

## 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 הלוואה של הלקוח עם התאגיד הבנקאי; 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. (א) הוראות אלו יחולו על כל התאגידי הבנקאיים, כהגדרתם בהוראה זו.  
(ב) בוטל.

### הגדרות

4. "הלוואה" - לרבות מסגרת אשראי מאושרת בחשבון, או מסגרת אשראי באמצעי תשלום כהגדרתו בחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019.  
"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, וסולק כהגדרתו בסעיף 36ט לאותו החוק.

### 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 לדין, 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, וכיוצא ב. פרטי ההתקשרות עם הפונקציה לטיפול בגביית חובות יפורסמו באתר התאגיד הבנקאי.

### שיעור ריבית הפיגורים ומנגנון ההצמדה

10. נמחק.

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 לגביו 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 קבלת הסכמתו המתועדת.

#### 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. כל הודעה ללקוח בגין פיגור בתשלום הלוואה, לרבות הודעה על כוונה לנקוט הליכים לגביית החוב, תכלול התייחסות לדיווח אשר נמסר או יימסר, לפי העניין, למאגר נתוני אשראי בהתאם לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016.

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. בקשת 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 שננקטו 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 לטפל 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 שננקטו, 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

| תאריך    | פרטים        | גרסה | חוזר 06 מספר |
|----------|--------------|------|--------------|
| 01/02/17 | הוראה מקורית | 1    | 2527         |
| 08/01/18 | עדכון        | 2    | 2549         |
| 01/10/20 | עדכון        | 3    | 2627         |
| 30/09/21 | עדכון        | 4    | 2669         |