



שאלות כלליות הנוגעות להוראה

מהי מטרת ההוראה ומה בדיוק היא נועדה להסדיר?

חשוב להבין, שמדובר בהוראה צרכנית, שמיועדת להיטיב עם לקוחות הבנקים. ההוראה נועדה להסיר אי וודאות קשה אשר קיימת כיום בקרב הלקוחות באשר לכיבוד הבנק את חיוביהם, להסדיר את הניהול הבנקאי התקין ולשפר את מוסר התשלומים במשק. למצב שקדם להוראה, היו שני חסרונות מהותיים בניהול חשבון תוך חריגה מהמסגרת, מנקודת מבטו של הלקוח:

האחד - הלקוח שילם ריבית חריגה גבוהה מאוד. אשראי בחריגה מהמסגרת הוא כמעט תמיד היקר ביותר במערכת הבנקאית. למעשה, ניהול חשבון בחריגה מתמדת ממסגרת האשראי דומה לקבלת הלוואה ללא מועד פירעון מוגדר, אולם הריבית על הלוואות נמוכה משמעותית מהריבית החריגה. חלק ניכר מהלקוחות כלל אינו מודע לגובה הריבית שהוא משלם.

השני - לא הייתה כל וודאות שהבנק ימשיך לכבד את הצ'קים הנמשכים על החשבון ושאר חיובים המבוצעים בו. החזרת חיובים בשל חוסר כיסוי כרוכה בתשלום עמלות לבנק, והוצאת נוספות, וכן עלולה לגרום ללקוח אי נעימות, אי עמידה בהתחייבויות, ואף לחשוף אותו לתביעות. החזרת צ'קים מחוסר כיסוי עלולה אף להוביל להגבלת חשבון על פי חוק שיקים ללא כיסוי. חוסר וודאות מובנה זה הוביל למצב של תלות בפקידי הבנק ותקלות שנגרמו עקב היעדרות זמנית של פקיד זה או אחר, או עקב תחלופה של מנהלים בסניפים.

בעיות אלה התעוררו במצב של חריגה ממסגרת האשראי המאושרת ולא במצב של ניהול החשבון ביתרה שלילית בתוך המסגרת, ואת הבעיות הללו נועדה ההוראה לפתור.

חשוב להקדים ולהדגיש כבר כאן: ההוראה בשום אופן לא מכריחה את הלקוח או את הבנק להקטין את "המינוס" – החלטה זו נשארת גם בעתיד בידי הלקוח והבנק. ההוראה גם לא מחייבת בנק להחזיר צ'ק או חיוב אחר – גם החלטה זו נשארת בידי (הבנק רשאי להגדיל את המסגרת וכך יוכל לכבד את הצ'ק מבלי שתיווצר חריגה).

מהם העקרונות העיקריים העומדים בבסיס ההוראה?

על פי ההוראה נדרשים הבנקים לקבוע מראש ובהסכם, עבור כל אחד מלקוחותיהם, מסגרת אשראי שתתאים לצרכים, לכושר החזר ולביטחונות של כל לקוח. קביעת המסגרת תיעשה על בסיס ניתוח מתועד של צרכי האשראי של כל לקוח, ותעוגן בהסכם מסגרת אשראי. הסכם מסגרת האשראי יבהיר את מחויבות שני הצדדים - הן הלקוח והן הבנק - לפעול בתוך המסגרות המאושרות בלבד, ובלא חריגה מהן. במקרה בו לקוח מבקש לכבד חיוב מסוים, שכיבודו יגרום להיווצרות חריגה מהמסגרת המוסכמת, הרי שאם הבנק מוכן להיענות לבקשה, תוסכם מראש ובכתב מסגרת מוגדלת, ולו גם זמנית, התואמת את היקף האשראי הנוסף המבוקש.

כיצד על הלקוח לנהוג במקרה שנקלע לקושי זמני שעלול להביא את החשבון לחריגה זמנית ממסגרת האשראי המאושרת.

הלקוח יוכל לבוא בדברים עם הבנק לצורך הגדלה זמנית של מסגרת האשראי, כדי שיכובדו החיובים. הוראת המפקח על הבנקים היא גמישה, ומאפשרת לבנק להגדיל את המסגרת באופן זמני, בהסכמת שני הצדדים. חשוב להדגיש שיש להסדיר את נושא ההגדלה הזמנית של המסגרת מראש, ולא לסמוך ש"יהיה בסדר".

האם הבנק יהיה חייב להחזיר צ'קים וחיובים שיגרמו לחריגה אפילו במקרים בהם הלקוח לא הספיק או נבצר ממנו לסכם את הגדלת המסגרת הזמנית?

בהתאם להוראה, החל מ-1.7.06 לא ניתן יהיה לכבד חיובים החורגים ממסגרת האשראי. יחד עם זאת, על פי בקשת לקוח לכבד חיוב מסוים בעטיו צפויה להיווצר חריגה, ואם הבנק נכון להיענות לבקשת הלקוח, תוגדר ותוסכם מראש ובכתב מסגרת, ולו זמנית, התואמת את היקף האשראי המבוקש. כמו כן, רשאי הבנק להעמיד מסגרת אשראי באופן חד צדדי ללקוח אשר חתם על הסכם מסגרת אשראי עם הבנק. בהוראות המעבר של ההוראה, ניתנה אפשרות לבנק להעמיד מסגרת אשראי חד צדדית, גם ללקוח שלא חתם על הסכם מסגרת אשראי, וזאת עד ליום 1.1.07. החל ממועד זה, לא ניתן יהיה עוד להעמיד מסגרת אשראי חד צדדית ללקוח שלא חתם על הסכם מסגרת אשראי.

