

# في الطريق لأخذ قرض؟

مهم أن تعرف

نصائح للاستهلاك المصرفي  
من خبراء الرقابة على البنوك

## 10 أسئلة يوصى بأن تطرحها على نفسك، قبل أخذ قرض

6 هل اخترت بدكاء؟ هل هنالك بدائل أرخص؟

1 لماذا القرض؟

7 ما الذي لا ينصح به بالنسبة لي من ناحية اقتصادية؟

2 هل أستطيع أخذ قرض؟

8 ما الذي يمكن أن يكون خطرًا بالنسبة لي؟

3 هل القرض هو الامكانية الأفضل من أجلي؟

9 هل أعرف حقوقي؟

4 ما هو المبلغ الذي أحταجه ولأي فترة زمنية؟

10 ما العمل في حال تضررت أو تعرّضت لصعوبات اقتصادية؟

5 هل يمكنني أن أعرف كم سيكلفني القرض؟

# 1

## لماذا القرض؟

خذ وقتك في التفكير والاستعداد- : لا تسرع في اتخاذ القرارات.

حدّد لنفسك جيّدًا هدف القرض . فكّر، هل أنت بحاجة حقًا للقرض وتأكّد أنّ الأمر بالفعل ملح. تذكّر، نحن ندفع مقابل القرض.

حاول جهدك الامتناع عن أخذ قروض لتغطية مصروفات جارية، مثل شراء حاجيات من السوبرماركت أو مشتريات غير محدّدة ببطاقة الاعتماد. مهم معرفة ممّا تتبع الحاجة لأخذ قرض. اذا كانت مصروفاتك تفوق مدخولاتك بشكل دائم- هل القرض هو الحل الأفضل؟ ربما هنالك إمكانية لتقليص المصروفات، التنازل عن أشياء غير اجبارية؟

احذر بشكل خاص اذا كان هذا ليس القرض الأوّل للاستهلاك الجاري.

مهم جدًا ابلاغ البنك بهدف القرض إذ أنّ هذه المعلومات تمكّن البنك من أن يقدّم لك حل ائتماني مناسب، مثلا: اذا كان هدف القرض هو سيارة- ربما يكون القرض المخصّص لهذا الغرض مع رهن السيارة الحل الأرخص لك.

احيانًا فإنّ مندوبي البنوك، أو جهات مالية من غير البنوك، يتوجهون اليك ويقترحون عليك أخذ ائتمان. لا تتخذ قرارًا بسرعة!

- اذا لم تكن بحاجة إلى ائتمان، ارفضه بكل بساطة. يمكنك أيضًا أن تطلب من المندوب الذي قام بالاتصال بك الإشارة اليك على أنّك غير معني بتلقي توجهات إضافية (إضافة اسمك لقائمة "لا تتوجهوا لي")، وعندها لن يتوجه لك هذا البنك مرّة أخرى بعروضات تجارية.
- لا تتردّد في الرد على موظّف البنك بأنك تود التفكير وإعطائه جوابًا في وقت لاحق، بعد أن تفحص احتياجاتك أو الفوائد لدى المنافسين.

## 2

### هل أستطيع أخذ قرض؟

**كن مدركًا لوضعك الاقتصادي** - اذا كانت لديك مدخولات معقولة ولم تمر سابقًا بصعوبات منعتك من تسديد التزاماتك للبنوك أو لمزوّدين آخرين، على الأرجح يمكنك أخذ قرض. المشاكل التي مررت بها في الماضي فيما يتعلق بتسديد ديونك موثقة في شركات معطيات الائتمان، وابتداءً من نيسان 2019، أيضًا في نظام مشاركة معطيات الائتمان الذي يدار في بنك إسرائيل.

**هل البنك ملزم بإعطائك قرض ولماذا يرفض؟** البنك غير ملزم بإعطاء خدمات ائتمانية للزبون. ينبع الرفض على الأغلب من تجربة سلبية في الماضي أو من التقدير بأنه سيكون من الصعب عليك تسديد دينك مستقبلاً. اذا رفض عدد من البنوك إعطاءك قرض، فعلى ما يبدو ستجد صعوبة في تسديد القرض ومن المحتمل أن تتورط بالديون.

