



## הקלות ללקוחות שנפגעו בעקבות המצב הביטחוני- הבהרות ותנאים משפטיים

### תנאים משפטיים והבהרות חשובות:

- **"לקוחות זכאים" – לקוחות "המעגל הראשון" בהתאם למתווה בנק ישראל המעודכן, כמפורט להלן:**
  1. אוכלוסייה המתגוררת או פועלת במרחק של עד 30 ק"מ מרצועת עזה.
  2. אוכלוסייה שפונתה על ידי גורם רשמי מביתה, נכון לתאריך 7.11.23 (בהתאם למידע המתקבל מבנק ישראל), או שמתגוררת באחד היישובים אשר התקבלה החלטת ממשלה לפנותם, אך טרם פונו בפועל. הכול בהתאם לרשימות המפורסמות באתר בנק ישראל.
  3. חשבונות של חטופים או נעדרים.
  4. אוכלוסייה שהיא בעלת קרבה ראשונה (בני זוג, הורים, ילדים, אח/אחות) להרוגי המלחמה או לחטופים או לנעדרים.
  5. אוכלוסיית נפגעי המסיבות: "נובה" ברעים/ "פסיאדק"/מפגש ההיערכות לפסטיבל "מידברן", בכפוף להמצאת אסמכתא לבנק מביטוח לאומי על היותם נפגעי פעולת איבה.
  6. אוכלוסיית משרתי המילואים ומגויסי צו 8 שקיבלו מענק מילואים בחשבון עד ליום 30.09.24
  7. חיילי מילואים שאושפזו לתקופה של 7 ימים לפחות בשל פציעה שנגרמה להם מהמלחמה, בכפוף להמצאת אסמכתא מגורם רשמי מוסמך.
- תקופת המתווה המעודכן וההקלות במסגרתו: 01.07.24-30.09.24 (ההקלה בריבית על המינוס תחול החל מ-1.7.24-29.09.24).
- הזכאות ביחס להקלות שבמתווה מתבססת בחלקה על רשימות ישובים שמתקבלות/מפורסמות מבנק ישראל והכתובת המדווחת בחשבון וכן בהתאם לקבלת מענק מילואים בחשבון הלקוח ובחלקה הינה על פי המצאת אסמכתאות או הצהרת הלקוח בלבד. הבנק רשאי לדרוש לפי שיקול דעתו אסמכתאות התומכות בזכאות הלקוח ויהא רשאי לבטל הקלה אם ימצא כי נפלה טעות ו/או המידע שנמסר לבנק אינו מלא ו/או מדויק.
- כדי לקבל את ההקלות על פי המתווה המעודכן יש להגיש בקשה עד ליום 30.09.24
- פטור מעמלות ופטור ריבית על המינוס יינתנו אוטומטית ללקוחות זכאים המשתייכים לאוכלוסיות 1,2,3,6 המפורטות לעיל.



## עמלות וריביות

1. **פטור מעמלות** – לקוחות זכאים, שהינם יחידים, או שהינם תאגידים (השייכים לקבוצות 1-2 שלעיל) שחל עליהם תעריפון הבנק ליחיד/עסק קטן, יהיו זכאים לפטור מעמלות בגין פעולות אשר יבוצעו בתקופת המתווה המעודכן. עמלות הבנק הכלולות בפטור מפורטות בתעריפון הבנק ליחיד/עסק קטן בחלק 1- חשבון עו"ש, חלק 2- מידע הודעות והתראות, חלק 3- אשראי (למעט עמלת ערבות בנקאית), חלק 6- כרטיסי אשראי (למעט עמלות בגין עסקאות במט"ח, משיכת מט"ח בחו"ל, רכישת מט"ח מחו"ל), חלק 9- עמלות משיכת מזומן ממכשיר מרוחק. לתשומת לבך, ביחס לחלק מן העמלות הפטור יוענק בדרך של זיכוי החשבון בגין החזר סכום העמלה שחויב.

### 2. **פטור מריבית על המינוס-**

לקוחות זכאים, שהינם יחידים, המנהלים חשבון-פרטי, יהיו זכאים לפטור מתשלום ריבית (ריבית 0%) על מינוס בחשבון עד לסך של 10,000 ₪ או עד סכום מסגרת האשראי המאושרת בחשבון (הנמוך מבניהם).