אם כן, מה ההבדל בין מסגרת חד צדדית נוספת שיעמיד הבנק ללקוח לבין החריגות שהבנק אפשר עד יישום ההוראה?

מנגנון העמדת המסגרות החד צדדיות נועד לטפל בעיקר במקרים חריגים, בהם עלולה להיווצר בטעות חריגה, והבנק אינו רואה צידוק להחזרת צ'קים וחיובים בגינה, אלא מעוניין להסדירה ולהגדיר ללקוח בינתיים מסגרת זמנית נוספת. שיעור הריבית שתיגבה על מסגרת אשראי חד צדדית לשיעור הריבית שנקבעה למסגרת האשראי האחרונה אשר הוסכמה עם הלקוח בכתב. במקרה בו הלקוח לא חתם על הסכם כזה, הרי שבהתאם להוראת המעבר, הריבית שתיגבה מהלקוח במקרה של העמדת מסגרת אשראי חד צדדית עד 1.1.07, לא תעלה על הריבית הנהוגה בפועל בקרב אותו סוג של לקוחות. זאת בניגוד למצב שקדם להוראה, בו הריבית שנגבתה בגין חריגה ממסגרת האשראי הייתה גבוהה מאד, ולא הייתה כל הוראה שהגבילה אותה. הבנק גם יודיע ללקוח על המסגרת החד צדדית – סכומה ופרק הזמן לסיומה, כך שהלקוח ידע מה גובה המסגרת שלרשותו. יחד עם זאת, מומלץ ללקוחות שלא להסתמך על אפשרות זו של הבנקים להעמיד מסגרת חד צדדית, משום שהבנק אינו מחויב לעשות זאת, ובמקרה כזה הלקוח יינזק. עדיף להגדיר מראש, בהסכם עם הבנק, את המסגרת המתאימה לצרכי הלקוח, ולפעול אך ורק בתוכה.

מהו מועד תחילת התוקף של ההוראה?

ההוראה לגבי חשבונות עו"ש במטבע ישראלי נכנסה לתוקף בתאריך 1.1.2006. לגבי חשבונות עו"ש במטבע חוץ, ההוראה תיכנס לתוקף רק ב-1.1.07. יחד עם זאת, הפיקוח על הבנקים ביקש לעבור למציאות המותווית בהוראה בזירות המרבית ותוך מתן תקופת הסתגלות ללקוחות.

לאור האמור ועל מנת להעניק לציבור הלקוחות שהות נוספת להבנת ההוראה ולהסתגלות אליה, ניתנו הקלות מהותיות ביישום ההוראה עד לתאריך 1.7.06.

הקלה נוספת מאפשרת לבנקים להעמיד מסגרת אשראי חד צדדית גם ללקוחות שלא הסדירו את מסגרת האשראי שלהם, וזאת עד ליום 1.1.07.

לשם הדוגמא, אם בנק מבקש לכבד צ'ק או חיוב אחר כלשהו של לקוח שכיבודו יוביל לחריגה בחשבון, הוא יוכל לעשות זאת באמצעות העמדת מסגרת אשראי חד צדדית, גם אם אותו לקוח טרם הסדיר את מסגרת האשראי שלו בהתאם להוראה, וזאת עד 1.1.07.

לאחר ה- 1.1.07 יוכל הבנק להעמיד מסגרת אשראי חד צדדית (כמוסבר לעיל) רק לאותם לקוחות שחתמו על מסגרת אשראי ובאותם תנאים של המסגרת שהוסדרה.

מהם סוגי החשבונות עליהם חלה ההוראה?

ההוראה חלה על כל סוגי חשבונות העו"ש ובכלל זה חשבונות עו"ש עסקיים.

האם ההוראה אוסרת "מינוס" בחשבון?

ההוראה איננה אוסרת "מינוס" בחשבון, אלא אוסרת שמינוס יהיה גדול יותר (ויחרוג) ממה שהוסכם מראש בין הלקוח לבנק. כלומר, ההוראה אוסרת את מה שנקרא "חריגה ממסגרת האשראי". מי שהסכים עם הבנק על מסגרת בגובה מסוים יכול להיכנס ליתרת חובה ("מינוס") בדיוק עד הגובה הזה, ולא יותר. אם רוצים "מינוס" גדול יותר, צריך להסדיר זאת מראש עם הבנק – אחרת, הבנק עלול שלא לכבד את הצ'קים ואת החיובים.

האם ההוראה מחייבת את הבנקים לאשר ללקוחות מסגרות אשראי?

חשוב להבין, שעל פי החוק, לא מוטלת על בנקים החובה לתת אשראי ללקוחות, ובכלל זה מסגרות אשראי. יתר על כן, בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) אף נאמר במפורש שבנק לא חייב לתת אשראי. ההוראה איננה משנה, כמובן, את החוק, ולכן, כל אשראי בנקאי, לרבות מסגרת אשראי, כפוף להסכמת הבנק.