**اذا كان هذا هو الوضع، فكّر جيدًا قبل التوجه لجهة تجارية أخرى لأخذ القرض!**

مع ذلك، اذا كنت تعتقد أن البنك يتصرّف من منطلق اعتبارات غير موضوعيّة، يمكنك التوجه لمفوض شكاوى الجمهور في البنك، وفي حال لم تحل المسألة- يمكنك التوجّه لوحدة توجهات الجمهور في الرقابة على البنوك.

**هل ستمكّن من تسديد القرض؟** من المهم جدًا أن تفحص عبء المصروفات الشهرية الملقاة عليك. يوصى بتركيز مصروفاتك، لحساب دخلك المتاح وللتأكد من أنّه بإمكانك تسديد التزاماتك. إضافةً إلى ذلك، يمكنك الاستعانة ب"بطاقة الهوية المصرفية" (تقرير سنوي يرسك لك من قبل البنك) لتقدير مصروفاتك المصرفية.

**أبق وسادة امان للمصروفات غير المتوقعة** أو لزيادة عبء الدفعات في حال الغلاء أو في أعقاب الارتفاع المحتمل في الفائدة المتغيّرة.

**تذكّر** - عدم تسديد قرض أو تجاوز الإطار الائتماني يمكن أن يجر معه دفع فائدة تأخير، اتخاذ إجراءات قانونية والمس في تصنيفك الائتماني.

## 3

### هل القرض هو الامكانية الأفضل

• •

**فكر في إمكانية أن تستخدم الوديعة أو المال المتوفّر في الحساب الجاري – رغم أنك بذلت جهودًا كبيرة في التوفير، خذ بالحسبان أنه من ناحية اقتصادية، بشكل عام فإنّ استخدام أموال الودائع أوفر من أخذ قرض. الفائدة التي تدفع لك في الوديعة أقل بكثير من الفائدة التي تدفعها في القرض.**

**فكر ما هو المنتج الائتماني الأنسب لك – زيادة مؤقتة أو ثابتة للاطار الائتماني أو القرض.**

## 4

### ما هو المبلغ الذي أحতاجه ولأي فترة زمنية؟

**خذ قرضًا فقط بالمبلغ الذي تحتاجه حقًا. تذكر: ليس هنالك مال مجاني! مقابل كل شيكل تأخذه ستضطر لدفع فائدة. خذ قرضًا لفترة معقولة تمكّنك من التسديد بشكل مريح، لكن لا تمدّد الفترة أكثر من ذلك، حتى لو اقترح عليك البنك ذلك.**

**تذكر: كلما أخذت قرضًا لفترة أطول، ستدفع مقابله ثمنًا أكبر!**

المثال التالي يجسّد الفروقات:

مقابل قرض يبلغ 20,000 شيكل، مع فائدة بنسبة 6%، بدفوعات شهرية ثابتة، ستدفع بالمجمل نحو 3,200 شيكل فائدة حين تكون فترة القرض 5 سنوات; ونحو- 2,500 شيكل – حين تكون الفترة 4 سنوات، أي أنّ القرض ل 5 سنوات أعلى ب 700 شيكل من القرض ل 4 سنوات.

# 5

## هل يمكنني أن أعرف كم سيكلفني القرض؟

**افحص منذ البداية سعر القرض:** عندما تأخذ قرض، كأي صفقة أخرى، من المهم جداً أن تعرف بشكل مؤكّد السعر الشامل (أو بكلمات أخرى، "التكلفة الفعلية") للقرض. السعر الشامل يتحدّد من خلال المركبات التالية:

### الفائدة

● **افحص نسبة الفائدة في القرض.** تظهر الفائدة بالنسبة المئوية، مثلاً 6%.

● **افحص المبلغ الذي ستدفعه مقابل الفائدة في القرض بالشواكل**

طوال كل فترة القرض (مثلاً، مقابل قرض يبلغ 20,000 شيكل ل-5 سنوات بفائدة بنسبة 6%، ستدفع بالمجمل نحو 3,200 شيكل فائدة).

