

נוהל "טיפול במתקשים בהחזרי משכנתא"

בתוקף מיום : 10.8.2003  
08/29

1 כללי

- 1.1 נוהל זה קובע את הרכבן של הוועדה הבינמשרדית לחריגים וועדת ערר בנושא טיפול במתקשים בתשלומי משכנתא, מגדיר את תפקידיהן, סמכויותיהן וסדרי עבודתן.
- 1.2 הוועדה הבינמשרדית לחריגים (להלן – הוועדה הבינמשרדית) וועדת הערר פועלות בהתאם להסכם בין הממשלה לבין הבנקים למשכנתאות ובהתאם לחוק הלוואות לדיור ומטרתן לבחון ולשקול אפשרות הקלה בפירעון החזרי משכנתא בשל מצבו הכלכלי של הלווה.
- 1.3 הוועדה הבינמשרדית משמשת כוועדת חריגים למתקשים בהחזרי משכנתא וועדת הערר דנה בערעורי לווים על החלטות הוועדה הבינמשרדית.

2 תפקידי הוועדה הבינמשרדית וסמכויותיה

- 2.1 הוועדה דנה ומחליטה בבקשות של מתקשים בהחזרי משכנתא בין אם עמדו /לא עמדו בהחזרים החודשיים.
- 2.2 הוועדה תטפל בתיקים בהם יש יתרת כספי תקציב שניתנו באחת מתוכניות הסיוע של משרד הבינוי והשיכון, הן על פי חוק הלוואות לדיור והן בכל מסגרת סיוע אחרת, וכן כספים שניתנו לזכאים ממקורות הבנק או כספי תקציב בלבד.
- 2.3 הוועדה תפעל במגמה לתת מענה לבעיות חריגות של משפחות ויחידים והיא תפעל לפי מיטב שיקול דעתה.
- 2.4 החלטות הוועדה תקפות למשך 12 חודשים. אם במשך התקופה השתנו הנתונים באופן משמעותי או שהיו נתונים שלא עמדו בפני הוועדה בעת הדיון והיו מהותיים לקבלת ההחלטה, הבקשה תובא לדיון מחדש.  
כאשר הוועדה אישרה הסדר כלשהו להקלה בפרעון בהחזרי משכנתא: על הלווה לבצע את כל הנדרש ממנו לצורך ביצוע ההסדר שנקבע תוך 35 יום מקבלת הודעה מתאימה מהבנק.  
באחריות הבנק להביא לידיעת הלווה כי, אם תוך 35 יום, כאמור לעיל, לא יבצע את ההסדר, יימשכו ההליכים נגדו.  
הבנק יהיה רשאי להאריך תקופה זו, אך לא יותר מ- 12 חודשים מיום קבלת ההחלטה.

### 3 הרכב הוועדה הבינמשרדית לחריגים

- נציג משרד האוצר שמינה שר האוצר
- נציג משרד הבינוי והשיכון שמינה שר הבינוי והשיכון - חבר
- נציג הבנק שדרכו ניתנה ההלוואה
- יו"ר הוועדה
- חבר ומרכז

### 4 הכנת החומר לוועדה הבינמשרדית לחריגים

#### 4.1 הפניה לוועדה תהיה באמצעות הבנק

#### 4.2 לתיק הפונה יצורפו המסמכים הבאים:

##### 4.2.1 פניית הלווה בכתב

##### 4.2.2 אישורי הכנסה עדכניים

4.2.3 פרטים אודות כל חשבונות הבנק של הלווים; על הפרטים להכיל דף יתרות כולל (דף שמפרט את כל החסכונות, פקדונות, קופות ומט"ח) ודו"ח על תנועות בחשבון עו"ש של 2 חודשים אחרונים.

4.2.4 חקירה כלכלית על הלווים כאשר  
- החקירה תמומן על חשבון הלווה.  
- חברת החקירות תיקבע באמצעות משב"ש  
- התעריף לביצוע החקירה יהיה ע"פ מכרז החקירות של משב"ש  
- הבנק ימסור לחוקר את נתוני ההחזר החודשי של הלווים וזאת כדי שהחוקר יוכל להתייחס לגובה ההחזר החודשי מול הכנסות המבקשים וכן פרטים אודות חשבונות הלווים כפי שפורט בסעיף 4.2.3.