האם הבנק רשאי לסרב לדרישה של הלקוח להגדלת המסגרת, למרות שהלקוח מפקיד לחשבון

באופן שוטף משכורת ועומדים לזכותו בבנק פיקדונות, תכניות חסכון וכיוצ"ב?

כאמור, הבנק לא חייב להיענות לבקשה להגדלת מסגרת האשראי, או אף לעצם העמדתה. הנושא נתון לשיקול דעתו העסקי הבלעדי, אך אין לכך כל קשר להוראה.

מה כדאי לעשות אם הבנק לא מוכן להיענות לבקשת הלקוח לשפר את תנאי האשראי (גובה

המסגרת, שיעור הריבית, גובה העמלות)?

המלצתנו היא לבדוק את התנאים שמציעים הבנקים השונים, לנהל מו"מ עם הבנק על תנאי האשראי שהוא מציע, ולבחור את ההצעה הטובה ביותר בעיני הלקוח. כדאי להיות מודעים בהקשר זה להוראת המפקח על הבנקים שנכנסה לתוקף ב-1.12.05 בנושא "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח". ההוראה החדשה מפשטת את ההליכים הטכניים הכרוכים במעבר

מבנק לבנק, וממזערת את הטרחה הנגרמת ללקוח בהליכים אלה. הוראה זו מהווה צעד נוסף בפעילותו של הפיקוח על הבנקים להגברת התחרות במערכת הבנקאית. על פי ההוראה מחויב הבנק למסור ללקוח, המבקש מידע לשם בחינת האפשרות או הכדאיות של העברת פעילותו לבנק אחר וסגירת חשבונו, מידע מפורט וממצה בכתב על כל נכסיו והתחייבויותיו בבנק, וכן כל מידע אחר הדרוש לצורך קבלת ההחלטות לסגירת החשבון ולביצוען (ההרשאות לחיוב החשבון, הוראות הקבע, זיכויים וכדו'). ההוראה מתייחסת הן לפעילות בחשבון בבנק והן לכרטיסי החיוב שהונפקו על ידי הבנק באותו חשבון. ההוראה גם קובעת תשתית שמאפשרת לבנק, אליו עובר הלקוח, לבצע עבור הלקוח את כל הפעולות, הכרוכות בהעברת פעילותו. בכך יכול הלקוח להימנע מהטרחה שהייתה כרוכה בעבר בהליכי העברת החשבון.

כתוב בהוראה שהבנק יוכל לחייב את חשבון הלקוח בתוספת ריבית חריגה ועמלות טיפול מיוחדות בגין חשבון בחריגה רק אם החשבון סווג על ידי הבנק כחוב בעייתי. האם אין חשש, שבשביל לגבות ריבית חריגה, הבנקים ימהרו לסווג את החשבונות כחשבונות בעייתיים, ותהיינה לכך משמעותות שיפגעו בלקוחות (כגון: ביטול המסגרת או שינוי לרעה בתנאי הריבית בה; דרישה לסגירת החשבון; סימון הערה לצד שם הלקוח)?

משמעות הדבר מבחינת הבנק היא, שבגין חריגות שתיווצרנה בחשבונות שסווגו כבעייתיים, לא תיזקפנה הכנסות ריבית כלשהן לדוח רווח והפסד עד לגבייתן בפועל (וביטול החריגה). לכן יש לבנק אינטרס ברור שלא להגדיר את החשבון כבעייתי, בגלל חריגה בסכום נמוך, או כזו המוסדרת במהירות, והחשש האמור איננו ממש. מצד שני, ההוראה באה להגן על הלקוח, שבמקרה כזה, בו הבנק מוכן ואולי אף מעוניין להגדיל ללקוח את היקף האשראי, הלקוח לא ישלם ריבית חריגה ועמלות מיוחדות.

האם לקוח החתום על מסגרת אשראי שעומדת בתוקפה, נדרש לגשת לבנק לחתום על מסגרת אשראי חדשה?

אם הלקוח חתום על הסכם מסגרת ספציפי תקף, הוא איננו נדרש לחתום על הסכם מסגרת חדש. יחד עם זאת, ולמען הסר ספק, מומלץ ליצור קשר עם הבנק ולוודא שאכן זה המצב, כדי לא להיות מופתעים.

הבנקים דורשים מהלקוח לחתום על הסכם חדש לניהול חשבון עו"ש. האם יש לכך קשר להוראה והאם הבנקים רשאים לעשות כן?

הבנקים נדרשו לתקן את הסעיף הרלוונטי בחוזה לפתיחת חשבון עו"ש, זה העוסק בנושא מסגרות האשראי, כך שיתאים לאמור בהוראה. הבנקים נדרשו, במסגרת טיפול הפיקוח על הבנקים בהוצאת סעיפים מקפחים בחוזים של הבנקים, לתקן את החוזים ולבטל סעיפים שקבע בית הדין לחוזים אחידים כי הם מקפחים – אך תיקונים אלה נעשו בלי קשר להוראה זו של הסדרת מסגרות האשראי. בכל מקרה מומלץ ללקוח לעיין בסעיפי החוזה באופן מדוקדק, לבחון

את התאמת המסגרת לצרכיו, את גובה הריבית שנקבעה בהסכם, ולוודא כי הבין בדיוק על מה הוא חותם.

מה נדרשים לעשות לקוחות הנמצאים כיום בחריגה בחשבונותיהם?

