בסמוך למועד קבלתו. ריכוז ממצאי הדוחות השנתיים, דוחות הביקורת והפעולות שנקטו, ישולב בדיווח התקופתי של הפונקציה להנהלת התאגיד הבנקאי.

שכר טרחה והוצאות משפטיות

32. תאגיד בנקאי לא יגבה ולא ידרוש שכר טרחה והוצאות משפטיות אחרות בקשר להליך משפטי, אלא לאחר מועד פסיקתם, וזאת בסכום שנפסק על ידי בית משפט או רשות שיפוטית אחרת, כשכר טרחת בא כוחו והוצאות משפט.
33. על אף האמור בסעיף 32 לעיל, בהליכי הוצאה לפועל, אם לא נקבע שכר טרחה בחוק, בתקנות או בהחלטת רשם, יהא התאגיד הבנקאי רשאי לחייב את הלקוח בשכר הטרחה המינימלי שנקבע מכוח סעיף 81 לחוק לשכת עורכי הדין, התשכ"א – 1981.
34. שכר טרחת בא כוח התאגיד הבנקאי ו/או שכר טרחת כונס נכסים אשר נדרש הלקוח לשלם במסגרת הסדר פשרה שנערך בין התאגיד הבנקאי ובין הלקוח, יצוין בהסדר הפשרה, אשר יימסר לעיון הלקוח טרם חתימתו עליו.

הודעה תקופתית

35. אחת לשנה ישלח התאגיד הבנקאי ללקוח המצוי בטיפול משפטי ואשר נפתח נגדו תיק בלשכת ההוצאה לפועל הודעה אשר תכלול, לכל הפחות, את הנתונים הבאים, לגבי אותו תיק:
- א. סכום החוב המקורי במועד פתיחת תיק ההוצאה לפועל;
 - ב. שיעור הריבית לחיוב בפועל;
 - ג. פירוט התקבולים ששולמו על חשבון החוב והתקבלו ב תאגיד הבנקאי;
 - ד. יתרת החוב העדכנית בתאגיד הבנקאי, תוך הפניית תשומת לב הלקוח לפער שעשוי להיות בין יתרה זו ליתרת החוב בלשכת ההוצאה לפועל, ולסיבות אפשריות לפער האמור. אם קיימת ללקוח יתרת חוב נוספת בתאגיד הבנקאי, הקשורה לאותה הלוואה, תצוין גם יתרת חוב זו. במקרה שנערך הסדר עם החייב, יובהר בהודעה כי כל עוד החייב עומד בהסדר, יתרת החוב המחייבת לתשלום היא זו הקבועה בהסדר;
 - ה. דרכי התקשרות עם הגורם הרלבנטי בפונקציה לטיפול בגביית חובות בתאגיד הבנקאי.

עדכונים

חוזר 06 מספר	גרסה	פרטים	תאריך
2527	1	הוראה מקורית	01/02/17