### مصطلح مهم معرفته!

"الفائدة الأساسية": هذه هي فائدة بنك إسرائيل مع إضافة 1.5%. هذه الفائدة يمكن أن تتغير في أي وقت، وفي حال ارتفعت، عندها ستدفع أكثر مقابل القرض الذي يعتمد على "الفائدة الأساسية".

● **خذ بالحسبان أنّ الفائدة غير الثابتة يمكن أن ترتفع في المستقبل:**

تأكد هل الفائدة هي "ثابتة" (محدّدة فقط برقم، مثلاً 7%) أو "متغيرة" (محدّدة بواسطة معادلة، مثلاً  $P+5\%$  أو فائدة أساسية بإضافة 5%).

● **تعرف على مصطلح الفائدة الأساسية:** اليوم غالبية القروض

الاستهلاكية تقدّم مع فائدة متغيرة تعتمد على "الفائدة الأساسية". هذه الفائدة يمكن أن تتغير بأي وقت.

عندما تأخذ قرض بفائدة متغيرة، فإنك تأخذ مخاطرة أن ترتفع الفائدة. هنالك أيضاً قروض بفائدة ثابتة لا تتغير حتى نهاية القرض، لكن هذه القروض يمكن أن تكون أعلى (الفائدة الثابتة هي مثل تأمين ضد رفع الفائدة).

● استوضح هل هنالك ارتباط بالمؤشر: اليوم غالبية القروض الاستهلاكية غير مرتبطة بمؤشر معين. لكن هنالك أيضاً قروض مرتبطة بمؤشر الأسعار للمستهلك وقروض مرتبطة بالعملة الأجنبية. توخي الحذر اذا عرضوا عليك قرض بالعملة الأجنبية أو قرض مرتبط بالعملة الأجنبية - لا يمكن التنبؤ كيف سيتغير سعر الصرف للعملة، والدفع مقابل القرض يمكن أن يرتفع بشكل غير متوقع.

● يعرضون عليك قرصاً بدون فائدة؟ كن حذراً! بشكل عام يتم ذلك لهدف تجاري محدّد. افحص جيّداً ماهية الالتزام الذي تأخذه على عاتقك بالمقابل. مثلاً، يمكن أن تلتزم بإدارة حسابك بنفس البنك لفترة معينة، أو تحويل معاش بمبلغ لا يقل عن حد معين. هل بإمكانك استيفاء هذه الالتزامات؟ هل هذا أفضل لك؟

### العمولات

- قرض لأسرة أو لمصلحة تجارية صغيرة حتى 100 ألف شيكل معفى من عمولة معالجة الائتمان والضمانات، بناءً على تعليمات الرقابة على البنوك.
- تعرّف على جزء من العمولات ذات الصلة- أنظر الإطار.

قرض بمبلغ يفوق ال- 100,000 شيكل ملزم ب "عمولة معالجة الائتمان والضمانات".  
إضافةً إلى ذلك، هنالك أيضًا أحيانًا عمولة التسديد المبكر، والتي يمكن أن تلزم بها في حال رغبت بتسديد القرض بشكل مبكر.

يمكن أن تكون هنالك تكاليف إضافية: في القروض المضمونة من خلال ضمان أو رهن ممتلكات (بشكل عام سيارة أو وديعة) يمكن أن تدفع أيضًا رسوم لمسجل الضمانات.

انتبه: البنك ملزم بالكشف عن التكلفة الفعلية (السعر الشامل) للقرض والتي تشمل الفائدة، وكذلك العمولات التي عليك دفعها (أيضًا تكاليف التسجيل، في حال وجدت، والتي تجبى من قبلهم).

#### مصطلحات من المهم معرفتها!

"عمولة معالجة الائتمان والضمانات":  
عمولة تجبى مقابل معالجة تقديم قرض أو إطار ائتماني يفوق 100,000 شيكل.

"عمولة التسديد المبكر":  
عمولة محدّدة في قائمة أسعار العمولات في البنوك وتدفع حين يكون المقرض معني بتسديد القرض قبل مواعده.

