



כ"ז תמוז, תשע"ח

10 יולי, 2018

חוזר מס' ח-06-2566

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: פישוט הסכמים ללקוח

(הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 449)

מבוא

1. בשל אורכם של ההסכמים הבנקאיים והניסוח המשפטי המורכב שלהם, הלקוח מתקשה במקרים רבים להבינם ולהתמצא בפרטיהם, וכפועל יוצא מכך, הוא אינו מכיר את התנאים המהותיים לשירות הבנקאי המבוקש על ידו ומתקשה להשוות בין מוצרים שונים המוצעים לו. לנוכח האמור עלה הצורך לפשט הסכמים בנקאיים. בשלב ראשון התמקד הפיקוח על הבנקים בהסכם למתן אשראי, בשל היותו הסכם שכית, ארוך ומורכב. הצורך בפישוט הסכם למתן אשראי אף עולה בקנה אחד עם סעיף 3(ד) לחוק אשראי הוגן, התשנ"ג-1993 (להלן-חוק אשראי הוגן). בהוראה נקבע, כי על התאגיד הבנקאי להציג בפני הלקוח, באופן מרוכז ותמציתי, בדף הראשון להסכם למתן אשראי, את הפרטים והתנאים המשתנים והמהותיים להתקשרות הספציפית. פירוט נוסף ככל שקיים וכן תנאים רלבנטיים נוספים לשירות, יימצאו בגוף ההסכם, שיועמד לעיון הלקוח בהתאם לכללי גילוי נאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב – 1992 (להלן: כללי גילוי נאות) ולחוק אשראי הוגן. יובהר, כי דף ראשון זה, שהנו חלק בלתי נפרד מההסכם, אינו נותן בהכרח מענה מלא לפרטים אותם נדרש התאגיד הבנקאי לכלול בהסכמים השונים בהתאם לכל דין, לרבות בהתאם לכללי גילוי נאות וחוק אשראי הוגן, ועל כן אינו מייתר את הצורך של הלקוח לעיין בהסכם על כל סעיפיו.
2. לאור האמור, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, קבעתי הוראה זו.

עיקרי ההוראה

3. בסעיף 6 להוראה נקבע כי תאגיד בנקאי יציג ללקוח, בדף הראשון להסכם למתן אשראי, את הפרטים והתנאים המשתנים והמהותיים למתן האשראי.

דברי הסבר

על מנת ליצור מסמך מרוכז, אחיד במבנהו ובנוסחו, וקצר, אשר יאפשר ללקוח להבין ולהכיר את תנאי האשראי, ולהשוות בין מוצרי האשראי השונים המוצעים לו, נקבעו בנספחים טפסים אחידים לגילוי הפרטים והתנאים המשתנים והמהותיים בהסכם למתן אשראי. אלו יותאמו למוצרי האשראי השונים שמציע התאגיד הבנקאי.

4. בסעיף 7 להוראה נקבע כי במקרים בהם ניתן האשראי שלא במועד כריתת הסכם האשראי, נדרש התאגיד הבנקאי להציג ללקוח את הדף הראשון להסכם למתן אשראי פעם נוספת לאחר שעודכנו בו הפרטים, ככל שחל בהם שינוי לאחר כריתת הסכם האשראי.

דברי הסבר

הסעיף קובע כי במקרים בהם האשראי ניתן שלא במועד כריתת הסכם, אין להסתפק בהשלמת פרטים בלבד, ויש למסור ללקוח את הדף הראשון כשהוא מלא וסופי. דרישה זו נועדה להעניק ללקוח תמונה מלאה אודות האשראי שנטל.

5. סעיפים 8-19 קובעים הנחיות למילוי הנספחים.

דברי הסבר

מטרת סעיפים אלו לתת הנחיות ברורות לעניין מילוי הטפסים על ידי התאגידים הבנקאיים.

- בהתייחס לסעיף 8 - התאגיד הבנקאי נדרש להציג בדף הראשון להסכם רק הלוואה או מסגרת אותה ביקש הלקוח. זאת על מנת למנוע פירוט בדף הראשון לגבי מוצרים שונים הקיימים בתאגיד הבנקאי, שהלקוח אינו מעוניין בהם בעת כריתת ההסכם.
- בהתייחס לסעיף 10 - מטרתו היא לאפשר הצגה מרוכזת, ברורה ונוחה ללקוח, במקרים בהם קיימים מספר משנים להלוואה או מספר מסגרות אשראי. לעניין זה יובהר כי אין צורך להציג מידע משותף, כגון שם הלווה, במסגרת המידע שיוצג לגבי כל משנה או מסגרת בנפרד. עוד יובהר כי את המידע אודות שיעור העלות הממשית של האשראי וריבית הפיגורים יש להציג במקרה זה בשורות עוקבות או בעמודות סמוכות במסגרת הטבלה המופיעה בסוף הנספח. את שיעור העלות המרבית של האשראי ושיעור הפיגורים המרבי יש להציג במאוחד עבור כל המשנים, ככל שאין הבדל ביניהם.
- בהתייחס לסעיף 17 – הסעיף קובע כיצד למלא את נספח 2 כאשר קיימות מספר אפשרויות לניצול מסגרת האשראי. זאת במטרה לאפשר ללקוח להשוות בין התנאים לניצול מסגרת האשראי. כך לדוגמא:

