

מדיניות טיפול בחובות בעייתיים

מסמך מדיניות זה כולל קווים מנחים שאושרו ע"י דירקטוריון החברה, באשר לקיומה של בקרה שוטפת אחר מצב חוב ולקיומו של תהליך עבודה מובנה לזיהוי מוקדם של ירידה באיכות האשראי, זיהוי מוקדם של כשלים במשך חיי חוב ולזיהוי ואיתור חוב בעייתי.

חוב – לעניין מסמך זה – אשראי אגב פעילות השקעות כהגדרתו בחוזר ניהול סיכוני אשראי, למעט אשראי מוחרג ולמעט חוב שהונפק מחוץ לישראל.

1. מנהלי התיקים יבצע תהליך הערכת מצב חוב, באופן שוטף במסגרתו יקיים מעקב ובקרה שוטפים אחר מצב חוב נכסי הקופה שבניהולו וידאג לקיום תהליך עבודה מובנה לזיהוי מוקדם של ירידה באיכות האשראי, כשלים בחייב החוב וזיהוי ואיתור חוב בעייתי.
2. תהליך הערכת מצב חוב של מנהל התיקים וכל שינוי בו יובא לאישור ועדת ההשקעות של החברה.
3. ועדת ההשקעות תוודא כי תהליך הערכת מצב החוב של מנהל התיקים עומד בדרישות חוזר גופים מוסדיים 2009-9-7 בדבר טיפול בחובות בעייתיים ופעולות גופים מוסדיים לגביית חוב (להלן: **חוזר טיפול בחובות בעייתיים**) ובדרישות קודקס הרגולציה, ובכלל זה תוודא ועדת השקעות כי תהליך הערכת מצב החוב של מנהל התיקים מתייחס בין היתר, לסוגיות הבאות:
 - א. דרכי המעקב השוטף אחר מצב הלווה ומצב החוב, לרבות בחינת יכולת עמידת הלווה בסעיפי הסכם החוב (התניות פיננסיות ואחרות) ובחינה שוטפת של מצב הביטחונות וההפסד הצפוי בהינתן חדלות פירעון;
 - ב. הגורמים שייטלו חלק בתהליך הערכת מצב חוב, ובכלל זה דרכי פעילותו של מרכז חובות בעייתיים;
 - ג. הבקורות הנדרשות בתהליך על מנת לוודא שאיתור חובות בעייתיים, החלטות בדבר סיווגם ואופן הטיפול בהם, לא יבוצעו באופן בלעדי על ידי גורמים העוסקים בהקצאת אשראי;
 - ד. עקרונות תהליך הערכת מצב החוב ועקרונות לסיווג חוב בעייתי ולטיפול בחוב כאמור בהתאם למהות החוב (אג"ח סחיר, אג"ח לא סחיר, וכיו"ב) ולסיווגו;
 - ה. תדירות תהליך הערכת מצב חוב, ובלבד שלא יפחת מאחת לרבעון;
 - ו. נסיבות מיוחדות המחייבות קיום תהליך הערכת מצב חוב של כלל החוב בתכיפות גבוהה יותר מזו שנקבעה לפי פסקה ה' לעיל;
 - ז. נסיבות מיוחדות המחייבות קיום תהליך הערכת חוב ספציפי, בתכיפות גבוהה יותר מזו שנקבעה לפי פסקה ה' לעיל, במקרים בהם ישנה אינדיקציה לפגיעה ביכולת הלווה להחזיר את החוב לרבות בעת קבלת הודעה מהנאמן לחוב או מהלווה;
 - ח. מדרג הסמכויות לעניין החלטה לגבי אופן הטיפול בחוב בעייתי, יהיה תואם למדרג הסמכויות הקבוע בנוהל מערך ההשקעות של החברה לעניין השקעה בנכס.
 - ט. הנחיות בדבר הניהול העסקי של החובות הבעייתיים ובדבר הליכים לגביית החובות מיום שזוהו כחובות בעייתיים. זאת בשים לב לסיווגו של החוב ולמהותיות חלקה של החברה בחוב; ההנחיות בדבר הליכים לגביית חובות בעייתיים יקבעו בהתחשב באמור בסעיף 9 למסמך מדיניות זה.
 - י. הנחיות בדבר תהליך האישור הסדרי חוב לרבות קביעת הגורמים הרלוונטיים שתהא בידם הסמכות לאשר את ההסדר, בכפוף למדרג הסמכויות שנקבע לפי ס"ק ח' לעיל¹, ולרבות קביעת סוג המידע שיידרש לצורך קבלת החלטה, ובכלל זה דרישה לפירוט בדבר השיקולים המנחים בהעדרה של אישור הסדר על פני נקיטת פעולות אחרות לגביית החוב, התנאים הכלכליים של הסדר החוב (כגון שינוי תנאי הפירעון, פיצוי בעלי חוב באמצעות מניות או ניירות ערך המיירים, העמדת בטחונות וכוי), התנאים המשפטיים והתנאים הנלווים להסדר החוב, לרבות אלו שעניינם הגנה על בעלי החוב (כגון הגבלות על חלוקת דיבידנדים ועל עסקאות בעלי עניין, התניות פיננסיות וכוי).
 - יא. קביעת הגורמים העשויים לשמש נציגי החברה בנציגות בעלי חוב;