אם הלקוח נמצא במצב של חריגה מהמסגרת, הוא נמנה על הלקוחות שצריכים לפנות לבנק בדחיפות הגדולה ביותר. מומלץ לעשות זאת לאלתר, ולהסדיר את נושא המסגרת מול פקידי הבנק.

מהן האפשרויות העומדות בפני הלקוח על מנת לברר האם חיובים בחשבונו יכובדו או יסורבו על ידי הבנק?

הלקוח נדרש לעקוב באופן שוטף אחר ההוצאות והחיובים בחשבונו לעומת מצב היתרה בחשבון. ניתן לעשות זאת באמצעות הוצאת תדפיסים (עד חמישה בחודש בחינם), אינטרנט (אם הלקוח מנוי על השירות), שירותי SMS (ככל שמוצע שירות כזה על ידי הבנק) וכד'. ככל שהדבר אפשרי, מומלץ להתנהל רחוק ככל הניתן מהמסגרת, ואז המעקב יכול להיות פחות הדוק ואינטנסיבי.

האם צפויה פגיעה בלקוחות בעקבות תחילת יישום ההוראה?

המפקח אינו רואה סיבה שעסק או משק בית כלשהו, ולו אחד, ייפגע בכל הנוגע לזמינות האשראי שהבנק אישר לו עד כה בפועל, כתוצאה מהחלת ההוראה – אין בהוראה דבר המחייב בנק להקטין זמינות אשראי ללקוח כלשהו, ואם יבחר בנק משיקוליו לעשות כן, אין לכך קשר להוראה. נוכח העובדה שעדיין מתנהלים לא מעט חשבונות בחריגה, לרבות חשבונות שהוסדרה בהם מסגרת חדשה, ועל רקע תלונות מלקוחות ונציגי ציבור שונים, אשר מעלים חשש שמא עובדי בנקים יעשו שימוש לרעה בהוראה, או יפרשו אותה בצורה לא נכונה, ויפגעו שלא כדין בחלק מהלקוחות, הבהיר המפקח על הבנקים את עמדתו באשר לדרך ההתנהלות המצופה מהבנקים ועובדיהם ביישום ההוראה: בפרט בתקופת המעבר הראשונית: לקוח אשר הבנק אפשר לו לאורך זמן לנהל את חשבונו תוך חריגה ממסגרת האשראי, גם אם זו לא הייתה, לכאורה, "מקובלת" על הבנק, ולמרות זאת הבנק לא מסר ללקוח התראה על כוונתו הממשית לבטל או להפחית ללקוח את מסגרת האשראי, הרי שיש להתייחס לחריגה כזו כאל חלק בלתי נפרד ממסגרת האשראי של אותו לקוח. המפקח הדגיש כי הבנקים מצופים להעמיד בשלב המייד ללקוחות כאלה, שהדבר יהיה דרוש להם, מסגרת אשראי שתאפשר את המשך פעילותם התקינה כאמור לעיל, עד לירידה לרמת מסגרת האשראי שהבנק מוכן לאפשר ללקוח, וכן לנהוג משנה זהירות בנושא זה, בכדי למנוע מהלקוחות נזקים, שעלולים להיות בלתי הפיכים. הובהר לבנקים כי הדרך הנאותה להפחית או לבטל את היקף האשראי במקרה כזה היא בהודעה מראש ללקוח, תוך מתן זמן ראוי להיערכות הלקוח לצמצום החריגה עד גובה מסגרת האשראי.

הפחתה או ביטול מידיים של החריגה יכולים להינקט אך ורק במקרים בהם קיים חשש ממשי מצד הבנק, כי לא יוכל לגבות מהלקוח את יתרת החובה בחשבון. מובן, שמקרים אלה עומדים בפני עצמם, והם לא יכולים להתעורר באופן פתאומי לרגל כניסתה של ההוראה לתוקף (שכן, כידוע, ההוראה אינה משנה דבר בעניין יכולת הגביה מלקוח כלשהו).

האם יש דרך אחרת להסדרת המסגרת, שאיננה כרוכה בביקור בסניף?

הבנק והלקוח רשאים לחתום על הסכם מסגרת האשראי באחת מן הדרכים הבאות:

1. בסניף הבנק.
2. משלוח ההסכם ללקוח וקבלתו בסניף כשהוא חתום (באמצעות הדואר, הפקסימיליה או במסירה אישית).
3. באמצעות האינטרנט (אם הלקוח חתום על הסכם למתן הוראות באמצעות האינטרנט). משמעות הדבר היא, שלא כל הלקוחות חייבים להגיע לסניף הבנק על מנת להסדיר את מסגרת האשראי, וניתן לעשות זאת גם בדרכים חלופיות.

האם כתוצאה מההוראה החדשה לעולם לא יוצרו חריגות מהמסגרת?

חריגה אמיתית מהמסגרת תיווצר במקרה בו החריגה למעשה נכפית על הבנק, באופן שאין הוא יכול למנוע אותה. מצב כזה קורה למשל כאשר הבנק מחייב את החשבון בחיוב החודשי בגין כרטיס האשראי שהנפיק ללקוח, והחיוב גורם לחריגה מהמסגרת שסוכמה בין הבנק ללקוח. על פי החוק הבנק חייב לכבד חיובים שאושרו לבתי העסק בכרטיסים שהונפקו על ידו. דוגמא אחרת לכך היא גלישת החשבון לחריגה כתוצאה מחיוב בעמלות. במקרה כזה, קובעת ההוראה, יודיע הבנק ללקוח שעליו לפעול מיידיית לביטול החריגה ולחדול מיצירת חיובים נוספים שכיבודם ייצור או יגדיל חריגה מהמסגרת שנקבעה לו.