לקוחות זכאים, שהינם יחידים המנהלים חשבון עסקי, או שהינם תאגידים (השייכים לקבוצות 1-2 כמפורט בהגדרת הלקוחות הזכאים) שחל עליהם תעריפון הבנק ליחיד/עסק קטן, או שהינם תאגידים שחל עליהם תעריפון הבנק לעסק גדול והם בעלי מחזור פעילות שנתי עד 10 מיליון ₪, יהיו זכאים לפטור מתשלום ריבית (ריבית 0%) עד לסך של 30,000 ₪ או עד סכום מסגרת האשראי המאושרת בחשבון (הנמוך מביניהם).

הפטור מריבית יוענק בדרך של זיכוי החשבון בגין החזר סכום הריבית שחויב.

## דחיית תשלומי משכנתאות והלוואות

באפשרות הלקוחות הזכאים על פי המתווה המעודכן לדחות את החזרי תשלומי המשכנתאות וההלוואות לתקופה של 3 חודשים וזאת ללא ריבית והצמדה וללא חיוב בעמלות עבור הדחייה. הגשת בקשה לדחיית תשלומים אפשרית עד ליום 30.09.24. מובהר כי לקוח שכבר דחה תשלומי החזר הלוואה ו/או משכנתא לתקופה של 3 או 6 חודשים (או קיבל מחילה לגביהם) יוכל לדחות 3 תשלומים חודשיים נוספים בלבד בהתאם למתווה זה.

הדחייה המקסימלית תהיה 9 חודשים במצטבר.

במקרים חריגים, ניתן לפנות לבנק לצורך בחינת דחייה נוספת באמצעות הסניף שבו נלקחה הלוואה או בטלפון 0768044701

לקוח שביצע דחיית תשלומים בפועל של 3 חודשים במסגרת מתווה בנק ישראל השלישי מיום 01.03.24 יהיה זכאי לדחיית 3 תשלומים חודשיים נוספים בכפוף להגשת בקשה, כך שסך כל תקופת הדחייה המקסימלית תהיה 6 חודשים במצטבר. לקוח שלא ביצע דחיית תשלומים מכוח המתווה הראשוני, השני והשלישי, יהיה זכאי לדחייה של 3 תשלומים חודשיים בלבד



ככל שכבר ביצעת דחייה בהתאם למתווים הקודמים – התשלומים הנדחים עבור 3 החודשים הנוספים יתווספו להלוואה הקיימת.

להלן תנאים כלליים שיחולו על הפעולה המבוקשת על ידך החל מיום 01.07.24

### **בדחיית תשלומי הלוואות משכנתא**

עם קבלת אישורך לביצוע פעולת דחיית תשלומים שוטפים בהלוואה, הפעולה תבוצע בכל ההלוואות שמתנהלות על שמך תחת חשבון המשכנתא בבנק מרכנתיל לישראל בע"מ. ככל שמתנהלים על שמך יותר מחשבון משכנתא אחד וברצונך לדחות החזרים רק באחד מהם, לא ניתן לבצע את הפעולה באמצעות הגשת בקשה באתר הבנק ועליך ליצור קשר עם הסניף שבו נלקחה הלוואה או בטלפון 0768044701 וליהימנע מהגשת הבקשה באתר.