¹ מבלי לגרוע מהוראות סעיף 12 להלן – הדן בהחלטה בדבר אישור תנאי הסדר חוב.

- יב. קביעת הגורמים העשויים לשמש נציגי החברה באסיפת בעלי חוב שעניינה הסדר חוב או נקיטת אמצעים להבטחת החוב;
- יג. אופן ומתכונת הדיווח לדירקטוריון בדבר תהליך הערכת החוב, חובות שסווגו כבעייתיים והפעולות שנקטו לטיפול בהם;
- יד. אופן הפעולה מנהל התיקים מול החברה ותהליכי האישור הנדרשים במקרים בהם נדרש תהליך החלטה מהיר, לרבות אפיון מקרים אלה;
- טו. הנחיות לגבי תיעוד, הכוללות נהלים לתיעוד ההחלטות והנימוקים ביחס לטיפול בחובות ממועד זיהויים כחובות בעייתיים ואת חומר הרקע התומך בהחלטות אלה ונהלים לשמירת תיעוד של כל הדוחות והפרוטוקולים של הדיונים שנערכו בעניין החוב הבעייתי, ובכלל זה דיונים עם בעלי חוב אחרים בדבר שיתוף פעולה, לתקופה של שבע שנים לפחות.
4. **מרכז חובות בעייתיים** של מנהל/י התיקים, שמונה בהתאם להוראות הקודקס, וכל שינוי בהרכב מרכז חובות בעייתיים - יובא לאישור ועדת ההשקעות של החברה. ועדת ההשקעות תוודא, טרם אישור המינוי, כי המינוי עומד בדרישות הדין².
5. **פעילות מרכז חובות בעייתיים** – מנהל/י התיקים יגדיר את נהלי פעילות מרכז חובות בעייתיים ואופן הטיפול בחובות בעייתיים. נהלי פעילות מרכז חובות בעייתיים והקריטריונים לסיווג החובות, וכל שינוי בהם יובאו לאישור מוקדם של ועדת ההשקעות של החברה.
6. ועדת ההשקעות תוודא כי הנהלים מתייחסים, בין היתר, לסוגיות הבאות:
- א. בעלי תפקידים רלבנטיים, ובכלל זה, מנהל אגף השקעות, מנהל מערך אשראי לא סחיר ומנהל בקרת האשראי, ימסרו למרכז חובות בעייתיים, דיווח מידי אודות זיהוי בעיות פוטנציאליות בחוב מסוים.
- ב. מרכז חובות בעייתיים יבחין בין חובות בעייתיים לחובות אחרים, בהתבסס, בין היתר על שינויים במצבם הפיננסי של הלווים ובכוש הפירעון שלהם, ניתוח דוחות כספיים, דיווחים של החברה המנפיקה לרשות ניירות ערך, אינדיקטורים מהשוק המשני הסחיר, עמידתם של הלווים בתניות חוזיות ואמות מידה פיננסיות (קובננטים), הערכת הביטחונות שניתנו כנגד החוב, שינויים במעמדו של בעל החוב וקדימות החוב. את החובות הבעייתיים יסווג מרכז חובות בעייתיים לקבוצות הבאות:
- 1) חוב בהשגחה מיוחדת;
 - 2) חוב בפיגור;
 - 3) חוב מסופק.
- ג. דיווח מידי של מרכז חובות בעייתיים לגורמים המוסמכים להחליט לגבי אופן הטיפול בחוב בעייתי אודות חוב חדש שזוהה כחוב בעייתי.
- ד. הזמנת מרכז החובות הבעייתיים דרך קבע לכל הדיונים בהם נדון אופן הטיפול בחובות בעייתיים.
7. **מדרג הסמכויות** – מרכז חובות בעייתיים יהיה מוסמך להחליט על אופן הטיפול בחוב אשר היקף ההשקעה של הקופה בני"ע נשוא החוב הוא עד 0.5% מהיקף התיק המנוהל ע"י מנהל התיקים. תקרת הסמכות של מרכז חובות בעייתיים בכל הנוגע לאישור הסדר חוב תעמוד על 0.01% מהיקף התיק המנוהל ע"י מנהל התיקים.
- כל החלטה על אופן הטיפול בחוב לצד קשור למנהל התיקים דורשת אישור ועדת השקעות.
- כל החלטה על אופן הטיפול בחוב שעניינו הלוואות מותאמות ואשראי מסוג אחר דורשת אישור ועדת השקעות (לאחר קבלת המלצת ועדת אשראי פנימית³ הפועלת מטעם מנהל/י התיק הרלוונטי).