האוברדרפט איננו מקור הכנסה

חשוב להבהיר, שאשראי בתוך המסגרת, ובמיוחד אשראי החורג מהמסגרת, לא נועדו להוות מקור להשלמת הכנסה, אלא לכל היותר לאפשר גמישות בניהול החשבון. מדובר באשראי יקר יחסית, המעמיס על הלקוח הוצאות נוספות גבוהות עקב תשלומי הריבית. "הכנסת החריגה למסגרת" היא הזדמנות לשוב ולשלוט בניהול התקציב המשפחתי - לבחון מחדש אילו הלוואות כדאי לקחת ולהשתחרר מ"אוברדרפט כרוני". חריגה מתמשכת ממסגרת האשראי, ובייחוד חריגה שהולכת וגדלה, משמעה הוצאות גבוהות מן ההכנסות, והיא מצביעה בדרך כלל על רמת חיים העולה על היכולת הכלכלית, מצב שעלול להוביל להסתבכות כלכלית קשה. חשבון עו"ש שמתנהל נכון הוא לא תמיד "במינוס", ו"המינוס" המרבי הוא תמיד בגבולות המסגרת.

כיצד ניתן לצאת ממצב של חריגה ממסגרת האשראי?

בפני הלקוח עומדות מספר אפשרויות:

1. אם מצבו הכלכלי של הלקוח או הביטחונות שמסר לבנק מאפשרים זאת, הוא יכול לבקש הגדלה של מסגרת האשראי. הגדלת המסגרת כפופה להסכמת הבנק.
2. הלקוח יכול לבדוק אפשרות של הסדרת החריגה באמצעות קבלת הלוואה בנקאית, או ממקור אחר. ככלל, הריבית בהלוואה תהיה נמוכה במידה רבה מהריבית על חריגה מהמסגרת, וכך יוכל הלקוח להקטין את תשלומי הריבית שהוא משלם, וגם לפרוע האשראי בתשלומים. קבלת הלוואה מותנית בהסכמת הבנק. מומלץ לבוא בדברים עם

- הבנק שבו מנוהל החשבון, עם בנקים אחרים ועם חברות כרטיסי האשראי. יש להשוות היטב את תנאי ההלוואות, את שיעור הריבית ואת סכום העמלה על כל הלוואה.
3. ייתכן שהלקוח יידרש להתמודד עם החריגה על ידי הקטנת ההוצאות השוטפות שלו. חריגה מתמשכת ממסגרת האשראי, ובפרט חריגה הולכת וגדלה, משמעה הוצאות גבוהות מן ההכנסות, והיא עשויה להצביע על חיים מעבר ליכולת הכלכלית. מצב זה עלול להוביל להסתבכות כלכלית.
4. אם עומד לרשות הלקוח מקור חיצוני להפקדת כספים בחשבון, כמו למשל פיקדון, הוא יוכל לשקול את האפשרות לסלק את האשראי החריג באמצעות הפקדת כספים מאותו מקור. בהקשר זה כדאי להסביר שככלל, אין זה כלכלי לנהל פיקדון מצד אחד, וחשבון עו"ש הנמצא ביתרת חובה מצד שני, מכיוון שתמיד הריבית המשולמת על האשראי גבוהה מהריבית שמשלם הבנק עבור הפיקדון.

מהו אופן ניהול החשבון המומלץ שעשוי למנוע היקלעות לחריגות?

1. לא מומלץ שהחשבון יהיה באופן קבוע ביתרה שלילית. מסגרת האשראי נועדה לאפשר גמישות זמנית בלבד. היא איננה מקור טוב לאשראי, בהיותה המקור היקר ביותר עבור הלקוח במערכת הבנקאית. הדבר גם עלול להצביע על אורח חיים שאינו תואם את ההכנסות.
2. לא רצוי לנהל את החשבון ביתרות הקרובות לסכום המסגרת המאושרת. ניהול החשבון על גבול סכום המסגרת יחייב את הלקוח לפיקוח קפדני והדוק אחר זיכויים וחיובים בחשבון, ויקשה עליו בזמנים בהם יזדקק לאשראי זה לצורך תשלום הוצאות פתאומיות ובלתי צפויות. ישנם חיובים (כמו צ'קים, למשל) שמועד פירעונם המדויק בחשבון אינו בהכרח ידוע ללקוח, דבר שעלול להקשות על הפיקוח על החשבון. לפיכך, מומלץ להשאיר "מרחב בטחון" בין היתרה בפועל לבין סכום מסגרת האשראי.
3. יש לעקוב אחר היתרה בחשבון ואחר ההוצאות השוטפות. יש להשתמש באפשרויות השונות לקבלת מידע על החשבון: שירותים טלפוניים המסופקים בבנק, שירותי מידע במכשירים אוטומטיים, אינטרנט.
4. בעת ביצוע המעקב יש להביא בחשבון גם את התשלומים הדחויים שצפויים להיפרע בחשבון. יש לשים לב במיוחד לצ'קים שנמשכו על החשבון וטרם נפרעו, וסכומי החיוב בכרטיסי האשראי העשויים לכלול תשלומים דחויים בגין עסקאות שבוצעו בעבר.
5. יש להתאים את ההוצאות מהחשבון להכנסות. ניצול הולך וגובר של המסגרות, וצורך תכוף בהגדלת המסגרת (או ניצול אשראי ומסגרות מכמה מקורות) עשויים להצביע על רמת חיים שאיננה תואמת את ההכנסות, ולגרום במקרים מסוימים להסתבכות כלכלית.

