

08/29 : הוראה מס' 08		נושא הנוהל : טיפול במתקשים בהחזרי משכנתא			קוד יחידה: 08
עמוד 1 מתוך 8 עמודים	בתוקף מיום :	תאריך פרסום: 16/01/2024	לידיעה : כללית	תחולה : כללית	היחידה האחראית : מינהל לסיוע בדיור

נוהל משותף

משרד הבינוי והשיכון

מינהל לסיוע בדיור

משרד האוצר
אגף חשב הכללי

תוכן העניינים

- 1 כללי..... 2
- 2 הגדרות..... 2
- 3 תפקידי הוועדה הבין-משרדית וסמכויותיה..... 2
- 5 הכנת החומר לוועדה הבין-משרדית לחריגים..... 3
- 6 סדרי עבודת הוועדה הבין-משרדית לחריגים..... 4
- 7 ועדת ערר..... 5
- 8 הרכב ועדת הערר..... 5
- 9 הכנת החומר לוועדת הערר..... 6
- 7 טופס בקשה לוועדה הבין-משרדית לחריגים (טופס עזר)..... 7
- 8 בקשה לדיון בוועדת הערר (טופס עזר)..... 8

קוד יחידה: 08		נושא הנוהל: טיפול במתקשים בהחזרי משכנתא		הוראה מס': 08/29	
היחידה האחראית: מינהל לסיוע בדיוור		תחולה: כללית	לידיעה: כללית	תאריך פרסום: 16/01/2024	בתוקף מיום: עמוד 2 מתוך 8 עמודים

1 כללי

- 1.1 נוהל זה קובע את הרכבן של הוועדה הבין-משרדית לחריגים וועדת ערר בנושא טיפול במתקשים בתשלומי משכנתא, מגדיר את תפקידיהן, סמכויותיהן וסדרי עבודתן.
- 1.2 הוועדה הבין-משרדית לחריגים (להלן – הוועדה הבין-משרדית) וועדת הערר פועלות בהתאם להסכם בין הממשלה לבין הבנקים למשכנתאות ובהתאם לחוק הלוואות לדיוור ומטרתן לבחון ולשקול אפשרות הקלה בפירעון החזרי משכנתא בשל מצבו הכלכלי של הלווה.
- 1.3 הוועדה הבין-משרדית משמשת כוועדת חריגים למתקשים בהחזרי משכנתא וועדת הערר דנה בערעורי לווים על החלטות הוועדה הבין-משרדית.
- 1.4 נוהל זה מבטל את הנוהל מיום 10.8.2003.

2 הגדרות

- 2.1 המשרד - משרד הבינוי והשיכון

3 תפקידי הוועדה הבין-משרדית וסמכויותיה

- 3.1 הוועדה דנה ומחליטה בבקשות של מתקשים בהחזרי משכנתא בין אם עמדו /לא עמדו בהחזרים החודשיים.
- 3.2 הוועדה תטפל בתיקים בהם יש יתרת כספי תקציב שניתנו באחת מתוכניות הסיוע של משרד הבינוי והשיכון, הן על פי חוק הלוואות לדיוור והן בכל מסגרת סיוע אחרת, וכן כספים שניתנו לזכאים ממקורות הבנק או כספי תקציב בלבד.
- 3.3 הוועדה תפעל במגמה לתת מענה לבעיות חריגות של משפחות ויחידים והיא תפעל לפי מיטב שיקול דעתה.
- 3.4 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 בפירעון 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.

קוד יחידה: 08		נושא הנוהל: טיפול במתקשים בהחזרי משכנתא		הוראה מס': 08/29	
היחידה האחראית: מינהל לסיוע בדיוור		תחולה: כללית	לידיעה: כללית	תאריך פרסום: 16/01/2024	בתוקף מיום:
עמוד 3 מתוך 8 עמודים					

4 הרכב הוועדה הבין-משרדית לחריגים

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

5 הכנת החומר לוועדה הבין-משרדית לחריגים

5.1 הפנייה לוועדה תהיה באמצעות הבנק

5.2 לתיק הפונה יצורפו המסמכים הבאים:

5.2.1 פניית הלווה בכתב

5.2.2 אישורי הכנסה עדכניים

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

5.2.4 חקירה כלכלית על הלווים כאשר:
- החקירה תמומן על חשבון הלווה.
- חברת החקירות תיקבע באמצעות המשרד
- התעריף לביצוע החקירה יהיה ע"פ מכרז החקירות של המשרד
- 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 5.2.3.