² **מרכז חובות בעייתיים** – מרכז חובות בעייתיים יכול שיהיה יחיד או צוות של בעלי תפקיד. הכשירות והניסיון הנדרשים מוגדרים בסעיף 4.3.2 פרק 4, חלק 2, שער 5 בקודקס הרגולציה.

8. **דיווח מיידי על חוב חדש** - מרכז חובות בעייתיים יגיש לוועדת ההשקעות ולמנהל הסיכונים של החברה, באמצעות מתאם ההשקעות, דוח מיידי אודות חוב חדש שזוהה כחוב בעייתי, את המלצותיו לגבי המשך הטיפול בחוב והחלופות שנבחנו. הדוח המיידי יכלול בנוסף גם את אלה, ככל שהם רלבנטיים:

- (1) ניתוח מצב החוב ויכולת החזר של הלווה;
- (2) הערכת קושי פיננסי משמעותי של הלווה;
- (3) מתן הערכה לגבי חדלות פירעון או ארגון פיננסי מחדש של הלווה;
- (4) הפרה, ככל שהייתה, של הסכם ההלוואה מצד הלווה, ובכלל זה הפרת התניות פיננסיות;
- (5) בחינה משפטית והערכה כלכלית של הביטחונות;
- (6) בחינה משפטית של סוג האמצעים המומלצים על ידי מרכז חובות בעייתיים והשלכותיהם על כספי החוסכים בקופה; במסגרת המלצתו לוועדת ההשקעות יתייחס מרכז חובות בעייתיים, בין היתר, לצורך בנקיטת כל אחד מהצעדים המנויים בסעיף 10 למסמך המדיניות, מידת ישימות עלויות והשלכות וכן לאופן מימון הטיפול, בשים לב להוראות סעיף 11 למסמך המדיניות.
- (7) בחינה של קדימות החוב לגוף המוסדי ביחס לחובות אחרים של הלווה;
- (8) בחינת כל ההשקעות האחרות של הגוף המוסדי הקשורות בלווה;
- (9) בחינת כלל החשיפות בגוף המוסדי ללווה ולקבוצת הלווים לה הוא משתייך.