במקרה של צירוף זכאויות תיערך חקירה כלכלית על כל הלווים ועל הבנק לעדכן את חברת החקירות בנתונים כגון: גובה ההחזר החודשי בגין המשכנתא של כל לווה וכל מידע נוסף שיש בידי הבנק להתייחסות החוקר בנוגע להכנסות ורמת החיים של הלווים.

למען הסר ספק, הבנק לא יזמין חקירה עד לקבלת כל המסמכים הדרושים מהלווה, לפי המפורט בסעיפים 4.2.1, 4.2.2 ו- 4.2.3 ויבהיר לפונה כי התיק לא יטופל עד לקבלת המסמכים.

4.2.5 טופס ועדה בינמשרדית לחריגים כשהוא מלא על כל סעיפיו ופרטיו. סעיף/פרט שלא ימולא - יש לציין מדוע לא מולא.

4.2.6 החלטות קודמות של הוועדה הבינמשרדית ו/או ועדת חריגים עליונה וציבורית של משב"ש - אם יש כאלו.

- 4.2.7 טופס עזר להקלה בהחזרי משכנתא שיכלול את הפרטים הבאים  
 - שם הלווה, מס' ת.ז., מס' הלוואה, תאריך ביצוע, סכום הלוואה מקורי, החזר התחלתי.  
 - סוג הלוואה, ריבית, משך זמן ההלוואה  
 - פיגורים + ריבית פיגורים, עומק הפיגור  
 - יתרת קרן ויתרת הלוואה, החזר חודשי מעודכן
- במקרה של צירוף זכאויות יש לצרף טפסי עזר של כל הלווים גם אם לא ביקשו הקלה בהחזרי משכנתא.
- מכתב הלווה ומסמכים נוספים שיוגשו ע"י הלווה יוחתמו בחותמת דואר נכנס של הבנק במועד קבלתם.

הערה:

במקרים בהם השתנה מצבו האישי של הלווה מיום שמימש את הלוואה, יש להמציא מסמכים המאמתים את השינוי. במקרה של גירושין, יש להמציא תעודת גירושין והסכם גירושין שקיבל תוקף של פסק דין מאומת ומאושר על ידי בית דין רבני או בית משפט.

5 סדרי עבודת הוועדה הבינמשרדית לחריגים

- 5.1 ישיבות הוועדה תתקיימנה בהתאם לצורך; נציג הבנק אחראי לזימון חברי הוועדה לישיבותיה.
- 5.2 החלטות הוועדה תהיינה תקפות בנוכחות כל חבריה.
- 5.3 הגשת הבקשה משמעותה המצאת כל המסמכים כמפורט בסעיפים 4.2.1, 4.2.2 ו-4.2.3 למעט מקרים בהם לא המציא הלווה אישורי הכנסה עדכניים ונימק את סיבת אי המצאתם במכתב הערעור.
- 5.4 הבנק אחראי להבאת התיק לדיון, בתוך פרק זמן של עד 30 יום מתאריך הגשת הבקשה לבנק ע"י הלווה. נציג הבנק יכין 2 עותקים נוספים מהמסמכים הרלבנטים ויצגי את הבקשות בפני חברי הוועדה.
- 5.5 הוועדה תכריע בבקשה תוך 60 ימים ממועד הגשת הבקשה לבנק ותיתן עדיפות עליונה לתיקים של דיירים העומדים לפני פינוי.
- 5.6 החלטת הוועדה תירשם על גבי טופס עזר להקלה בהחזרי משכנתא אשר יחתם על ידי חברי הוועדה שהשתתפו בדיון.
- 5.7 הבנק יודיע מייד, באמצעות מכתב, לפונה על החלטת הוועדה.

- 5.8 במכתב תצוין האפשרות להגיש ערר לוועדת הערר תוך 15 ימים ממועד משלוח ההודעה על החלטת הוועדה הבינמשרדית ללווה ע"י הבנק וכי ועדת הערר איננה מחויבת להחלטת הוועדה הבינמשרדית לחריגים ובסמכותה לשנות ההחלטה לפי שיקול דעתה המקצועי.
- 5.9 טופס ההחלטה חתום כאמור, יהווה פרוטוקול.
- 5.10 טופס ההחלטה והתיק יוחזרו לבנק המטפל לשם ביצוע ההלוואה, לרבות אפשרות הערר, כאמור בסעיף 5.7.
- 5.11 העתק מהחלטת הוועדה ומטופס הוועדה יתויקו במשרד האוצר באגף החשב הכללי. העתק נוסף של טופס הוועדה וההחלטה יועבר למשרד הבינוי והשיכון.