שאלות הקשורות לצ'קים

מהן השלכות ההוראה בכל הקשור להחזרות צ'קים בחשבון - האם בעקבות ההוראה יחזירו הבנקים צ'קים וחשבונות של לקוחות ייהפכו לחשבונות מוגבלים על פי חוק שיקים ללא כיסוי?

הבעיות הקשורות לצ'קים, בהם אנו נתקלים בפיקוח על הבנקים, והצורך הדחוף למצוא להן פתרון, היה אחד הגורמים שהובילו להוצאת ההוראה.

תופעת החריגות ממסגרות אשראי הקשתה גם על קיום נאות של חוק שיקים ללא כיסוי, וגם על היכולת לאכוף אותן, ולכן פגעה במחזיקים בצ'קים אלה ובאמון הציבור באמצעי תשלום זה. נוצר מצב שבו אנשים משכו צ'קים במצב של חריגה מהמסגרת כדבר שבשגרה, למרות חוסר הוודאות אם הבנק יכבד את הצ'ק שמשכו. לכן גם מי שקיבל צ'קים כאלה, לא יכול היה לדעת בוודאות שהצ'ק יכובד. לפקידי הבנקים היה שיקול דעת נרחב ביותר להחליט אם לפרוע את הצ'ק שהוצג כשבחשבון הייתה חריגה או להחזירו מחוסר כיסוי, והלקוח היה נתון להחלטתם, שלעתים הייתה שרירותית.

על פי ההוראה, מסגרת האשראי של הלקוח ומחויבות הבנק והלקוח להקפיד על ביצוע חיובים לחשבון העובר ושב בתוך המסגרת המאושרת בלבד ובלא חריגה ממנה, יעוגנו באופן מפורש בהסכם מסגרת האשראי בין הבנק ללקוח.

בהתאם לכך, יוחזרו חיובים, ובכלל זה צ'קים הנמשכים על החשבון והחורגים ממסגרת האשראי שנקבעה בהסכם.

יחד עם זאת, על פי ההוראה רשאי הבנק להעמיד מסגרת אשראי באופן חד צדדי ללקוחות בעלי מסגרת אשראי, ללא חיוב בעמלה בגין העמדת המסגרת הנוספת, שתאפשר כיבוד חיובים וצ'קים החורגים ממסגרת האשראי המאושרת, בהתאם לשיקוליו העסקיים.

הבנק יידרש במקרים אלו לתעד מסגרת זו במערכתיו הממוחשבות ולהודיע ללקוח בסמוך לקביעתה על סכום המסגרת ותנאיה, לרבות מועד תפוגתה.

יש להבהיר, כי הוראת המפקח נועדה ליצור וודאות בכל הקשור לכיבוד חיובים וצ'קים בחשבון, אולם אין בה כשלעצמה כדי לגרום להחזרות צ'קים שלא היו מוחזרים ממילא.

כמו כן, ועל מנת למנוע החזרות צ'קים בתקופת ההסתגלות, רק כתוצאה מכך שהלקוח לא הספיק להסדיר את מסגרת האשראי, אפשר המפקח לבנקים להעמיד מסגרת אשראי חד צדדית גם ללקוחות שלא אושרה להם מסגרת אשראי, עד ל- 1.1.07. ממועד זה ואילך, יהיה רשאי הבנק להעמיד מסגרת חד צדדית כאמור רק ללקוחות שאושרה להם מסגרת אשראי.

האם בבדיקת היתרה לתשלום צריך הבנק להתחשב גם בהפקדות מזומנים או צ'קים במועד בו

מגיע הצ'ק לבנק המשלם והאם הוראת המפקח משנה את המצב הקיים היום בעניין זה?

היתרה לתשלום הצ'ק צריכה להימצא בחשבון ביום הפירעון של הצ'ק, דהיינו במועד הפקדת הצ'ק בחשבון הנפרע. הואיל וככלל, הצ'ק שהופקד בחשבון הנפרע מגיע לבנק המשלם למחרת יום ההפקדה, הפקדת צ'קים או מזומנים במועד זה היא הפקדה מאוחרת ואין להתחשב בה בבדיקת היתרה בחשבון.

הוראת המפקח על הבנקים איננה משנה בעניין זה את המצב שהיה קיים לפני כניסת ההוראה לתוקף.

יש להזכיר עוד כי זיכוי חשבון הלקוח בגין הפקדת צ'ק הינו זיכוי על תנאי בלבד והופך סופי רק כעבור שלושה ימים נוספים ממועד ההפקדה, אלא אם אישר הבנק ללקוח זיכוי סופי מוקדם בגין הפקדת הצ'ק.

לפיכך, בהעדר אישור של הבנק בו מופקד הצ'ק בדבר זיכוי סופי מוקדם, צ'ק המופקד בחשבון הלקוח אינו יכול לשמש כיסוי למשיכות מהחשבון בטרם חלפו שלושה ימים נוספים ממועד הפקדתו.