9. **דיווח רבעוני** - מרכז חובות בעייתיים יגיש לוועדת ההשקעות ולדירקטוריון החברה, באמצעות מתאם ההשקעות, לפחות אחת לרבעון, דוח תקופתי לגבי כל אגרות החוב הקונצרניות שבתיק הנכסים של הקופה המנוהל על-ידו, ובו גם מצבת החובות הבעייתיים שזוהו, על סיווגיהם השונים, ולגבי ההתפתחות בחובות הבעייתיים; הדוח יכלול בנוסף גם את אלה:

- (1) פירוט כלל החשיפות ללווה מסוים ולקבוצת לוויים, אשר חוב מסוים שלהם סווג כבעייתי, לרבות חשיפה לאקוויטי;
- (2) פירוט השקעות קשורות אחרות לחוב שסווג כחוב בעייתי;
- (3) חתכים של החובות הבעייתיים שזוהו על סיווגיהם השונים לפי קבוצות חוב בעלי מאפייני סיכון דומים, לרבות: סוגי לוויים, ענפים ומגזרי פעילות, אזורי פעילות ובטחונות;
- (4) שינוי הסיווג של חוב והשיקולים לשינוי, לרבות אירועים אשר הובילו לשינוי בסיווג;
- (5) נתונים בדבר חובות בעייתיים חדשים שזוהו והטיפול שנקט לגביהם;
- (6) מצב הקשר עם לוויים שחוב שהנפיקו סווג ע"י מנהל התיקים כחוב בעייתי, לרבות הסדרים שהושגו עם לוויים בנוגע לחובות בעייתיים;
- (7) צעדים שנקטו לשיפור סיכויי הגבייה של חובות בעייתיים;
- (8) פירוט אגרות חוב קונצרניות בתיק הנכסים של הקופה, אשר נסחרות בתשואה המשקפת מרווח של למעלה מ-10% מעל תשואת איגרות חוב ממשלתיות דומות, אשר לא סווגו כחובות בעייתיים, בצירוף הנימוקים לאי סיווגן כאמור.
- (9) הוצאות ששולמו מכספי קופת גמל ומכספי החברה המנהלת בשל נקיטת אמצעים או בשל גיבוש הסדרי חוב.

10. **דיון בוועדת השקעות** – ועדת ההשקעות לאחר קבלת ניתוח והמלצות מרכז חובות בעייתיים של מנהל/י התיקים תדון בדרכים ובאמצעים לגביית חוב אשר זוהה כחוב בעייתי, ואשר בהתאם למדרג הסמכויות שהוגדר על-ידי החברה נמצא בתחום טיפולה. מנהל הסיכונים ישתתף בדיון.

בבואה לקבל החלטה לעניין אופן הטיפול בחוב הבעייתי תשקול ועדת ההשקעות בין היתר את הצעדים הבאים:

³ ועדת אשראי פנימית – הרכב הוועדה ותפקידיה מוגדרים בסעיף 2.2.4 לפרק 4 (ניהול נכסי השקעה) חלק 2 שער 5 לקודקס הרגולציה.