## 6

### هل اخترت بذكاء؟ هل هنالك بدائل أرخص؟

قم بإجراء دراسة للسوق، ففكر بالبدائل واختر، قدر الإمكان، الإمكانية الأرخص - اليوم تقدّم القروض في البنوك (حتى لو كنت لا تدير حساب جاري فيها)، شركات التأمين، صناديق الاستكمال والاتّجار ومؤسسات مالية أخرى. يمكن أن تختلف الشروط لذا من المهم المقارنة والحصول على الشروط الأفضل.

**افحص كيف يمكن خفض الفائدة.** يمكن خفض الفائدة من خلال رهن أحد الممتلكات. أطلب معلومات من البنك حول إمكانية رهن وديعة قائمة أو سيارة وحول تأثير الرهن على نسبة الفائدة.

**استوضح ما هي الامتيازات التي تستحقها في الفائدة -** من حقك الحصول على معلومات موثوقة وكاملة من البنك بشأن التخفيضات أو الامتيازات التي تستحقها نتيجة كونك جزء من مجموعة زبائن، مثل: جندي أو طالب أكاديمي، أو نتيجة اتفاقيات خاصّة مع البنوك القائمة لقسم من قطاع الأجيرين أو المستقلين.

**يفضّل التفاوض:** تفكّر بأخذ ائتمان من خلال مركز الخدمة الهاتفي، التطبيق، الانترنت أو الجهاز الآلي؟ إذا كان لديك الوقت والإمكانية، افحص مع مندوب البنك إذا كان بإمكانك الحصول على تخفيض. لا تتردد في التفاوض على الفائدة وعلى العمولات، على الأخص إذا كنت زبوناً جيّداً وتدير حسابك بشكل سليم.

# 7

## ما الذي لا ينصح به بالنسبة لي من ناحية اقتصادية؟

**لا ينصح بإعادة جدولة قروض رخيصة بقرض غالٍ** - إعادة جدولة القروض هي تسديد قرض أو قروض قائمة من خلال قرض جديد. ليس هنالك أي مبرر اقتصادي لتسديد قروض قديمة بقرض أعلى، إلا إذا كنت تواجه صعوبات اقتصادية وتحتاج إلى تمديد الائتمان لفترة أطول، بهدف التسهيل على تسديد الديون. من المهم المقارنة بين نسب الفائدة في القرض القائم والمقترح، وأيضاً المبالغ الإجمالية التي ستدفعها مقابل الفائدة.

**لا يفضل أخذ قرض عادي لشراء سيارة** - بشكل عام يكون القرض المخصّص لشراء سيارة من خلال رهن السيارة أرخص من القرض العادي.

**لا يفضل أخذ قرض لتغطية الرصيد السلبي في الحساب الجاري، إذا كنت تنوي استغلال الإطار مرّة أخرى** - أنت فقط تزيد عبء الائتمان الإجمالي الخاص بك والمبلغ الإجمالي الذي تدفعه للبنك مقابل الفائدة. قرض لتغطية دين في الحساب الجاري هو خطوة منطقية في حال قمت بتقليص أو إلغاء الإطار الائتماني.

**لا يفضل أخذ قرض عندما تتوفر إمكانية استخدام الأموال المتاحة في الحساب الجاري أو أموال الوديعة السائلة** فبشكل عام الفائدة التي تدفعها في القرض أعلى بكثير من التي تحصل عليها في الوديعة. حتى لو لم تكن الوديعة سائلة، ومندوب البنك يقول لك أنه من الأفضل أخذ قرض بسبب الغرامة مقابل سحب الوديعة قبل استحقاقها، أطلب معرفة المبلغ الدقيق لغرامة السحب قبل الاستحقاق وقارنه بمبلغ الفائدة الذي ستدفعه في القرض.

## 8

### ما الذي يمكن أن يكون خطرًا بالنسبة لي؟

من المخاطرة الاعتماد على القروض لتمويل مستوى معيشة يفوق قدرتك - إذا كانت هذه ليست المرة الأولى التي تأخذ فيها قرض لتغطية المصروفات الجارية، فربما تكون في الطريق إلى أزمة اقتصادية.