מסגרת/מסגרות האשראי		
מסגרת אשראי בחשבון ע"ש/מסגרת אשראי בכרטיס/		סוג מסגרת האשראי
עוד		
XXXX ש"ח		סכום מסגרת האשראי + מטבע האשראי
עד XX/XX/XXXX		תוקף מסגרת האשראי
XX/XX/XXXX		מועד העמדת מסגרת האשראי
ריבית והצמדה		
ריבית קבועה		
ניצול עסקאות רגילות - 0%		שיעור הריבית על מסגרת האשראי – ריבית בחישוב שנתי
ניצול עסקאות בקרדיט - %x		

תחילה

6. תחילתה של הוראה זו ביום 9.5.2019. תאגיד בנקאי רשאי לפעול ע"פ הוראה זו במועד מוקדם יותר ממועד זה.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד

1-7 [1] (7/18)

להוציא עמוד

.....

בכבוד רב,

חננה כ"ח

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

פישוט הסכמים ללקוח

מבוא

1. לקוח המתקשר עם תאגיד בנקאי בהסכם למתן שירותים בנקאיים נדרש ליתן הסכמתו המפורשת ביחס להסכם אשר מסדיר את מכלול התנאים החלים על הצדדים להסכם.
2. על מנת להקל על הלקוח להכיר את התנאים המהותיים לשירות הבנקאי הנדרש על ידו, נקבע כי על התאגיד הבנקאי להציג באופן מרוכז בדף הראשון להסכם, את הפרטים והתנאים המשתנים והמהותיים להתקשרות הספציפית, כמפורט בהוראה זו.
3. דף ראשון זה, שהנו חלק בלתי נפרד מההסכם, אינו נותן בהכרח מענה מלא לפרטים אותם נדרש התאגיד הבנקאי לכלול בהסכמים השונים בהתאם לכל דין, ועל כן אינו מייתר את הצורך של הלקוח לעיין בהסכם על כל סעיפיו.

תחולה

4. הוראה זו תחול על הלוואות עליהם חל חוק אשראי הוגן, התשנ"ג – 1993 (להלן-חוק אשראי הוגן).

הגדרות

5. "לקוח" – "לווה" כהגדרתו בחוק אשראי הוגן.
- "תאגיד בנקאי" – תאגיד בנקאי ותאגיד עזר כהגדרתם בחוק אשראי הוגן.

ריכוז פרטים משתנים ומהותיים בהסכמי אשראי

6. התאגיד הבנקאי יציג ללקוח בדף הראשון להסכם למתן אשראי, את הפרטים והתנאים המשתנים והמהותיים למתן האשראי, בהתאם לנוסח ולמבנה כפי שנקבעו בנספחים להוראה זו, תוך שמירה ככל הניתן בנסיבות העניין על צורת ההצגה. הטפסים יותאמו למוצרי האשראי השונים שמציע התאגיד הבנקאי.
7. מבלי לגרוע מהאמור בכל דין, נתן התאגיד הבנקאי אשראי שלא במועד כריתת הסכם האשראי, יציג ללקוח את הדף הראשון להסכם למתן אשראי פעם נוספת, בסמוך למועד העמדת האשראי בפועל, לאחר שעודכנו בו כל הפרטים ככל שחל בהם שינוי לאחר כריתת הסכם האשראי.

הנחיות למילוי הנספחים:

8. התאגיד הבנקאי יציג בדף הראשון להסכם רק הלוואה או מסגרת אותה ביקש הלקוח.
9. התאגיד הבנקאי יציג רק את השדות הרלבנטיים לאשראי הספציפי.
10. בהלוואות הכוללות מספר משנים, וכן בהסכמי מסגרת אשראי הכוללים מספר מסגרות אשראי, יש לפרט את המידע לגבי כל משנה או מסגרת אשראי, לפי העניין, במסגרת דף זה בשורות עוקבות או בעמודות סמוכות.
11. טרם כריתת הסכם האשראי יש לציין מתחת לתאריך הנפקת המסמך את תוקף ההצעה.