- (1) פנייה יזומה ללווה או פניה יזומה לאמון החוב, במטרה לפעול מול הלווה לפירעון מוקדם של החוב, לשיפור תנאי החוב או לארגון מחדש של החוב;
- (2) פנייה יזומה לבעלי חוב אחרים, לרבות גופים מוסדיים אחרים ותאגידים בנקאיים, במטרה לפעול ביחד מול הלווה לפירעון מוקדם של החוב, לשיפור תנאי החוב ו/או לארגון מחדש של החוב;
- (3) מינוי גורם חיצוני לרכז עבור החברה ביחד עם גופים מוסדיים אחרים את הטיפול בחוב;
- (4) שיתוף פעולה עם בעלי חוב אחרים במסגרת אסיפת בעלי חוב;
- (5) צורך בנקיטת אמצעים משפטיים כנגד הלווה;
- (6) שיתוף פעולה עם בעלי חוב אחרים במקרה של בטוחות זהות המשרתות חובות שונים של הלווה;
- (7) צורך בדרישה למימוש מיידי של בטוחות וניהול עצמאי של הבטוחות;
- (8) צורך בפנייה לערבים לחוב;
- (9) צעדים אחרים להבטחת גביית החוב.

11. **מימון טיפול בחוב בעייתי והחזר הוצאות** – כל הוצאה הכרוכה בטיפול בחוב בעייתי שעתידה לחול על החברה המנהלת ו/או על הקופה חייבת לקבל את אישור ועדת ההשקעות מראש ובכתב.

ככל שהטיפול בחוב הבעייתי כרוך בעלויות כלשהן מצד החברה/ הקופה, יציג מרכז חובות בעייתיים לוועדת ההשקעות את העלויות הצפויות לטיפול בגביית החוב ואת אופן גבייתם, בשים לב לאלה:

(1) בחוזר טיפול בחובות בעייתיים הובהר כי לעניין תקנה 2(3) לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (הוצאות ישירות בשל ביצוע עסקאות), התשס"ח-2008 יראו בהוצאות הקשורות להסדר חוב או לנקיטת אמצעים משותפים אחרים לגביית חוב, בין אם סחיר ובין אם בלתי סחיר, כהוצאה ישירה בגין הלוואה, ובלבד שההוצאות סבירות וכי הוצאות ייחשבו כסבירות רק אם מתקיימים שני התנאים הבאים:

א. החברה המנהלת נושאת בהוצאות בסכום שאינו נמוך מזה שיפרע מכל קופות הגמל שבניהולם.
 ב. סכום העלויות בגין תעודת התחייבות נשוא ההסדר אינו עולה על 1% מסכום ההשקעה של קופת הגמל באותה תעודת התחייבות.

(2) ככל שמונתה נציגות שהחברים בה הם גופים מוסדיים בלבד, ניתן להשית הוצאות גם על גופים מוסדיים אחרים המחזיקים בתעודת ההתחייבות במועד מינוי הנציגות, בנסיבות בהן הלווה אינו נושא בהוצאות, אף שאינם חברים בנציגות, על פי שיעור החזקתו של כל גוף מוסדי בתעודת ההתחייבות.

ועדת ההשקעות תוודא כי מנהלי התיקים פועלים אל מול הלווה וגורמים אחרים להחזר הוצאות ששולמו מכספי קופת גמל בשל נקיטת אמצעים או בשל גיבוש הסדרי חוב.

נתקבלו החזרי הוצאות בידי בעלי חוב מאת הלווה. סכום החזר ההוצאות יחולק בין קופת הגמל לחברה המנהלת בהתאם לחלקם היחסי במימון ההוצאות.

12. **החלטה בדבר אמצעים שיינקטו על ידי החברה ובדבר השתתפות החברה בנציגות בעלי חוב⁴**

(1) בהתבסס על המלצת מרכז חובות בעייתיים, ועדת השקעות תדון ותחליט בדבר הצעדים שיינקטו על ידי החברה ביחס לחוב שסווג כבעייתי ומצוי בתחום טיפולה לפי מדרג הסמכויות.

⁴ בהתאם להוראות חוזר טיפול בחובות בעייתיים - קבוצת משקיעים רשאית לקבוע כי התפקידים הקבועים לפי סעיף זה יבוצעו בידי ועדת אשראי משותפת.