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 5.2.1-5.2.3, ויבהיר לפונה כי התיק לא יטופל עד לקבלת המסמכים.

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

5.2.6 החלטות קודמות של הוועדה הבין-משרדית ו/או ועדת חריגים עליונה וציבורית של המשרד - אם יש כאלו.

קוד יחידה: 08		נושא הנוהל: טיפול במתקשים בהחזרי משכנתא		הוראה מס': 08/29	
היחידה האחראית: מינהל לסיוע בדיור		תחולה: כללית	לידיעה: כללית	תאריך פרסום: 16/01/2024	בתוקף מיום: עמוד 4 מתוך 8 עמודים

5.2.7 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.

6 סדרי עבודת הוועדה הבין-משרדית לחריגים

- 6.1 ישיבות הוועדה תתקיימנה בהתאם לצורך; נציג הבנק אחראי לזימון חברי הוועדה לישיבותיה.
- 6.2 החלטות הוועדה תהיינה תקפות בנוכחות כל חבריה.
- 6.3 הגשת הבקשה משמעותה המצאת כל המסמכים כמפורט בסעיפים 5.2.1-5.2.3, למעט מקרים בהם לא המציא הלווה אישורי הכנסה עדכניים ונימק את סיבת אי המצאתם במכתב הערעור.
- 6.4 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 הרלוונטיים ויצג את הבקשות בפני חברי הוועדה.
- 6.5 הוועדה תכריע בבקשה תוך 60 ימים ממועד הגשת הבקשה לבנק ותיתן עדיפות עליונה לתיקים של דיירים העומדים לפני פינוי.
- 6.6 החלטת הוועדה תירשם על גבי טופס עזר להקלה בהחזרי משכנתא אשר יחתם על ידי חברי הוועדה שהשתתפו בדיון.
- 6.7 הבנק יודיע מיד, באמצעות מכתב, לפונה על החלטת הוועדה.
- 6.8 במכתב תצוין האפשרות להגיש ערר לוועדת הערר תוך 15 ימים ממועד משלוח ההודעה על החלטת הוועדה הבין-משרדית ללווה ע"י הבנק וכי ועדת הערר

קוד יחידה: 08		נושא הנוהל: טיפול במתקשים בהחזרי משכנתא		הוראה מס': 08/29	
היחידה האחראית: מינהל לסיוע בדיוור		תחולה: כללית	לידיעה: כללית	תאריך פרסום: 16/01/2024	בתוקף מיום: עמוד 5 מתוך 8 עמודים

איננה מחויבת להחלטת הוועדה הבין- משרדית לחריגים ובסמכותה לשנות
ההחלטה לפי שיקול דעתה המקצועי.

- 6.9 טופס ההחלטה חתום כאמור, יהווה פרוטוקול.
- 6.10 טופס ההחלטה והתיק יוחזרו לבנק המטפל לשם ביצוע ההלוואה, לרבות אפשרות הערר, כאמור בסעיף 6.7.
- 6.11 העתק מהחלטת הוועדה ומטופס הוועדה יתויקו במשרד האוצר באגף החשב הכללי. העתק נוסף של טופס הוועדה וההחלטה יועבר למשרד.