1. לקוח שביצע דחיית 3 או 6 תשלומים חודשיים (או שקיבל מחילה לגביהם) זכאי לדחיית 3 תשלומים נוספים בלבד בהתאם למתווה המעודכן.
2. פעולת דחיית התשלומים תבוצע במערכות הבנק בסמוך לקבלת הבקשה ממך והיא תחול על 3 החזרים חודשיים לאחר עדכון הפעולה במערכות הבנק. לא מן הנמנע כי החזר חודשי קרוב כן יחויב מחשבונך בשל לוח זמנים קצר העומד בין מועד הגשת הבקשה למועד ההחזר החודשי הקרוב לשם השלמת הפעולה.
3. דחיית החזר חודשי בהלוואה לתקופה של 3 חודשים משמעה כי בחודשים הקרובים הסמוכים לאחר מועד ביצוע פעולת העדכון במערכות הבנק, לא יגבו ממך ההחזרים החודשיים (קרן וריבית) (להלן: "התשלומים הנדחים"). במקביל, הבנק יקים (הלוואה בגובה התשלומים הנדחים לתקופה של 5 שנים, כאשר בתקופת הדחייה ובשנה הראשונה לא תשלם כלל החזר, ובחלוף שנה תחל לשלם החזרים חודשיים עד לתום תקופתה) (להלן: "הלוואה חדשה"). הבנק ישלח אליך לוח סילוקין המפרט את גובה התשלום החודשי בהלוואה החדשה שתוקם.
4. ההלוואה החדשה תוקם כהלוואה "נערמת" - המשמעות שכל חודש שתשלמו ידחה בהלוואה המקורית, יתווסף לסכום ההלוואה החדשה וחוזר חלילה כך שסכומה גדל בהדרגה לפי מספר התשלומים הנדחים. מידי חודש ישלח הבנק לוח סילוקין עדכני המשקף את המצב הנתון בהלוואה החדשה הנערמת. לוח הסילוקין האחרון שישלח ללקוח בגין התשלום הנדחה האחרון ישקף את גובה ההחזר החודשי שיהיה בהלוואה החדשה הנערמת.
5. לתשומת ליבך, ככל שיש לך בחשבון המשכנתא מספר הלוואות עם מנגנון ריבית שונה, תקופה שונה, סכומים שונים, מועד הקמה שונה (להלן: "הלוואה פרטנית") הבנק יקים לצד כל הלוואה פרטנית



הלוואה חדשה ללא ריבית, לתקופה של 5 שנים כאמור. לכן יתכן ותראה בחשבונך שהוקמה יותר מהלוואה חדשה אחת עם מספרי הלוואה חדשים, אך מובהר כי סך כל ההלוואות החדשות יוקמו בסכום גובה התשלומים הנדחים.

6. ככל שתקופת ההלוואה שנותרה הינה 60 חודשים ומטה, דחיית התשלומים תבוצע על דרך של דחייתם לתום תקופה מקורית. לשם כך תוקם הלוואה לפי התקופה המקורית שנותרה, במהלכה לא ישולם החזר חודשי, ובתום תקופה מקורית זו ישולמו על ידך החזרים חודשיים כמספר התשלומים הנדחים.

אם קיימים בחשבון המשכנתא הלוואות פרטניות הן לתקופה העולה על 60 חודשים והן לתקופה קצרה יותר, דחיית התשלומים תבוצע באופן שונה בכל הלוואה פרטנית כפי שתואר לעיל.

7. מובהר כי מלוא הביטחונות הקיימים לבנק להבטחת האשראי המקורי שהועמד לך, ימשיכו לחול על ההלוואה המקורית וכן על ההלוואה החדשה ואין בביצוע פעולת דחיית התשלומים כדי לגרוע מזכויות הבנק בהתאם להסכם ההלוואה המקורי.

8. זכאותך לדחיית 3 החזרים חודשיים בהלוואה מתבססת בחלקה על רשימות זכאים שהבנק יקבל מגורמים רשמיים ובחלקה על בסיס הצהרתך בלבד. הבנק רשאי לדרוש לפי שיקול דעתו אסמכתאות התומכות בזכאותך ויהא זכאי לבטל פעולה אם ימצא כי נפלה טעות ו/או המידע שנמסר לבנק אינו מלא ו/או מדויק.

במקרה של ביטול פעולת דחיית התשלומים בין אם ביוזמת הבנק ובין אם על בסיס בקשתך, יהא עליך לשלם את התשלומים שנדחו לרבות ריבית בגין התקופה הנדחית בהתאם לדרישת הבנק.

הזכאים הינם רק בהלוואות לרוכשי דירה ראשונה או למשפרי דיור (רוכשי דירה חלופית).

9. לאחר ביצוע פעולת דחיית התשלומים במערכות הבנק, ישלח לך הבנק לוח סילוקין של ההלוואה החדשה שהוקמה בגין התשלומים הנדחים כך שתוכל לראות את גובה ההחזר החודשי החדש שיהיה לך בתום תקופת הדחייה.