(2) החלטה של ועדת ההשקעות שלא לקבל את המלצת מרכז חובות בעיתיים לקיים שיתוף פעולה עם בעלי חוב אחרים, שלא להשתתף בנציגות בעלי חוב או שלא לנקוט בצעדים משפטיים כנגד לווה, תבוסס על חוות דעת מנהל התיקים בהתייחס להיבטים משפטיים וכלכליים, בדבר ההשלכות האפשריות על כספי העמיתים ובדבר אמצעים חלופיים לגביית החוב.

13. החלטה בדבר אישור תנאי הסדר חוב⁵

(1) החלטה בדבר אישור תנאי הסדר חוב שבתחום טיפולה של ועדת ההשקעות על פי מדרג הסמכויות תהיה בסמכות ועדת ההשקעות בלבד, לאחר קבלת המלצת מרכז חובות בעיתיים.

(2) לצורך קבלת החלטה בדבר אישור הסדר חוב שבתחום טיפולה תקבל ועדת ההשקעות ממנהלי התיקים בדיקת נאותות מעודכנת על מצב החברה הלווה, בהסתמך על מצגים שיתקבלו מהחברה הלווה או מגורם אחר, הכוללת דוחות וניתוחים, המאפשרים לבסס את ההחלטה בדבר הטיפול בחוב, בין היתר, בעניינים אלה, ככל שהם מהותיים ורלבנטיים:

- (א) ניתוח תזרים המזומנים, רווח והפסד והמאזן של החברה הלווה, בארבעת הרבעונים שקדמו למועד הדיון באישור ההסדר;
- (ב) דוח אודות רכישות חוזרות של ניירות ערך שהנפיקה החברה הלווה במהלך ארבעת הרבעונים שקדמו למועד הדיון באישור ההסדר;
- (ג) דוח אודות מצבת החובות העדכנית וחובות שנפרעו במהלך ארבעת הרבעונים שקדמו למועד הדיון באישור ההסדר, הכולל לפחות את אלה:
 - (1) היקף החובות – פירוט כל חוב בנפרד;
 - (2) פירוט הגורמים המלווים בכל חוב;
 - (3) הבטוחות שניתנו כנגד כל חוב, לרבות ערבויות אישיות וערבויות של צדדים שלישיים;
 - (4) התניות פיננסיות ואחרות שנקבעו לגבי כל חוב.
- (ד) לוח סילוקין של כל חוב בנפרד;
- (ה) דוח אודות המצבת העדכנית של נכסי החברה הלווה, שווים ההוגן ותזרים המזומנים העשוי לנבוע מהם;
- (ו) דוח אודות מצבת השעבודים של נכסי החברה הלווה;
- (ז) דוח בדבר הסכמים שיש לחברה הלווה עם שותפים בנכסיה;
- (ח) דוח בדבר מצבת המנהלים של החברה הלווה ותנאי העסקתם;
- (ט) דוח בדבר הסכמים של החברה הלווה עם בעלי עניין ופירוט עסקאות שבוצעו עימם בארבעת הרבעונים שקדמו למועד הדיון באישור ההסדר;
- (י) דוח בדבר הוצאות הנהלה וכלליות של החברה הלווה.

ועדת ההשקעות תבחן, בעת אישור הסדר, האם נכללו בו הנושאים המפורטים בסעיף זה, ככל שהם רלבנטיים להסדר המוצע.

(4) הוראות סעיף 13 למסמך מדיניות זה יחולו גם בכל מקרה של החלטה בדבר היענות להצעת מנפיק לרכישה חוזרת של אג"ח קונצרניות שהנפיק, כאשר ידוע למנהל התיקים כי המנפיק הוא הצד הנגדי לעסקה אם שיעורן של אגרות החוב שעתידה החברה למכור במסגרת ההצעה גבוה מ- 10% משווי אגרות החוב שבמחזור או ששוויין גבוה מ- 20 מיליון ₪.