من المخاطرة أخذ قرض يصعب إعادته - عدم تسديد قرض من شأنه إدخالك لصعوبات اقتصادية، وأن يؤدي إلى اتخاذ إجراءات قانونية وخفض تصنيفك الائتماني ومشاكل أخرى.

ربما يكون من المخاطرة رهن شقة سكنية وحيدة لأخذ قرض ليس لغرض السكن - الشقة السكنية هي الملك الأهم والأعلى للأسرة. فكّروا جيّدًا هل من الصواب المخاطرة بها في حال إيجاد صعوبة بتسديد القرض.

من المخاطرة أخذ قرض استهلاكي بالعملة الأجنبية أو مرتبط بالعملة الأجنبية - لا يمكن التنبؤ كيف سيتغيّر سعر الصرف. الدفع مقابل القرض يمكن أن يرتفع بشكل غير متوقع، والتسبّب بعدم القدرة على التسديد.

يمكن أن يكون من المخاطرة أخذ قرض لمساعدة شخص آخر والذي كان قد مرّ سابقًا بصعوبات اقتصادية. تذكر أنّه أيضًا لديك يمكن أن تظهر مصروفات غير متوقعة.

## 9

### هل أعرف حقوقي؟

من حقك الحصول على معلومات كاملة حول شروط الائتمان وحول الودائع المتوفرة في الحساب في بداية المحادثة التي تعرض لك خلالها خدمات ائتمانية: الفائدة، الفترة، الدفعة الشهرية. من حقك معرفة نسبة الفائدة السنوية والمبلغ الإجمالي الذي ستدفعه مقابل الفائدة.

من حقك الحصول على معلومات حول كافة شروط الصفقة، وبالذات سعر الصفقة.

من حقك أخذ وقت كافٍ للتفكير في العرض أو إجراء دراسة للسوق - اذا واجهت ضغطاً من قبل من يقترح عليك الائتمان، لاتخاذ قرار فوري، يوصى توخي الحذر وعدم الاستسلام للضغط.

من حقك التفاوض وطلب تخفيض - رغم أنّ البنك غير مجبر بإعطائك تخفيض، في العديد من الأحيان يكون البنك على استعداد لخفض نسبة الفائدة على الائتمان، بهدف الحفاظ على الزبون الجيد.

يحق لك الحصول على إعفاء من العمولات للقروض التي تبلغ حتى 100 ألف شيكل. عند تخطيط القرض، كن مدرّكاً أنّ كل قرض لغاية 100 ألف شيكل يكون معفي من دفع عمولة (لكن بشكل عام لا يكون معفي من عمولة التسديد المبكر).

من حقك عدم ازعاجك بعروضات الائتمان. عليك إبلاغ البنك أنّك غير معني بتلقي توجهات من قبله. بناءً على تعليمات الرقابة على البنوك، يطلب من البنوك عدم التوجه للزبائن بعروضات ائتمانية بعد تلقي بلاغ كهذا.

## 10

### ما العمل في حال تضررت أو تعرّضت لصعوبات اقتصادية؟

صادفت توجّه غير منصف في الفرع، عبر الهاتف أو عبر قناة ديجيتالية؟ التوجه كان مزعجاً؟ حاولوا اقناعك بأخذ قرض رغم أنّك لم تبدي رغبة بذلك؟ لم يكشفوا لك المعلومات الكاملة؟ لم يوضحوا لك فروقات الفائدة بين الودائع والائتمان؟ اذا شعرت بالأذى، قم بتوثيق المحادثة ولا تتردّد بتقديم شكوى لمفوض شكاوى الجمهور في البنك وفي حال عدم حل المسألة - للرقابة على البنوك.

تواجه صعوبات اقتصادية؟ تواصل مع مندوب البنك وقم بإشراكه بالصعوبات. في محادثة كهذه، يمكن ملاءمة حل ائتماني يتيح إعادة جدولة الدين والتسهيل على عبء الدفعات. اذا كنت غير راضٍ عن طريقة معالجة توجّهك في الفرع أو مركز الجباية - يمكنك التوجه لمفوض شكاوى الجمهور في البنك.