## 6 ועדת ערר

- 6.1 ועדת הערר דנה ומחליטה בעררים של מי שבקשותיהם, כולן או חלקן נדחו בוועדה הבינמשרדית לחריגים.
- 6.2 הבנק אחראי להבאת התיק לדיון וקבלת החלטה תוך 30 ימים ממועד קבלת הערר.
- 6.3 הוועדה תפעל במגמה לתת מענה לבעיות חריגות של משפחות ויחידים ותפעל לפי מיטב שיקול דעתה.
- 6.4 החלטות הוועדה תקפות למשך 12 חודשים. אם במשך התקופה השתנו הנתונים באופן משמעותי או שהיו נתונים שלא עמדו בפני הוועדה בעת הדיון והיו מהותיים לקבלת ההחלטה, הבקשה תובא לדיון מחדש. במקרים בהם הוועדה החליטה להגביל את מועד ביצוע ההחלטה תוך פרק זמן מסוים (בשל גובה ריבית וכד'), הבנק יהיה רשאי להאריך את תוקף ההחלטה עד 12 חודשים מיום ההחלטה.

### הערה:

במקרים בהם בקשות הלווים לוועדת הערר יגיעו לבנק לאחר 15 ימים כאמור בסעיף 5.7, על הבנק להודיע בכתב ללווים כי חלף פרק הזמן הקבוע ע"פ החוק להגשת הבקשה.

## 7 הרכב ועדת הערר

- 7.1 הוועדה תהיה מורכבת מהנציגים הבאים:
- נציג משרד האוצר שמינה שר האוצר
  - נציג משב"ש שמינה שר הבינוי והשיכון
  - נציג הבנק שדרכו ניתנה ההלוואה
  - יו"ר
  - חבר
  - חבר ומרכז
- 7.2 החלטות הוועדה תהיינה תקפות בנוכחות שלושת חבריהם.

## 8 הכנת החומר לוועדת הערר

- 8.1 הפניה לוועדה תהיה באמצעות הבנק
- 8.2 לתיק הפונה יצורפו המסמכים הבאים:
- 8.2.1 פניית הלווה בכתב
- 8.2.2 אישורי הכנסה עדכניים
- 8.2.3 פרטים אודות כל חשבונות הבנק של הלווים; על הפרטים להכיל דף יתרות כולל (דף שמפרט את כל החסכונות, פקדונות, קופות ומט"ח ודו"ח על תנועות בחשבון עו"ש של 2 חודשים אחרונים).
- 8.2.4 חקירה כלכלית על הלווים כאשר:
- החקירה תמומן על חשבון הלווה
  - חברת החקירות תיקבע באמצעות משב"ש
  - התעריף לביצוע החקירה יהיה ע"פ מכרז החקירות של משרד הבינוי והשיכון.
  - הבנק ימסור לחברת החקירה את נתוני החזר החדשי של הלווים, זאת כדי שהחוקר יוכל להתייחס לגובה החזר החודשי מול הכנסות הלווה וכן פרטים אודות חשבונות הלווים כפי שפורט בסעיף 8.3.3.
- במקרה של צירוף זכאויות תיערך חקירה כלכלית על כל הלווים ועל הבנק לעדכן את חברת החקירות בנתונים, כגון: גובה החזר החודשי בגין המשכנתא של כל לווה וכל מידע נוסף שיש בידי הבנק להתייחסות החוקר בנוגע להכנסות ורמת החיים של הלווים.
- למען הסר ספק, הבנק לא יזמין חקירה עד לקבלת כל המסמכים הדרושים מהלווה, כפי שפורט בסעיפים 8.2.1, 8.2.2 ו- 8.2.3 ויבהיר לפונה כי התיק לא יטופל עד לקבלת המסמכים.
- 8.2.5 טופס ועדה בינמשרדית לחריגים כשהוא מלא על כל סעיפיו ופרטיו. סעיף/פרט שלא ימולא – יש לציין מדוע לא מולא.

8.2.6 החלטות קודמות של הוועדה הבינמשרדית ו/או ועדות חריגים עליונה וציבורית של משב"ש - אם יש כאלו.

8.2.7 העתק מתעודת הזכאות בה מפורט הסיוע אשר קיבל הלווה בוועדות החריגים עליונה וציבורית של משב"ש - אם יש כאלו.

בכבוד רב,

---

ישראל שוורץ  
סמנכ"ל בכיר לאכלוס

---

צחי מלאך  
ראש תחום שיכון

העתק: מר אבי גבאי - סגן בכיר לחשב הכללי - משרד האוצר.