12. טרם העמדת האשראי בפועל, לרבות בהלוואות הניתנות לשיעורין, יציג התאגיד הבנקאי בדף הראשון להסכם, בפרק 'פרטי האשראי/מסגרת האשראי', רק את הנתונים הבאים, לפי העניין, בהנחה שההלוואה ניתנה בפועל במועד הצגת המסמך: 'סכום האשראי/סכום מסגרת האשראי', 'תקופת האשראי/תוקף מסגרת האשראי', 'סכום תשלום תקופתי ראשון צפוי', 'סכום שישולם עד סוף תקופת ההלוואה מעל לסכום האשראי שקיבל הלווה', 'סה"כ ישולם עד סוף תקופה'.
- התאגיד הבנקאי יציין לצד הנתונים האמורים כי הם נכונים למועד הצגתם, אם האשראי היה נלקח במועד זה, וכי הם עשויים להשתנות בהתאם למועד העמדת האשראי בפועל.
13. בהתייחס ל'ריבית קבועה' בפרק 'ריבית והצמדה' – במקרים בהם הריבית הקבועה מבוססת על מנגנון שייקבע בעת כריתת ההסכם, יש להציג את המנגנון, את התוצאה ליום הצגת המסמך, והערה כי במידה ויחולו שינויים הריבית תיקבע ביום כריתת ההסכם על פי המנגנון האמור.
14. בהתייחס ל'ביסס הצמדה' בפרק 'ריבית והצמדה' – ככל שבסיס ההצמדה אינו ידוע במועד הצגת המסמך, רשאי התאגיד הבנקאי להפנות לסעיף הרלבנטי בהסכם חלף ציון נתון זה בדף הראשון להסכם. במקרה זה תתווסף הערה: "אינו ידוע במועד הצגת המסמך".
15. במקרים בהם אין הצמדה יש לציין במקום המיועד להצגת נתוני ההצמדה "האשראי לא צמוד".
16. בעמודה המפרטת את הסעיף הרלבנטי בהסכם, יש להפנות לסעיף, ככל שהוא מוסיף מידע מעבר למופיע בדף הראשון להסכם. ככל שאין בו כדי להוסיף מידע, ניתן להשחיר את המשבצת.
17. כאשר קיימות מספר אפשרויות לניצול מסגרת האשראי בכרטיס אשראי, יש להציג את הנתונים בשורות עוקבות, כך שבכל שדה אותו נדרש התאגיד הבנקאי למלא, יוצג המידע הרלבנטי לאפשרויות השונות בשורות עוקבות. התאגיד הבנקאי יבהיר כי גובה מסגרת האשראי משותף לכלל האפשרויות.
18. במקרים בהם אין זהות בין המלווה מנפיק כרטיס האשראי לבין המתפעל, יצוין שם המתפעל, המספר המזהה והמען, בנוסף לפרטי המנפיק.
19. במקרים בהם אין זהות בין הלווה/בעל כרטיס האשראי לבין מחזיק הכרטיס, יצוין שם מחזיק הכרטיס, המספר המזהה והמען, בנוסף לפרטי הלווה/בעל הכרטיס.

עדכונים

חוזר 06 מספר	גרסה	פרטים	תאריך
2566	1	הוראה מקורית	10/07/18

נספח 1 - ריכוז פרטים עיקריים בהסכם למתן אשראי

לתשומת לבך, הפרטים המופיעים להלן מהווים תמצית בלבד. לקבלת מידע נוסף יש לעיין ביתר סעיפי ההסכם המצורף.

לפירוט נוסף ראה סעיף מספר xx בהסכם	תאריך: _____	הסכם למתן אשראי
פרטים כלליים		
		שם המלווה ומספר מזהה
		מען המלווה
		שם הלווה ומספר זהות
		מען הלווה
		שם הערב להלוואה ומספר זהות
		מען הערב
פרטי האשראי		
		סכום האשראי + מטבע האשראי
		תקופת האשראי
		מועד העמדת האשראי
		סכום האשראי שקיבל הלווה
		סכום תשלום תקופתי ראשון צפוי
		מועד תשלום ראשון
		סכום שישולם עד סוף תקופת ההלוואה מעל לסכום האשראי שקיבל הלווה (לא כולל הצמדה)
		סה"כ ישולם עד סוף התקופה (לא כולל הצמדה)
	ראה לוח תשלומים (לוח סילוקין)	פירוט התשלומים
ריבית והצמדה		
ריבית קבועה		
		שיעור הריבית הנומינלית בחישוב שנתי
		- הריבית המתואמת – הריבית בחישוב שנתי המביא בחשבון גם ריבית דריבית
ריבית משתנה		
- מרכיבי הריבית המשתנה		
		שיעור הריבית נכון למועד הצגת מסמך זה בחישוב שנתי ("ריבית נומינלית")
		- הריבית המתואמת - ריבית בחישוב שנתי המביא בחשבון גם ריבית דריבית

