

מעודכן ליום 9.11.23

כ"ה חשוון, תשפ"ד

קובץ שאלות ותשובות¹ על מתווה הסיוע ללקוחות שאומץ ע"י חברות כרטיסי האשראי בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות הברזל"

1. **לאילו סוגי אשראי מתייחס המתווה?**
 - א. יתרת אשראי צרכני מצטבר עד סכום של 100,000 ש"ח.
 - ב. יתרת אשראי עסקי מצטבר עד סכום של 300,000 ש"ח ליחידים ותאגידים קטנים שמחזור הסליקה השנתי שלהם בחברת כרטיסי האשראי אינו עולה על 2 מיליון ש"ח, לא כולל הלוואות בשת"פ מסחרי עם צד שלישי.
2. **האם האשראי הצרכני בסך 100,000 ש"ח כולל גם עסקאות שוטפות בכרטיס האשראי, עסקאות קרדיט ועסקאות "חיוב חודשי קבוע" המוכר גם כאשראי מתגלגל?**

המתווה לא חל על עסקאות קרדיט, עסקאות "חיוב חודשי קבוע" ועסקאות שוטפות בכרטיס האשראי המשולמות במועד החיוב החודשי. המתווה חל על הלוואה נושאת ריבית שלקוח נטל, שלא אגב ביצוע עסקה או תשלום מסוים.
3. **האם כל לקוחות חברות כרטיסי האשראי 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 לתאריך 7.11.23 והמתגוררת באחד מהישובים המופיעים ברשימות המפורסמות באתר בנק ישראל, אוכלוסיית משרתי המילואים ומגויסי צו 8, ואוכלוסייה שהיא בעלת קרבה ראשונה (בני זוג, הורים, ילדים) להרוגי המלחמה או לחטופים או לנעדרים. ככל שמדובר בתאגיד, יחול המתווה על תאגיד קטן שמחזור הסליקה השנתי שלו בחברת כרטיסי האשראי אינו עולה על 2 מיליון ש"ח, והוא עונה על אחת או יותר מקבוצות האוכלוסייה האמורות.

קבוצת הלקוחות במעגל השני - יתר לקוחות חברות כרטיסי האשראי.
4. **עד מתי ניתן להגיש לחברת כרטיסי האשראי את הבקשה לדחיית התשלומים?**

התקופה להגשת הבקשה לדחיית תשלומי הלוואות היא עד לתאריך 31.12.2023. בתום מועד זה, ייבחן הצורך בהארכת התקופה.
5. **האם המתווה חל על בעל עסק שאינו מתגורר בטווח המתווה, אך העסק שלו פועל בטווח המתווה?**

¹ 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 חברת כרטיסי האשראי ממנה הוא מקבל שירות.

המתווה חל על עסק שפועל בטווח עד 30 ק"מ מרצועת עזה או עסק שפועל באחד מיישובי הצפון שפוננו מביתם על ידי גורם מדינתי רשמי נכון לתאריך 7.11.23 והמופיעים ברשימות המפורסמות באתר בנק ישראל, גם אם בעל העסק מתגורר מחוץ לטווח זה, וזאת בהתייחס לאשראי עסקי שהועמד לו, ככל שהועמד, ובלבד שאין מדובר בהלוואה בשתי"פ מסחרי עם צד שלישי.

6. מה ההבדל בזכאות לסיוע בין שתי קבוצות הלקוחות?

במעגל הראשון - קבוצת הלקוחות זכאית לדחות את תשלומי ההלוואות 2 למשך שלושה 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 וסחר חוץ.³ לקבוצת הלקוחות במעגל השני, תינתן האפשרות לדחות את ההלוואות 4 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.

7. האם ההקלה בנושא דחיית מועד התשלום של הלוואות מתבצעת באופן אוטומטי או שנדרש לפנות לחברת כרטיסי האשראי?

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

8. על איזו אוכלוסיית מפונים חלים תנאי המתווה במעגל הראשון?

תנאי המתווה חלים על אוכלוסייה שפונתה מביתה על ידי גורם מדינתי רשמי נכון לתאריך 7.11.23 והמתגוררת באחד מהישובים המופיעים ברשימות המפורסמות באתר בנק ישראל.

9. האם מוקדי החירום של חברות כרטיסי האשראי מעודכנים במתווה?

מוקדי החירום של חברות כרטיסי האשראי מעודכנים בפרטי המתווה, אשר נכנס לתוקף בתאריך 31.10.23. רשימה מעודכנת של מוקדי החירום מופיעה באתר בנק ישראל.

2 אשראי צרכני מצטבר בסכום של עד 100,000 ₪; אשראי עסקי מצטבר עד סכום של 300,000 ש"ח

³ העמלות המופיעות בפרקים הבאים, בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח, 2008:

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 בפועל.

⁴ אשראי צרכני מצטבר בסכום של עד 100,000 ₪; אשראי עסקי מצטבר עד סכום של 300,000 ש"ח

10. **האם המתווה חל גם על הלוואה שיש בה פיגורים?**
 המתווה לא חל על לווה שנמצא בהליך משפטי ולווה שנמצא בפיגור בביצוע תשלום בתקופה העולה על 2 חודשים.
 יצוין, כי המפקח על הבנקים פנה בכתב לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי בציפייה ברורה לפיה יש לפעול ברגישות כלפי כלל הלקוחות ולשקול הקפאת הליכי גבייה בעת הזו.
11. **מה ניתן לעשות במידה שיש לי שאלה בנוגע למתווה, לרבות לגבי אופן יישומו על ידי חברת כרטיסי האשראי?**
 ניתן לפנות לנציב פניות הציבור בחברת כרטיסי האשראי ובמידה שיש ללקוח השגות על התשובה שהתקבלה מהבנק, ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים בטלפון 02-6552680 או *9086.
12. **מה היחס בין המתווה שפורסם ואומץ על ידי חברות כרטיסי האשראי לבין החוק שעוסק בדחיית מועדים?**
 ככלל, חוק דחיית מועדים (הוראת שעה – חרבות ברזל)(חוזזה, פסק דין או תשלום לרשות), התשפ"ד-2023 (להלן – החוק) והמתווה חלים במקביל.
 מאחר שהמתווה חל ביחס לכל לקוחות חברות כרטיסי האשראי, 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.
13. **ממתי יינתן הפטור מעמלת דמי כרטיס לקבוצת המעגל הראשון?**
 פטור מעמלת דמי כרטיס יכול שיינתן החל מחודש נובמבר 2023, ככל שחברת כרטיסי האשראי יכולה לבצע זאת מבחינה תפעולית. במידה וקיים קושי תפעולי, החברה תעניק את הפטור החל מחודש דצמבר 2023 (בגין חיובים של חודש נובמבר), וההטבה תינתן למשך 3 חודשים בפועל ממועד זה.
14. **אם נטלתי מספר הלוואות צרכניות מאותה חברת כרטיסי אשראי, 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 מאותה חברת כרטיסי אשראי, 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 חברת כרטיסי האשראי תכלול במתווה רק את ההלוואה הגבוהה מהשתיים, בסך 75,000 ש"ח, ותדחה את התשלום בגינה בהתאם לתנאי המתווה.

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 ש"ח, או עד לסכום מצטבר של 100,000 ש"ח.

17. 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.

18. האם דחיית ההלוואה 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 חברת כרטיסי האשראי.

19. 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 סכום ההחזר החודשי הכולל והארכת חיי ההלוואה במקרים מסוימים.

20. 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.