

מעודכן ליום 5.3.26

ט"ז באדר, תשפ"ו

## **קובץ הבהרות<sup>1</sup> על מתווה הסיוע ללקוחות שאומץ ע"י הבנקים בהתמודדות עם השלכות מבצע "שאגת הארי"**

### 1. לאלו סוגי אשראי מתייחס המתווה?

- משכנתאות - הלוואה לדיור (דירה ראשונה ומשפרי דיור בלבד), ללא מגבלת סכום.
  - אשראי צרכני בסכום מצטבר עד 100,000 ש"ח.
  - אשראי עסקי בסכום מצטבר עד 2 מיליון ש"ח (לעסק עם מחזור פעילות של עד 25 מיליון ₪ לשנה).
- יתרת חובה (אוברדרפט) בחשבון עו"ש של בעלי עסקים עם מחזור פעילות שנתי של עד 25 מיליון ש"ח, אשר שירתו במילואים בין התאריכים 1.2.26-1.4.26 במהלך התקופה או חלקה עד סכום של 30,000 ₪ - יתרת חובה שהינה חלק מהמסגרת המאושרת על-ידי הבנק, לרבות גם כאשר הבנק אפשר ללקוח לחרוג מהמסגרת בהתאם להוראת נב"ת 325.

### 2. עד מתי ניתן להגיש לבנק את הבקשה לדחיית התשלומים?

התקופה להגשת הבקשה תהיה בין התאריכים 16.3.26-16.4.26. יצוין כי בנקים המעוניינים להקדים את כניסת המתווה לתוקף, או את מועד הגשת הבקשה, רשאים לעשות כן ולעדכן את הלקוחות על כך. יובהר כי לקוח יוכל להגיש בקשה להיכלל במתווה עד לתאריך 16.4.26.

### 3. האם ההקלה בנושא דחיית מועד התשלום של הלוואות מתבצעת באופן אוטומטי או שנדרש לפנות לבנק?

ההטבה אינה מתבצעת באופן אוטומטי. לאור ההתאמות הנדרשות ברמת לקוח, נדרשת גם הסכמה מפורשת מצד הלקוח. כמו כן, בהתייחס לחלק מאוכלוסיית הזכאים, לבנק אין ידיעה לגבי השתייכות הלקוח אליהן ולכן לעיתים תידרש הצהרת לקוח או הצגת אסמכתה מתאימה, בהתאם להחלטת הבנק. לעניין תאגידי קטנים, בהתאם למאפיינים שיפורסמו על ידי הבנק. לקוחות המעוניינים בדחיית תשלומים והזכאים להטבות אלו יכולים לפנות לבנק, באמצעות האתר/האפליקציה/המוקד הטלפוני/ סניף הבנק ולהגיש את הבקשה לדחיית תשלומי הלוואה.

### 4. על איזו אוכלוסייה שביתה נפגע בעקבות המלחמה והיא מפונה חלים תנאי המתווה?

תנאי המתווה חלים על אוכלוסייה שביתה ניזוק ואינו ראוי למגורים ושפונתה מביתה על ידי גורם מדינתי רשמי.

<sup>1</sup> קובץ הבהרות המצ"ב מוצג כשירות לציבור, לצד פרסום מתווה סיוע ללקוחות – מבצע "שאגת הארי". המידע אינו כולל את כל התנאים או הסייגים של המתווה, ולעניין זה יש לפנות למידע המופיע באתר בנק ישראל. יודגש, כי ההקלות אליהן התחייב כל תאגיד בנקאי, לפי המתווה או מעבר למתווה, מפורסמות באתר התאגיד הבנקאי עצמו. כמו כן, כל לקוח נדרש לבחון את הפרטים, התנאים והסייגים הנלווים לשירות הרלוונטי בהתאם להסכם השירות שמוצע על-ידי התאגיד הבנקאי ממנו הוא מקבל שירות.