		- בסיס הריבית
		- העקרונות לשינוי שיעור הריבית
		- תדירות שינוי הריבית ומועד שינוי קרוב או האירועים שבעקבותיהם ישונו השיעורים
הצמדה		
		- סוג ההצמדה ושיעורה
		- בסיס ההצמדה ומועדו
		- הרכיבים שעליהם חלה ההצמדה
עמלות והוצאות נלוות להעמדת האשראי (לא כולל הוצאות אגב הליך גביית חוב)		
נתונים נוספים		
		קיומה של זכות לפירעון מוקדם ותנאיה
		זכות המלווה לנקוט בצעדים שונים נגד הלווה בשל אי תשלום במועד וכן תנאים להעמדת ההלוואה לפירעון מיידי
		זהות הגורם המפקח על פעילותו של המלווה

נתונים נוספים בהתאם להגדרות חוק אשראי הוגן התשנ"ג-1993:

עלות האשראי	שיעור עלות ממשית של האשראי	שיעור עלות מרבית של האשראי
ריבית פיגורים	ריבית הפיגורים	שיעור ריבית פיגורים מרבי

נספח 2 - ריכוז פרטים עיקריים בהסכם מסגרת אשראי בחשבון ומסגרת אשראי בכרטיס אשראי

לתשומת לבך, הפרטים המופיעים להלן מהווים תמצית בלבד. לקבלת מידע נוסף יש לעיין ביתר סעיפי ההסכם המצורף.

לפירוט נוסף ראה סעיף מספר xx בהסכם	תאריך: _____	הסכם מסגרת אשראי בחשבון/בכרטיס אשראי
פרטים כלליים		
		שם המלווה/ מנפיק הכרטיס ומספר מזהה
		מען המלווה/מנפיק הכרטיס
		שם הלווה/ בעל הכרטיס ומספר זהות
		מען הלווה/בעל הכרטיס
		שם הערב ומספר זהות
		מען הערב
מסגרת/מסגרות האשראי		
מסגרת אשראי בחשבון עו"ש/מסגרת אשראי בכרטיס/ עוד		סוג מסגרת האשראי
		סכום מסגרת האשראי + מטבע האשראי
		תוקף מסגרת האשראי
		מועד העמדת מסגרת האשראי
ריבית והצמדה		
ריבית קבועה		
		שיעור הריבית על מסגרת האשראי – ריבית בחישוב שנתי
ריבית משתנה		
מרכיבי הריבית המשתנה		
		שיעור הריבית נכון למועד הצגת מסמך זה – ריבית בחישוב שנתי
		- בסיס הריבית
		- העקרונות לשינוי שיעור הריבית
		- תדירות שינוי הריבית ומועד שינוי קרוב או האירועים שבעקבותיהם ישונו השיעורים.
הצמדה		
		סוג ההצמדה ושיעורה
		בסיס ההצמדה ומועדו
קרן/ריבית		הרכיבים שעליהם חלה ההצמדה
עמלות והוצאות נלוות להעמדת האשראי (לא כולל הוצאות אגב הליך גביית חוב)		

נתונים נוספים	
	קיומה של זכות לפירעון מוקדם ותנאיה
	זכות המלווה לנקוט בצעדים שונים נגד הלווה בשל אי תשלום במועד וכן תנאים להעמדת ההלוואה לפירעון מיידי
	זהות הגורם המפקח על פעילותו של המלווה

נתונים נוספים בהתאם להגדרות חוק אשראי הוגן התשנ"ג-1993:

עלות האשראי	
שיעור עלות מרבית של האשראי	שיעור עלות ממשית של האשראי
ריבית פיגורים	ריבית הפיגורים
שיעור ריבית פיגורים מרבי	ריבית הפיגורים

נספח 3 - ריכוז פרטים עיקריים בהסכם ניכיון שטר

לתשומת לבך, הפרטים המופיעים להלן מהווים תמצית בלבד. לקבלת מידע נוסף יש לעיין ביתר סעיפי ההסכם המצורף.

לפירוט נוסף ראה סעיף מספר xx בהסכם	תאריך: _____	הסכם ניכיון שטר
פרטים כלליים		
		שם המלווה ומספר מזהה
		מען המלווה
		שם הלווה ומספר זהות
		מען הלווה
		שם הערב להלוואה ומספר זהות
		מען הערב
		ריבית הפיגורים כהגדרתה בחוק אשראי הוגן התשנ"ג - 1993
		שיעור ריבית הפיגורים המרבי כמשמעותו בחוק אשראי הוגן התשנ"ג - 1993
עמלות והוצאות נלוות (לא כולל הוצאות אגב הליך גביית חוב)		
נתונים נוספים		
		קיומה של זכות לפירעון מוקדם ותנאיה
		זכות המלווה לנקוט בצעדים שונים נגד הלווה בשל אי תשלום במועד וכן תנאים להעמדת ההלוואה לפירעון מיידי
		זהות הגורם המפקח על פעילותו של המלווה