⁵ בהתאם להוראות חוזר טיפול בחובות בעיתיים - קבוצת משקיעים רשאית לקבוע כי התפקידים הקבועים לפי סעיף זה יבוצעו בידי ועדת אשראי משותפת.

5) מנהל התיקים יתעד כל החלטה שלא לאשר הסדר חוב, לרבות בנסיבות בהן ההחלטה אינה דורשת דיון בועדת ההשקעות בהתאם למדרג הסמכויות, לרבות הנימוקים המשפטיים והכלכליים שהיוו בסיס להחלטה שנתקבלה.

14. דיווח לממונה אודות הסדרי חוב⁶

- א. החברה תמסור לממונה על שוק ההון דוח אודות הסדרי חוב שבמסגרתם בוצע שינוי בתנאי החוב מקורי.
- ב. הדיווח ייעשה בפורמט אקסל במסגרת הדיווחים הנלווים לדוחות הכספיים הרבעוניים (טופס 7(16).
- ג. מנהלי התיקים יכין את הדיווח הרבעוני אודות הסדרי חוב, במבנה הנדרש ויעבירו למתאם ההשקעות, למנהל הכספים ולמזכיר החברה.
- ד. מתאם ההשקעות יבחן את דיווחי מנהלי התיקים ויעביר הערות, ככל שישנן, למנהל הכספים.
- ה. מנהל הכספים יערוך דיווח מאוחד (מדיווחי מנהלי התיקים השונים), וישלח את הדיווח לממונה, במסגרת הדיווחים הנלווים לדוחות הכספיים הרבעוניים.

15. השתלמויות

תכנית ההשתלמויות של החברה תכלול גם הדרכה לחברי ועדת ההשקעות בדבר עקרונות חוזר זה.

16. תיעוד ואישור ביצוע

מנהלי התיקים ישמור, לתקופה של שבע שנים לפחות, תיעוד של כל ההחלטות והנימוקים ביחס לטיפול בחובות ממועד זיהויים כחובות בעייתיים ואת חומר הרקע התומך בהחלטות אלה, ובכלל זה את המלצות מרכז חובות בעייתיים, בדיקות הנאותות, הדוחות המיידים והתקופתיים ופרוטוקולי החלטות ועדת ההשקעות בעניין הטיפול בחובות בעייתיים וכן כל דוח או פרוטוקול אחר של דיון לפי חוזר טיפול בחובות בעייתיים, ובכלל זה דיונים עם בעלי חוב אחרים בדבר שיתוף פעולה.

מסמכי התיעוד של מנהלי התיקים יהיו נגישים לחברה בכל עת, לרבות לאחר סיום תקופת ההתקשרות בין החברה לבין מנהל התיקים.

מנהל התיקים יאשר לחברה, בכתב, כי תהליך הערכת מצב החוב אצל מנהל התיקים עומד בדרישות חוזר גופים מוסדיים 7-9-2009 בדבר טיפול בחובות בעייתיים ופעולות גופים מוסדיים וכי קרא מסמך מדיניות זה והוא מסכים וערוך ליישמו.

⁶ חוזר גופים מוסדיים 19-9-2015.

⁷ הדיווח לא נחשב כדיווח כספי לעניין החוזרים בנושא אפקטיביות הבקרה. הדיווח יבוצע לפי הכללים הבאים:

- (1) סכומים כספיים ידווחו באלפי ש"ח;
- (2) תאריכים ידווחו במבנה dd/mm/yyyy;
- (3) שערי ריבית ידווחו באחוזים עם שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית.

החברה תפרסם במקום בולט וברור באתר האינטרנט שלה, בצמוד לפרסום רשימת הנכסים הרבעונית, מסמך מדיניות זה, הכולל מידע בדבר המסגרת הכללית של היערכותה לזיהוי ולטיפול בחובות בעיתיים.