גם בעניין זה, הוראת המפקח איננה משנה דבר מהמצב הקיים לפני כניסתה לתוקף.

מידע נוסף בנושא צ'קים, חקיקה בנקאית והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח בנושא, ניתן למצוא במידע הצרכני המתפרסם באתר בנק ישראל בכתובת www.bankisrael.gov.il

שאלות הקשורות לריבית

האם ייתכן שבעקבות כניסת ההוראה לתוקף משתנים תנאי האשראי לרעה?

התשובה היא שלילית – אם החליט הבנק לשנות תנאים אלה, הדבר אינו מעוגן בהוראה, ונעשה על פי החלטתו הבנק. ההוראה איננה עוסקת כלל בתנאי המסגרת, ואיננה מתערבת בהם. המפקח איננו קובע מה יהיה גובה המסגרת שיאשרו הבנקים ללקוחות אלה או אחרים, או מה יהיה שיעור הריבית שהם ישלמו עליה. כל אלה ייקבעו במו"מ בין הבנק ללקוח, בהתאם לשיקוליו העסקיים של הבנק, שהמפקח איננו מתערב בהם, ובהתאם לכושר המיקוח של הלקוח. אנו בהחלט ממליצים ללקוחות הבנקים לעשות סקר שוק בין הצעות הבנקים השונים, להשוות את מכלול התנאים בכל אחד מתחומי פעילות הלקוח, ולבחור בבנק המציע להם את התנאים הטובים ביותר המתאימים לדפוסי פעילותם. ב-1.12.05 נכנסה לתוקף הוראה של המפקח שמטרתה להקל את המעבר מבנק לבנק, ובכך לסייע ללקוחות גם לנהל משא ומתן אמיתי עם הבנק שלהם.

האם המפקח על הבנקים מפקח על הריבית שהבנקים גובים?

כאמור, המפקח על הבנקים אינו יכול להכתיב לבנקים את גובה הריבית על האשראי שהם מעניקים ללקוחותיהם, או זו שהם משלמים ללקוחות שמפקידים אצלם את פיקדונותיהם. נושא זה נתון לשיקול הדעת העסקי של כל בנק ובנק, ומוכרע בהתאם לכוחות השוק ולתחרות בין הבנקים. כל ניסיון להכתיב זאת יעביר למעשה את ניהול הבנקים לידי הפיקוח על הבנקים, דבר שאינו מקובל בשום מדינה בעולם, ומסיבה טובה: ניסיונות כאלה לא צלחו בעבר ויצרו עיוותים קשים במשקים שניסו זאת.

האם ייתכנו הבדלים בשיעורי הריבית שהבנק מציע ללקוחות השונים?

שיעור הריבית שהבנק מציע לכל לקוח מושפע מגורמים שונים כמו גובה ההכנסה השוטפת, בטחונות וכד'. שיעור הריבית שנקבע לכל לקוח קשור גם לרמת הסיכון שלו בעיני הבנק. יחד עם זאת, לקוח שאיננו שבע רצון מן הריבית שהוצעה לו, יכול, כאמור, להתמקח ולבדוק אם הוא יכול לקבל הצעה טובה יותר בבנק אחר.

מה יהיה שיעור הריבית שייקבע ללקוחות שהבנק יעמיד להם מסגרת אשראי חד צדדית?

לקוח שיש לו מסגרת אשראי, והבנק מחליט להעמיד לו באופן חד צדדי אשראי נוסף, הרי שבהתאם להוראה, הריבית לא תעלה על הריבית שנקבעה לאותו לקוח במדרגת האשראי האחרונה אשר אושרה לו, ונחתמה על ידו.

אם הבנק מעמיד מסגרת אשראי חד צדדית במהלך שנת 2006, ללקוח שאין לו מסגרת מוסדרת, הריבית במסגרת אשראי חד צדדית זו לא תעלה על הריבית הנהוגה בפועל בקרב אותו סוג לקוחות. ריבית זו תהיה ברוב המקרים גבוהה מהריבית שאותו לקוח יוכל להשיג אם יתמקח ויסדיר את העניין בצורה מסודרת, ולכן אנו ממליצים לעשות זאת, ובהקדם האפשרי. צריך לזכור גם, שהבנק לא חייב להעמיד ללקוח מסגרת אשראי חד צדדית, ולא כדאי להסתמך על כך.

לקוח שהייתה לו לפני ההוראה מסגרת שחרג ממנה, ובעקבות ההוראה יש לו מסגרת מדורגת, והריבית על המדרגה האחרונה היא אותה ריבית שהייתה קודם לכן על החריגה - במה הוטב מצבו?

ההבדל הוא בוודאות. קודם לכן, לקוח שחרג מהמסגרת, לא יכול היה לדעת בוודאות אם יחזרו לו חיובים שונים. כעת, אם הוא פועל בתוך המסגרת, הוא יודע בוודאות שהחיובים לא יחזרו. זהו הבדל משמעותי מאד.

האם מותר לבנק לקבוע מסגרת אשראי מדורגת ולקבוע שיעורי ריבית שונים על כל מדרגה?
כן. בנק ישראל אינו מכתוב לבנקים איזו ריבית לקבוע.