**בהתייחס לדירות שנפגעו-** מעבר להחלת המתווה על בעלי דירה יחידה שמתגוררים בנכס עצמו, נבהיר כי גם שתי האוכלוסיות הנ"ל נכללות בקבוצת המעגל הראשון הזכאי לדחייה ללא ריבית ועמלות:

א. **לקוח שיש בבעלותו דירה אחת והוא לא מתגורר בה, והדירה שבבעלותו נפגעה** והדיירים המתגוררים בדירה נאלצו להתפנות, ניתנת האפשרות לדחיית תשלומי משכנתאות בכל סכום והלוואות צרכניות עד לסכום של 100,000 ש"ח לתקופה של 3 חודשים, ללא חיוב בריבית ועמלות.

ב. **שוכרי דירות שהתגוררו בנכס שנפגע ופוננו**, יוכלו לדחות את ההלוואות הצרכניות שלהם בסכום מצטבר של עד 100,000 ₪ לתקופה של 3 חודשים, ללא חיוב בריבית ועמלות.

#### 5. האם המתווה חל גם על הלוואה שיש בה פיגורים?

המתווה לא חל על לווה שנמצא בהליך משפטי. לגבי לווה שפיגר בתשלומים קודם למועד פרסום המתווה, אך לא נמצא בהליך משפטי, תתאפשר דחייה עד לתקופה שלא עולה על 180 יום מיום תחילת הפיגור ועד שלושה חודשים ממועד הגשת הבקשה, לפי המוקדם.

#### 6. מהם התנאים לקבל פטור מחיוב בריבית על יתרת החובה?

בעלי עסקים עם מחזור פעילות שנתי של עד 25 מיליון ש"ח, אשר משרתים במילואים בין התאריכים 1.2.26-1.4.26, והיוו ביתרת חובה נכון לתאריך 1.3.26 (היום הקודם לפרסום המתווה), יהיו זכאים לפטור לתקופה של חודשיים מחיוב ריבית על יתרת החובה בעו"ש בחשבון העסקי עד לסכום של 30,000 ש"ח. יתרת חובה שהינה חלק מהמסגרת המאושרת על-ידי הבנק, לרבות גם כאשר הבנק אפשר ללקוח לחרוג מהמסגרת בהתאם להוראת נב"ת 325.

#### 7. האם הפטור מחיוב בריבית על יתרת החובה לבעלי עסקים שהם חיילי מילואים יינתן אוטומטית?

ככלל, הפטור מחיוב בריבית על יתרת החובה, יינתן אוטומטית לבעלי עסק שמזוהים ע"י הבנק כבעלי עסקים עם מחזור פעילות של עד 25 מיליון ₪ וכמשרתי מילואים בפועל או כאלו אשר עדכנו את הבנק בקשר לכך.

**אופן הזיהוי כמשרתי מילואים-** מי ששירתו במילואים בין התאריכים 1.2.26-1.4.26 במהלך התקופה או חלקה, וקיבלו במהלך תקופה זו תקבול/זיכוי לחשבון בגין שירות המילואים. במידה ולא מתאפשר זיהוי אוטומטי, למשל בעקבות ניהול מספר חשבונות של חייל המילואים ותקבול התגמול בחשבון בבנק אחד, או מכל סיבה אחרת, ההטבה תינתן בהתאם לאסמכתה שתקבל מהלוקח.

#### 8. במידה ונטלתי מספר הלוואות צרכניות מאותו בנק, 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.

9. במידה ונטלתי שתי הלוואות צרכניות מאותו הבנק, אחת בגובה של 50,000 ש"ח והשנייה בגובה של 75,000 ש"ח. האם אני יכול לדחות את התשלומים בשתי הלוואות במסגרת המתווה? במסגרת המתווה ניתן לדחות הלוואות צרכניות בסכום מצטבר עד 100,000 ש"ח. במקרה זה, סכום שתי הלוואות הוא מעבר ל- 100,000 ש"ח, לכן הבנק יכול במתווה רק את ההלוואה הגבוהה מביניהן, בסך 75,000 ש"ח, וידחה את התשלום בגינה בהתאם לתנאי המתווה. אותו עיקרון חל גם כאשר מדובר באשראי עסקי.

10. 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. אותו עיקרון חל גם כאשר מדובר באשראי עסקי.

11. האם ניתן לדחות במסגרת המתווה הלוואות שניתנו בשיתוף פעולה עם צד שלישי? המתווה אינו כולל הלוואות בשת"פ מסחרי עם צד שלישי, או הלוואות שניתנו על ידי גופים חוץ-בנקאיים.