7 ועדת ערר

- 7.1 ועדת הערר דנה ומחליטה בעררים של מי שבקשותיהם, כולן או חלקן נדחו בוועדה הבין- משרדית לחריגים.
- 7.2 הבנק אחראי להבאת התיק לדיון וקבלת החלטה תוך 30 ימים ממועד קבלת הערר.
- 7.3 הוועדה תפעל במגמה לתת מענה לבעיות חריגות של משפחות ויחידים ותפעל לפי מיטב שיקול דעתה.
- 7.4 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 וכדומה), 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 6.7, על הבנק להודיע בכתב ללווים כי חלף פרק הזמן הקבוע על פי החוק להגשת הבקשה.

8 הרכב ועדת הערר

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

קוד יחידה: 08		נושא הנוהל: טיפול במתקשים בהחזרי משכנתא		הוראה מס': 08/29	
היחידה האחראית: מינהל לסיוע בדיוור		תחולה: כללית	לידיעה: כללית	תאריך פרסום: 16/01/2024	בתוקף מיום:
עמוד 6 מתוך 8 עמודים					

9 הכנת החומר לוועדת הערר

- 9.1 הפנייה לוועדה תהיה באמצעות הבנק
- 9.2 לתיק הפונה יצורפו המסמכים הבאים:
- 9.2.1 פניית הלווה בכתב
- 9.2.2 אישורי הכנסה עדכניים
- 9.2.3 פרטים אודות כל חשבונות הבנק של הלווים; על הפרטים להכיל דף יתרות כולל (דף שמפרט את כל החסכונות, פיקדונות, קופות ומט"ח ודו"ח על תנועות בחשבון עו"ש של 2 חודשים אחרונים).
- 9.2.4 חקירה כלכלית על הלווים כאשר:
- החקירה תמומן על חשבון הלווה
- חברת החקירות תיקבע באמצעות המשרד
- התעריף לביצוע החקירה יהיה ע"פ מכרז החקירות של המשרד.
- הבנק ימסור לחברת החקירה את נתוני ההחזר החודשי של הלווים, זאת כדי שהחוקר יוכל להתייחס לגובה ההחזר החודשי מול הכנסות הלווה וכן פרטים אודות חשבונות הלווים כפי שפורט בסעיף 9.2.3.
- 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, כפי שפורט בסעיפים 9.2.1-9.2.3, ויבהיר לפונה כי התיק לא יטופל עד לקבלת המסמכים.
- 9.2.5 טופס ועדה בין-משרדית לחריגים כשהוא מלא על כל סעיפיו ופרטיו. סעיף/פרט שלא ימולא – יש לציין מדוע לא מולא.
- 9.2.6 החלטות קודמות של הוועדה הבין-משרדית ו/או ועדות חריגים עליונה וציבורית של המשרד - אם יש כאלו.
- 9.2.7 העתק מתעודת הזכאות בה מפורט הסיוע אשר קיבל הלווה בוועדות החריגים עליונה וציבורית של המשרד - אם יש כאלו.

קוד יחידה: 08		נושא הנוהל: טיפול במתקשים בהחזרי משכנתא		הוראה מס': 08/29	
היחידה האחראית: מינהל לסיוע בדיוור		תחולה: כללית	לידיעה: כללית	תאריך פרסום: 16/01/2024	בתוקף מיום: מיום
עמוד 7		מתוך 8 עמודים			

נספח א'

טופס בקשה לוועדה הבין- משרדית 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 ההלוואה: _____

קוד יחידה: 08		נושא הנוהל: טיפול במתקשים בהחזרי משכנתא		הוראה מס': 08/29	
היחידה האחראית: מינהל לסיוע בדיור		תחולה: כללית	לידיעה: כללית	תאריך פרסום: 16/01/2024	בתוקף מיום:
עמוד 8 מתוך 8 עמודים					

נספח ב'

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: _____

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

פרטי חקירה

אישורי הכנסה של חודשיים: _____ חקירה מיום: _____ הכנסות ע"פ חקירה: _____

פרטים נוספים:

החלטת הוועדה הבין- משרדית לחריגים: _____

ההחזר החודשי ע"פ החלטת הוועדה הבין- משרדית לחריגים: _____ ₪.

מצב בריאותי: _____

דווח סוציאלי: _____

שינויים מהותיים ממועד קבלת הלוואה: _____