מדוע המפקח איננו מנצל את ההזדמנות כדי לחייב את הבנקים לשלם ללקוחות ריבית על יתרות הזכות בחשבונות עו"ש?

כשם שאין המפקח על הבנקים מתערב בגובה הריבית על האשראי, כך גם אינו קובע לבנקים איזו ריבית לשלם ללקוחות על פיקדונותיהם השונים. כך או כך, אין שום קשר בין ההוראה, לבין נושא זה של תשלום ריבית ללקוחות על יתרות זכות.

שאלות הקשורות לגביית עמלות בעקבות ההוראה

האם הבנקים גובים עמלות חדשות בעקבות כניסת ההוראה לתוקף? מהן פעולותיו של הפיקוח על הבנקים בנושא?

בעקבות ההוראה לא הוספו עמלות חדשות לתעריפוני הבנקים. העמלות הנגבות על ידי הבנקים בעת העמדת מסגרת אשראי בחשבון, כפי שיפורטו בהמשך, אינן עמלות חדשות והן היו קיימות בתעריפוני הבנקים עוד בטרם כניסת ההוראה לתוקף. יחד עם זאת, בהחלט יתכן שהבנקים דרשו עמלות קיימות מלקוחות בגין פעולות שהם נהגו בעבר לפטור אותם מהן. שינוי זה אינו מחויב מההוראה, והלקוחות הנדרשים לשלם עמלות אלה יכולים, כבעבר, להתמקח ולנסות להפחיתן או לבטלן.

ככלל, בנק גובה עמלות בגין הפעולות הבנקאיות והשירותים שהוא מעניק ללקוחותיו והכול בכפוף לקבוע בתעריפון העמלות של הבנק המצוי ומפורסם בסניפיו. קביעת שיעורי העמלות שאינן

בפיקוח משרד התמי"ת, נעשית על ידי התאגידים הבנקאיים על פי שיקוליהם העסקיים, והיא איננה כפופה לאישור מוקדם של הפיקוח על הבנקים.

מהי עמלת עריכת מסמכים, מדוע נדרשים הלקוחות לשלמה לבנק?

עמלת עריכת מסמכים, הנה עמלה שנוהגים חלק מהבנקים לגבות באופן חד פעמי, בכל עת בה הלקוח והבנק חותמים או מחדשים את הסכם מסגרת האשראי בחשבון העו"ש. לקוחות הבנק, שבחשבונם לא הייתה קיימת בעבר מסגרת אשראי, וכאלו שמסגרת האשראי בחשבונם ניתנה באופן חד צדדי על ידי הבנק, לא שילמו עמלה זו שכן לא חתמו עם הבנק על הסכם לקבלת מסגרת אשראי.

נציין כי עמלה זו הייתה קיימת בתעריפוני הבנקים עוד בטרם ההוראה, וגובהה נקבע על ידי כל בנק, בהתאם לשיקוליו העסקיים. לקוחות אשר אינם מעוניינים במסגרת אשראי בחשבון לא יחויבו בעמלה זו. מובן שבאפשרות הלקוחות להשוות בין ההצעות הקיימות בבנקים השונים, הכוללות בין היתר גם את מרכיב העמלות, ולהתמקח עם הבנק על גובה העמלה שתיגבה מהם.

מהי עמלת הקצאת אשראי, ומדוע לקוחות שבעבר היו פטורים ממנה צריכים לשלמה?

עמלת "הקצאת אשראי" (שם העמלה עשוי להשתנות מבנק לבנק), היא העמלה הנגבית באופן שוטף, בגין מסגרת האשראי שמעמיד הבנק לרשות הלקוח בחשבון, אם בחשבון העו"ש הוסדרה מסגרת אשראי, או שנעשה שימוש בפועל במסגרת האשראי החד צדדית בו. גובה העמלה נקבע בהתאם לבנק בו מנוהל החשבון.

עמלה זו הייתה נהוגה בבנקים עוד בטרם ההוראה, למעט לקוחות אשר נהנו מפטור מתשלום העמלה. המשך מתן הטבות בחשבון, לרבות מתן פטור מתשלום עמלת הקצאת אשראי נותר נתון לשיקול דעתו של הבנק, וההוראה החדשה אינה משנה דבר בעניין זה.

באילו עמלות יחויב החשבון אם תהיה בו חריגה מהמסגרת?

בעת חריגה ממסגרת האשראי המוסכמת, אם הבנק אינו מאשר את הגדלתה, עליו לשלוח ללקוח מכתב המודיע לו על החריגה, ודורש ממנו לפעול מיידית לביטולה ולחדול מיצירת חיובים נוספים שכיבודם יגדיל את החריגה מהמסגרת שנקבעה ללקוח. משלוח מכתב כזה כרוך בתשלום עמלה, בהתאם לתעריפון העמלות של הבנק בו מתנהל החשבון. אם בעל החשבון לא יפעל לביטול החריגה, ולא יפרע את החוב שנוצר בחשבון, עשויות להיות לכך השלכות נוספות, שעלולות לגרום הוצאות נוספות ולהגיע אף לכדי נקיטת הליכים משפטיים כנגדו.

מידע נוסף בנושא עמלות, חקיקה בנקאית והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח בנושא, ניתן למצוא במידע הצרכני המתפרסם באתר בנק ישראל בכתובת www.bankisrael.gov.il