10. פריסת התשלומים הנדחים באמצעות הלוואה חדשה ליתרת התקופה של ההלוואה המקורית משמעה שגובה ההחזר החודשי הכולל בחשבון המשכנתא שיהיה עליך לשלם לאחר תום תקופת הדחייה יעלה ביחס לגובה ההחזר ששולם על ידך טרם ביצוע פעולת הדחייה.



11. לקוח שחשבונו נמצא בפיגור, בקשה לדחיית תשלומים תיבחן לגופה ולבנק שיקול דעת אם להיענות לבקשה במלואה או בתנאים או לסרב לביצועה ובהתחשב במשך הפיגור שכבר קיים בהלוואה.
12. לקוח שחשבונו נמצא בטיפול משפטי לא יוכל להגיש בקשה לדחיית תשלומים ובאפשרותו להגיע להסדר בתנאים שונים כפי שיאושרו בכתב מול הבנק.
13. על מנת להקל על לקוחותינו בהגשת הבקשה, הפעולה תבוצע על בסיס פניה של אחד מהלווים בהלוואה ועם הגשת הבקשה הוא מאשר בזאת כי הבקשה נעשתה בידיעה מלאה ובהסכמה של כלל הלווים בהלוואה והם מודעים לפרטיה והשלכותיה.
14. עצם הגשת הבקשה באתר הבנק אינה מהווה אישור של הבנק לביצועה וככל שהבנק ימצא כי אינו יכול לבצע מכל סיבה שהיא הוא ישלח הודעה בסמוך להחלטת הסירוב.
15. הגשת בקשת דחיית תשלומים וביצועה אינם כרוכים בתשלום עמלה.
16. מבקשי הבקשה מאשרים קבלת עדכונים בדבר ביצוע או אי ביצוע הפעולה באמצעות הודעות SMS .

### **בדחיית תשלומי הלוואות (אשראי צרכני ואשראי עסקי)<sup>1</sup>**

1. פעולת דחיית התשלומים תבוצע במערכות הבנק בסמוך לקבלת הבקשה ממך והיא תחול על שלושת החוזרים החודשיים לאחר עדכון הפעולה במערכות הבנק. לא מן הנמנע כי החזר חודשי קרוב כן יחויב מחשבונוך בשל לוח זמנים קצר לשם השלמת הפעולה העומד בין מועד הגשת הבקשה למועד החזר החודשי הקרוב.

**יובהר כי, לקוח שביצע כבר דחייה של 6 תשלומים חודשיים (בהתאם למתווה הקודם), יהיה זכאי לדחיית 3 תשלומים נוספים בהתאם למתווה המעודכן.**

2. דחיית החזר חודשי בהלוואה לתקופה של 3 חודשים משמעה כי בשלושת החודשים הקרובים הסמוכים לאחר מועד ביצוע פעולת העדכון במערכות הבנק, לא יגבו ממך החוזרים החודשיים (קרן וריבית) (להלן: "**התשלומים הנדחים**"). במקביל, הבנק יקים הלוואה ללא ריבית והצמדה בגובה התשלומים

<sup>1</sup> אשראי צרכני מצטבר בסכום של עד 100,000 ש"ח; אשראי עסקי מצטבר בסכום של עד 2 מיליון ש"ח (עסק עם מחזור פעילות עד 25 מיליון ש"ח, לא כולל הלוואות בשת"פ מסחרי עם צד שלישי). המתווה לא חל על חלקי הלוואות. במידה וקיימת הלוואה אחת או יותר שסכום כל אחת מהן עולה על מגבלות הסכום הנ"ל ההלוואות לא תכללנה במתווה. במידה וקיימות שתי הלוואות שסכומן הכולל גבוה ממגבלות הסכומים הנ"ל תבחר ההלוואה הגבוהה מבניהן בתנאי שסכומה אינו עולה על מגבלות הסכומים הנ"ל. במידה וקיימות יותר משתי הלוואות תבחרנה ההלוואות שסכומן המצרפי לא יעלה על מגבלת הסכומים הנ"ל לפי הגבוהות מבניהן.