טופס בקשה לוועדה הבינמשרדית לחריגים (טופס עזר)

בנק \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

מבקש: \_\_\_\_\_ מ"ז \_\_\_\_\_ גיל \_\_\_\_\_

מבקשת: \_\_\_\_\_ מ"ז \_\_\_\_\_ גיל \_\_\_\_\_

סוג הבקשה: \_\_\_\_\_

מצב אישי: \_\_\_\_\_ מתאריך \_\_\_\_\_ מספר ילדים \_\_\_\_\_

בהריון \_\_\_\_\_ גילאי ילדים: \_\_\_\_\_

אופי מגורים נוכחי:

שכירות פרטית: מס' חדרים \_\_\_\_\_ שטח \_\_\_\_\_ שכ"ד חודשי \_\_\_\_\_

תאריך תחילת החזקת דירה: \_\_\_\_\_

דירה בבעלות: מס' חדרים \_\_\_\_\_ שטח \_\_\_\_\_ שכ"ד חודשי \_\_\_\_\_

עיסוק

מבקש: \_\_\_\_\_ מקום עבודה \_\_\_\_\_ ממוצע הכנסה ברוטו \_\_\_\_\_

מבקשת: \_\_\_\_\_ מקום עבודה \_\_\_\_\_ ממוצע הכנסה ברוטו \_\_\_\_\_

ממוצע הכנסות ילדים ברוטו: \_\_\_\_\_

מקור הכנסה נוסף / אחר של שאר בני המשפחה: \_\_\_\_\_

ממוצע הכנסות כולל ברוטו: \_\_\_\_\_

ממוצע הכנסות ברוטו בעת ביצוע הלוואה: \_\_\_\_\_

ביטוח חיים כן / לא

פרטי חקירה

אישורי הכנסה של חודשיים: \_\_\_\_\_ חקירה מיום: \_\_\_\_\_ הכנסות ע"פ חקירה: \_\_\_\_\_

פרטים נוספים:

מצב בריאותי: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

דווח סוציאלי: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שינויים מהותיים ממועד קבלת הלוואה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

בקשה לדיון בוועדת הערר (טופס עזר)

בנק \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

מבקש: \_\_\_\_\_ מ"ז \_\_\_\_\_ גיל \_\_\_\_\_

מבקשת: \_\_\_\_\_ מ"ז \_\_\_\_\_ גיל \_\_\_\_\_

סוג הבקשה: \_\_\_\_\_

נדחה בוועדה: \_\_\_\_\_ בתאריך: \_\_\_\_\_ הוגש ערעור בכתב: \_\_\_\_\_

מצב אישי: \_\_\_\_\_ מתאריך \_\_\_\_\_ מספר ילדים \_\_\_\_\_

בהריון \_\_\_\_\_ גילאי ילדים: \_\_\_\_\_

אופי מגורים נוכחי:

שכירות פרטית: מס' חדרים \_\_\_\_\_ שטח \_\_\_\_\_ שכ"ד חודשי \_\_\_\_\_

תאריך תחילת החזקת דירה: \_\_\_\_\_

דירה בבעלות: מס' חדרים \_\_\_\_\_ שטח \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_

עיסוק

מבקש: \_\_\_\_\_ מקום עבודה \_\_\_\_\_ ממוצע הכנסה ברוטו \_\_\_\_\_

מבקשת: \_\_\_\_\_ מקום עבודה \_\_\_\_\_ ממוצע הכנסה ברוטו \_\_\_\_\_

ממוצע הכנסות של דיירים נוספים בדירה ברוטו: \_\_\_\_\_

סכום הכנסה ברוטו נוספת: \_\_\_\_\_

ממוצע הכנסות כולל ברוטו: \_\_\_\_\_

ביטוח חיים כן / לא \_\_\_\_\_ ממוצע הכנסות ברוטו בעת ביצוע הלוואה: \_\_\_\_\_

פרטי חקירה

אישורי הכנסה של חודשיים: \_\_\_\_\_ חקירה מיום: \_\_\_\_\_ הכנסות ע"פ חקירה: \_\_\_\_\_

פרטים נוספים:

החלטת הוועדה הבינמשרדית לחריגים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

החזר החודשי ע"פ החלטת הוועדה הבינמשרדית לחריגים: \_\_\_\_\_ ₪.

מצב בריאותי: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

דווח סוציאלי: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שינויים מהותיים ממועד קבלת הלוואה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_