12. האם המתווה חל על הלוואות בערבות מדינה? בתיאום עם החשב הכללי, המתווה חל על הלוואות בערבות מדינה. לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר הקרן ההלוואות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות מדינה בקישור [/https://govextra.gov.il/mof-gloans/homepage](https://govextra.gov.il/mof-gloans/homepage)

13. אני עסק קטן שנפגע תזרימית. אלו אישורים עלי להציג לבנק כדי להיכלל במתווה? נדרש להציג אישור רו"ח/ח/יועץ מס/תצהיר מאומת ע"י עורך דין מייצג, על אי-פעילות בית העסק במהלך חלק או כל ימי העסקים שבהם פועל בית העסק כבשגרה במבצע "שאגת הארי" שהחל ב- 28.2.2026. מצ"ב קישור לנוסח הצהרה מוצע שניתן להגיש על ידי רואה החשבון של העסק. הנוסח גובש בתיאום עם לשכת רואי החשבון.

14. כיצד אני יודע מה החלופה שהבנק מציע לעניין אופן יישום דחיית התשלומים? הבנק יפרסם את המידע באתר האינטרנט שלו וכן יבהיר ללקוח את אופן יישום הדחייה לפני קבלת הסכמת הלקוח וביצועה.

15. האם דחיית תשלומי הלוואה היא של הקרן והריבית גם יחד? דחיית תשלומי הלוואה כוללת את דחיית תשלומי הקרן והריבית שצריכים היו להיות משולמים בתקופת הדחייה, בהתאם ללוח הסילוקין המקורי של הלקוח.

16. האם דחיית הלוואה לאוכלוסיית הזכאים היא ללא ריבית וללא הצמדה למדד?

דחיית ההלוואה לאוכלוסיית הזכאים 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 הבנק.

**17. אני שייך לאוכלוסיית הזכאים לדחיית תשלומי הלוואות ללא חיוב בריבית ועמלות. האם כדאי לי לבצע דחיית תשלומים לפי המתווה?**

דחיית תשלומים נועדה לסייע להקלה מיידית בתזרים הכספים 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 הסכום החודשי הכולל והארכת חי ההלוואה במקרים מסוימים. על הלקוחות הדוחים את תשלומי המשכנתה לבחון היטב את השפעת השלכות הדחייה על הכיסוי הביטוחי הקיים (ביטוח חיים וביטוח נכס) במסגרת המשכנתה.

**18. אינני חלק מהאוכלוסייה הזכאית לדחיית המשכנתאות וההלוואות במסגרת המתווה. האם אני יכול לפנות לבנק שממנו נטלתי את המשכנתה או ההלוואה ולבקש דחייה?**  
במידה ואינכם ואתם עומדים בתנאי הזכאות לדחיית משכנתה או הלוואה במסגרת מתווה "שאגת הארי", הנכם יכולים לפנות לבנק ולבקש לדחות את המשכנתה או ההלוואה בהתאם לתנאים הנהוגים בבנק.

**19. האם המתווה יוארך או שהוא בתוקף רק עד 16.4.26?**

כפי שפורסם, המתווה יהיה בתוקף עד לתאריך 16.4.26. בנק ישראל עוקב אחר ההתפתחויות ובמידת הצורך ישקול האם נדרש לבצע התאמות במתווה ולהאריך את תקופתו

**20. מה ניתן לעשות במידה שיש לי שאלה בנוגע למתווה, לרבות לגבי אופן יישומו על ידי הבנק?**  
ניתן לפנות לנציב פניות הציבור בבנק בו מתנהל חשבון הלקוח, ובמידה שיש ללקוח השגות על התשובה שהתקבלה מהבנק, ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים בטלפון 02-6552680.

**21. האם המתווה חל גם על חברות כרטיסי האשראי?**

מתווה הסיוע אומץ על ידי כל הבנקים. חברות כרטיסי האשראי מציעות הקלות שונות ללקוחותיהן במטרה לסייע להם בהתמודדות עם השלכות מבצע "שאגת הארי". מידע על כך ניתן למצוא באתרי החברות.