הנדחים של ההלוואה אשר תשולם על ידך לשיעורין לפי מספר חודשי הדחייה וזאת החל מחודש לאחר תום תקופת ההלוואה המקורית (להלן: "ההלוואה חדשה"). לאחר ביצוע פעולת הדחייה הבנק ישלח אליך לוח סילוקין עבור ההלוואה החדשה המפרט, בין היתר, את גובה התשלומים החודשיים בהלוואה שתוקם ומועדי התשלום.

3. ההלוואה החדשה תוקם כהלוואה "נערמת" - המשמעות שכל חודש שתשלמו ידחה בהלוואה המקורית, יתווסף לסכום ההלוואה החדשה וחוזר חלילה כך שסכומה גדל בהדרגה לפי מספר התשלומים הנדחים. מידי חודש ישלח הבנק לוח סילוקין עדכני המשקף את המצב הנתון בהלוואה החדשה הנערמת. לוח הסילוקין האחרון שישלח ללקוח בגין התשלום הנדחה האחרון ישקף את גובה ההחזר החודשי שיהיה בהלוואה החדשה הנערמת.

ככל שכבר ביצעת דחייה בהתאם למתווים הקודמים – התשלומים הנדחים עבור 3 החודשים הנוספים יתווספו להלוואה הקיימת.

4. מובהר כי מלוא הביטחונות הקיימים לבנק להבטחת ההלוואה המקורית שהועמדה לך, ימשיכו לחול להבטחת ההלוואה המקורית וכן להבטחת ההלוואה החדשה ואין בביצוע פעולת הדחייה כדי לגרוע מזכויות הבנק בהתאם להסכם ההלוואה המקורי או מהסכמי הביטחונות.

5. במקרה של ביטול פעולת הדחייה בין אם ביוזמת הבנק ובין אם על בסיס בקשתך, יהא עליך לשלם את התשלומים שנדחו לרבות ריבית בגין התקופה הנדחית בהתאם לדרישת הבנק.

6. לקוח שחשבונו נמצא בפיגור, בקשה לדחיית תשלומים תיבחן לגופה ולבנק שיקול דעת אם להיענות לה במלואה או בתנאים או לסרב לביצועה ובהתחשב במשך הפיגור שכבר קיים בהלוואה. יצוין כי ביחס ללווה שבמועד הגשת הבקשה חשבונו נמצא בפיגור של 30 יום ומעלה, ככל שהבנק ייענה לבקשת הדחייה – הדחייה בכל מקרה לא תעלה על שלושה חודשים.

7. האמור במסמך זה לעיל ולהלן לא יחול ביחס ללקוח שחשבונו נמצא בטיפול משפטי.

8. על מנת להקל על לקוחותינו בהגשת הבקשה, הפעולה תבוצע על בסיס פניה של אחד מהלווים בהלוואה ועם הגשת הבקשה הוא מאשר בזאת כי הבקשה נעשתה בידיעה מלאה ובהסכמה של כלל הלווים בהלוואה והם מודעים לפרטיה והשלכותיה.

9. לווה אשר יבקש לבטל את פעולת ההקפאה יוכל לעשות כן תוך 60 ימים ממועד הגשת הבקשה ולשם כך ידרשו כל הלווים בהלוואה לשלם לבנק את התשלומים החסרים שלא שולמו במועד.



10. לא תתאפשר דחייה של חלק מהלוואה.

11. עצם הגשת הבקשה באתר הבנק אינה מהווה אישור של הבנק לביצועה וככל שהבנק ימצא כי אינו יכול לבצעה מכל סיבה שהיא הוא ישלח הודעה בסמוך להחלטת הסירוב.

12. בקשה ליישום הקלות עבור קרוב משפחה מדרגה ראשונה תתבצע דרך הבנקאים שלנו במוקד הטלפוני **3477\*** או באמצעות מייל ייעודי / בהתכתבות עם בנקאי באפליקציה ללקוחות עם מוגבלות / בסניף

13. הגשת בקשת הדחייה וביצועה אינם כרוכים בתשלום עמלה.

14. מבקשי הבקשה מאשרים קבלת עדכונים בדבר ביצוע או אי ביצוע הפעולה באמצעות הודעות SMS.

**\* אי עמידה בפירעון ההלוואה עלול לגרור חיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל**