משא ומתן מול הבנקים על משכנתא אינו אקט טכני בלבד אלא תהליך אסטרטגי מורכב שבו פערי מידע, תזמון, תמחור סיכונים ופסיכולוגיית קבלת החלטות נפגשים על קו הזינוק. כאן נכנס לתמונה יועץ משכנתאות פרטי שמביא לשולחן שילוב של מודיעין שוק עדכני, מתודולוגיה סדורה וניסיון מעשי שמתרגם לאחוזי ריבית טובים יותר, מסלולים מדויקים יותר וניהול סיכונים שמחזיק לאורך שנים.

למה משא ומתן מול בנקים הוא משחק של מידע ואמינות

בנק מתמחר משכנתא לפי סיכון, עלויות גיוס, יעד רווחיות ותחרות נקודתית. לקוח פרטי רואה מחיר, בעוד המחלקה המסחרית רואה פרופיל אשראי ומרווח. יועץ משכנתאות פרטי יודע לגשר על הפער, להציג את הלקוח באופן מיטבי ולהתאים את סיפור האשראי למסגרות שמדברות בשפת הבנק.

היתרון נבנה מהבנה עמוקה של קריטריונים, ועדכונים רגולטוריים ושינויים יומיומיים בעקום הריביות. כאשר מגיעים עם דוח השוואתי מלא, מתודולוגיית חישוב ברורה וקובץ תומך נתונים, רמת האמון עולה, וזמן התגובה מתקצר משמעותית.

מיפוי מרווחים והיכולת לזהות חלון הזדמנות

מרבית הלקוחות לא מזהים מתי העקום הקצר מתייקר ומתי הארוך מתרכך. יועץ מנוסה מצמיד את העיתוי לגידור נכון, בוחר מסלולים שמאוזנים עם תזרים מבלי להקריב גמישות עתידית, ומנצל חלונות מבצעיים לפני שהם נסגרים מול הציבור הרחב.

כוח המיקוח של יועץ משכנתאות פרטי מול מערך הסניפים והאשראי

יועץ משכנתאות פרטי פועל במגרש מקצועי שבו מכירים אותו בשמו, יודעים את רמת הבקרה שהוא מבצע, וחשוב לא פחות, מבינים שעסקאותיו מגיעות מוכנות. כאשר לבנק ברור שהסיכון מנותח, הביטחונות מדויקים והנתונים מאומתים, הרצון לסגור עסקה במחיר תחרותי עולה.

מעבר לכך, יועץ יודע למפות בנקים לפי יתרונות יחסיים: בנק שנוטה לתמחר היטב תמהיל קבוע לא צמוד, אחר שמיטיב במסלולים משתנים, ואחר שמתמחה בקהל ייחודי כמו עצמאים או משפרי דיור. כך, החיתום פוגש את הבנק הנכון, והמספרים מתיישרים לטובת הלקוח.

תיאום תהליך במקום מרדף אחרי חתימות

ניהול משכנתא כולל אינספור נקודות אישור: שמאות, ביטוח, מסמכי הכנסה, שעבודים, נסח טאבו והצהרות. ללא תיאום, כל עיכוב מתורגם לקנסות איחור או תנאים מתעדכנים. יועץ מרכז את כל האלמנטים לקו זמנים אחד, מסיר חסמים מראש ושומר על תנאי הצעה בתוקף.

בניית תמהיל מנצח שמאפשר להילחם על כל בסיס נקודה

ייעוץ משכנתאות איכותי מתחיל מהבנה של תזרים, אופק קריירה, פרופיל סיכון משפחתי וסבילות לתנודתיות. התמהיל הוא המסמך הטכני שמספר לבנק מה יקרה אם הריבית תעלה, אם ההכנסה תרד או אם יתבצע פירעון מוקדם. תמהיל מחושב מייצר ביטחון לבנק ומוריד מחיר ללקוח.

- הפרדה בין מסלולי ריבית קבועה ומשתנה תוך תיאום אופק פירעון.
- איזון בין צמוד מדד ללא צמוד כדי לשלוט בשחיקת הקרן לאורך זמן.
- חלוקת תקופות חוב ליצירת מדרגות גמישות למחזור עתידי.

שימוש בסימולציות לצמצום מרווח אי הוודאות

כל הצעה נבחנת מול תרחישי בסיס, לחץ ואופטימי. כאשר מציגים לבנק דוח שמראה עמידות גם בתרחיש ריבית עולה בתוספת 2 אחוזים, האשראי נפתח בתנאים יועץ לאיחוד הלוואות ללא נכס נוחים יותר. זו שפה שהמחלקה העסקית מבינה ומתגמלת.

איחוד הלוואות למשכנתא כזרז למו"מ מוצלח

איחוד הלוואות למשכנתא מאפשר לנקות רעשים בתיק האשראי ולהוריד יחס שירות חוב. במקום פיזור הלוואות יקרות קצרות טווח, משקללים אותן לתוך משכנתא בנקאית בתמחור נמוך יותר, משפרים תזרים ושולטים בסיכונים. הבנק נוטה לאהוב תיקים מסודרים עם פחות חשיפות חוץ בנקאיות.

המהלך מצריך בדיקת קנסות יציאה, הערכת לוח סילוקין חלופי ותכנון נקודות פירעון חלקיות. יועץ שולט בכלכלה המעשית של המהלך ומראה לבנק כיצד יחס החוב נטו יורד, מה שמשפר דירוג פנימי ומייצר קלות מיקוח.

משכנתא לגיל השלישי והמורכבות הרגולטורית

משכנתא לגיל השלישי דורשת התאמה תזרימית קפדנית, ביטחונות חלופיים ולעתים מבנה חוב עם גרייס חלקי או הכנסות פאסיביות מוכחות. כאן מומחיות היועץ מתורגמת לתמחור מדויק והצגת מסמכים שמקטינים חוסר ודאות סביב אופק פירעון.

כאשר מוגשת בקשה שמראה מקורות תשלום יציבים, ביטוחי חיים מתאימים ויורשים חתומים במידת הצורך, הבנק מוכן לשקול חריגה מהטמפלייט, מה שמייצר גמישות במסלולים ויכולת לנעוץ ריביות נמוכות יותר.

פסיכולוגיית מו"מ: המסרים שבנקאים מגיבים אליהם

בנק מגיב לדיוק, לעקביות ולשליטה במספרים. כאשר היועץ מציג חלופות עם Trade-offs ברורים, מראה שהוא מבין את שיקולי הוועדה ומיישר ציפיות, השיח עובר משאלת מחיר לשאלת מבנה. בשלב זה ניתן להוריד פרומילים יקרים בלי לשרוף אמון.

תזמון פגישות, מסגור טיעונים ושימוש בהשוואות שוק מבוקרות מסייעים להשיג נקודות מפתח כגון ביטול עמלות חריגות או שיפור תקופת קיבוע בקבועה לא צמודה בזמן חלון ירידת תשואות.

מה לא עושים במו"מ מול הבנק

- לא מציפים את הבנק בהצעות לא ניתנות לאימות, זה פוגע באמינות ומתקבע בתיק הלקוח.
- לא משאירים קצוות פתוחים במסמכי הכנסה, כל חוסר עקביות מזניק תמחור.
- לא ממהרים לחתום על מסלול אחד מבלי לראות את השפעתו על כלל התמהיל והקנסות העתידיים.

תהליך עבודה מנצח של יועץ מקצועי מרגע האפיון ועד השחרור

יועץ פיננסי מומלץ בונה תכנית עבודה שקופה: אפיון מטרות ותזרים, איסוף מסמכים, בדיקת זכאויות ומענקים, סימולציות רב תרחישיות, פנייה חכמה למספר בנקים, ניהול מו"מ רב סבבי, בחירת הצעה מנצחת ובקרת איכות עד שחרור הכספים והטיפול בשעבודים.

- שקיפות של עמלות ועמדת ניגוד עניינים, כדי שהלקוח ידע שהמיקוד הוא בערך נטו.
- Benchmarking רציף מול נתוני שוק בזמן אמת ולא רק הצעות היסטוריות.
- ניהול תיעדוף משימתי כדי למנוע פקקים במסמכים ושומות.

בקרת איכות על לוח הסילוקין לפני חתימה

לפני חתימה בודקים שכל מסלול משקף את הריבית, התקופה וההצמדה שהוסכמו בפועל, שאין עמלות חבויות, ושהחישוב החודשי עומד ביעדי יחס החזר. תיקון טעויות בשלב זה חוסך עשרות אלפי שקלים לאורך חיי ההלוואה.

KPI למדידת הצלחת המו"מ והיועץ שמוביל אותו

יעילות נמדדת לא רק בריבית. יש למדוד פרמטרים כמו סך עלות מימונית צפויה בתרחיש בסיס לעומת אלטרנטיבות, גמישות פירעון מוקדם, רגישות האשראי לעליית ריבית, ואיכות השירות התפעולי של הבנק שנבחר. זהו מדד רב ממדי שמצריך מומחיות בבניית Dashboard ייעודי.

- עלות כוללת ל-5 ול-10 שנים כולל קנסות צפויים.
- מרווח מול עוגנים רלוונטיים ומול עסקאות דומות בחתך סיכון זהה.
- אחוז מסלולים עם אופק מחזור נוח ויכולת פירעון חלקי ללא עמלות כבדות.

שאלות חכמות שמחזקות את עמדת המיקוח מול הבנקאי

- באיזה עוגן מתומחר כל מסלול ומהו מרווח הקבוע מעליו בפרופיל סיכון דומה?
- מהו SLA מחלקת אשראי לאישור מלא מרגע העברת מסמכים שלמים?
- האם קיימות נקודות יציאה ללא עמלת היוון ובאיזו תדירות?
- כיצד מתומחרת הצמדה למדד ומה מנגנון עדכון הריבית במסלול משתנה?

טעויות נפוצות של לווים שמחלישות את המו"מ ומייקרות את ההלוואה

הסכמה מהירה להצעה ראשונה, חוסר עקביות בדיווחי הכנסה, אי בדיקת ביטוחים מקבילים או התעלמות מקנסות היוון עתידיים. כל אחת מהטעויות הללו ניתנת למניעה בעזרת ייעוץ מוקדם, בניית לו"ז הדוק ועמידה קפדנית בסטנדרט מסמכי בנק.

- כניסה לתמהיל עם עודף צמודות שוחקות בתקופת אינפלציה עולה.
- פיצול הלוואות חוץ בנקאיות שמפזר תשומת לב ויוצר ריבית ממוצעת גבוהה.
- אי התאמת הביטוחים לתקופת ההלוואה, מה שמגדיל עלות לאורך השנים.

שילוב ייעוץ להבראה כלכלית לפני ובמהלך התהליך

ייעוץ להבראה כלכלית משפר את יחס ההחזר עוד לפני הפנייה לבנק. קיצוץ מסגרות אשראי לא פעילות, סגירת הלוואות קצרות יקרות, הסדרת הוראות קבע והגדלת הכנסה מדווחת מייצרים פרופיל סיכון אטרקטיבי יותר. זהו שלב שמפחית ריביות באופן עקיף אך אפקטיבי.

לצד זאת, בנייה של קרן חירום מינימלית מונעת צורך במחזור פזיז במקרה של הוצאה בלתי צפויה. הבנק מפרש יציבות תזרימית כערובה לאי חדלות פירעון, ומתגמל בריבית נמוכה יותר.

קשר בין משמעת תקציבית לאיכות התמהיל

תמהיל טוב נשען על צריכה אחראית. כאשר בסל ההוצאות קיימת בקרה, אפשר להרשות מרכיב קבוע לא צמוד ארוך יותר מבלי לחשוש משחיקת תזרים. זהו איזון דינמי שמנוהל יחד עם היועץ ומעודכן בזמן המחזור הבא.

עבודה עם בנקים מרובים מבלי לשרוף גשרים

יועץ מנוסה מנהל מכרז רך ולא מרוץ לחצים. הגשת בקשות מקבילות נעשית בצורה אתית ושקופה, תוך שמירה על איכות המסמכים והימנעות מהבטחות שלא ניתן לעמוד בהן. המטרה היא לייצר תחרות בריאה ולא לשחוק את אמון

הסניפים.

בהצגת הצעות נגד יש לנסח את ההשוואה במונחים של עוגן ומרווח, לא במספר מוחלט בלבד. כך, הבנק מבין את ההקשר התמחורי ולא מרגיש שמושכים אותו מעבר למדיניות הסיכונים שלו.

ניהול תיעוד וציר זמן קשיח

כל מסמך מתוייק עם תאריך, גרסה ואישור קבלה. עמידה ב-SLA פנימי מבטיחה שההצעות לא יפוגו, ושניתן יהיה לנעול ריביות בתזמון המדויק להן. זו מתודולוגיה תפעולית שמורידה עלויות עוד לפני שהתחיל המו"מ עצמו.

מקרי בוחן תמציתיים שממחישים כוח מיקוח מקצועי

זוג שכיר-עצמאי עם הכנסות תנודתיות קיבל בתחילה תמחור גבוה במסלול משתנה לא צמוד. לאחר בניית תמהיל משולב והצגת תחזית הכנסה רב שנתית עם חוזים סגורים, אושר מרווח נמוך יותר ונוספה נקודת יציאה ללא קנס בשנה השלישית. החיסכון הצטבר לעשרות אלפים.

משפר דיור עם הלוואות חוץ בנקאיות יקרות איחד חובות לתוך המשכנתא, הפחית יחס החזר והציג בטוחות משלימות. לאחר ניהול מכרז רך בין שני בנקים מתאימים, התקבלה הצעה תחרותית במסלול קבוע לא צמוד לצד משתנה צמודה לטווח קצר, עם אופק מחזור מתוכנן.

היבטי ביטוח וביטחונות שמשפיעים על המחיר בפועל

ביטוח חיים ומבנה אינם רק דרישת חובה, הם חלק מהעלות הכוללת. סנכרון פוליסות, השוואת תעריפים והבטחת כיסויים תואמי תקופה מונעים כפילויות וחוסכים כסף נקי. במקביל, שיפור רישום בטחונות, הסדרת הערות אזהרה ושעבודים מתואמים מייצרים יעילות חיתומית ומחיר טוב יותר.

בדיקת שמאות טרום התקשרות

שמאי שמכיר את השוק המקומי ואת הסטנדרט הבנקאי חוסך ויכוחים, זמן וכסף. לעתים שווה לבצע בדיקת שמאות מוקדמת לא מחייבת כדי לזהות פערים פוטנציאליים בערך הנכס ולבנות תמהיל בהתאם.

רגולציה משתנה, מסלולים מתעדכנים והצורך ביועץ שמחובר לשטח

שינויים בהוראות בנק ישראל משפיעים על תמהילים מותרים, יחס מימון מקסימלי ומדיניות קנסות. חיבור מתמיד לעדכונים מאפשר לתפוס הזדמנויות קצרות מועד, כמו חלונות תמחור עדיפים במסלולים מסוימים או הקלות נקודתיות לאוכלוסיות ייעודיות.

יועץ שמנהל מאגר הצעות חי בזמן אמת מקצר פערי מידע בין שיחות עם סניפים שונים, ומונע מצב שבו הלקוח ננעל על הצעה שכבר איבדה רלוונטיות מבחינת עוגנים או מבצעים.

דינמיקת ריבית, מדד ואיך מתרגמים אותה להחלטות פרקטיות

כדי לתמחר נכון, יש לבחון לא רק את ריבית הבסיס אלא גם את דינמיקת המדד והציפיות קדימה. מסלול צמוד שנראה זול היום יכול להתייקר דרמטית אם האינפלציה מפתיעה כלפי מעלה. שילוב חכם בין צמוד ולא צמוד יוצר כרית שמגנה על התזרים ומונעת שחיקה ריאלית של ההחזר.

יועץ מיומן מתרגם את המקרו למיקרו: הוא בודק רגישות של כל 0.5 אחוז ריבית להחזר החודשי ולעלות הכוללת, מציג זאת לבנק וללקוח, ומייצר בסיס ענייני לשיח שאינו עומד רק על "כמה אחוז נתתם לשכן".

בחירת יועץ משכנתאות פרטי שמתאים למבנה העסקה שלך

כוח מיקוח נבנה מאיכות בעל המקצוע. בקשו לראות דוגמאות תמהיל, מתודולוגיית עבודה, מדדי הצלחה ותיעוד של תהליכי בקרת איכות. ודאו שקיימת הפרדה בין שיקולי תמחור לבין עמלות הפניה לבנקים, כדי לשמר אובייקטיביות מלאה לאורך התהליך.

יועץ פיננסי מומלץ יחזיק בארגז כלים שמכסה ניהול סיכונים, סימולציות מתקדמות, ניהול מסמכים דיגיטלי מאובטח וקשרים ישירים מול דרגי חיתום. השילוב הזה הוא הדלת לתנאים חריגים לטובה.

שקיפות, אתיקה והסכמות תמחור

סכמו מראש שכר טרחה צמוד שלבי התהליך והגדירו KPI ברי מדידה. דרשו הסבר בכתב לכל שינוי בתמהיל, ולכל עמלה בנקאית שמופיעה במסמכים. שקיפות יוצרת שותפות ומקטינה חיכוך בדרך לחתימה.

ניהול אחרי חתימה: ניטור, מחזור ותזמון נקודות יציאה

העבודה לא נגמרת בשחרור כספים. ניטור עוגנים, בדיקת חלונות מחזור, ניהול עמלת היוון ותיעדוף פירעונות חלקיים יכולים לשפר את עלות המימון הכוללת באופן עקבי. זהו שירות המשך חיוני שמייצר Overperformance עתידי לעומת לקוחות שלא מבצעים מעקב.

בדיקה שנתית של לוח הסילוקין מול תחזית הכנסה ועדכון מטרות משפחתיות מונעת הצטברות סיכונים שקטים. לעתים העברת 10 אחוז מהקרן למסלול אחר בזמן נכון חוסכת עלויות משמעותיות לאורך חיי ההלוואה.

יתרונות אסטרטגיים בולטים שיועץ משיג מול הבנק

- תמחור מדויק יותר בזכות קיצור אי הוודאות והצגת נתונים סדורה.
- יכולת להניע חריגות מאושרות כאשר מוצגת הצדקה חיתומית חזקה.
- חיסכון תפעולי ללקוח באמצעות לו"ז הדוק והסרת צווארי בקבוק תיעודיים.
- ניהול גמישות עתידית עם נקודות יציאה ותכנון מחזור חכם.

מתי נכון להיכנס חזק למו"מ ומתי לבחור בגישה הדרגתית

כאשר קיימת אלטרנטיבה אמיתית על השולחן והלקוח מוכן תפעולית, ניתן ללחוץ ולבקש שיפור נקודתי בריבית או בהפחתת עמלה. לעומת זאת, אם יש אי בהירות בהכנסות או חוסר במסמכים, עדיף לבנות אמון הדרגתי, לסגור פרקים, ורק אז להעלות דרישות מחיר עדינות.

הטעות הנפוצה היא להקצין דרישות בתחילת הדרך. גישה שקולה מביאה לתוצאה טובה יותר משום שהיא מכבדת את מודל הסיכון של הבנק וממקמת את הלקוח כשותף רציני לתהליך.

למי במיוחד כדאי לשקול ליווי מובנה של יועץ פרטי

- עצמאים ובעלי הכנסות מעורבות שדורשות הצגת נתונים מורכבת.
- רוכשי דירה ראשונה עם הון עצמי גבולי ורגישות תזרימית גבוהה.
- **משכנתא לגיל השלישי** שבה צריך התאמות ייחודיות וביטחונות משלימים.
- **איחוד הלוואות למשכנתא** עבור מי שמחזיק הלוואות יקרות רבות ומבקש לנקות את התיק.

שילוב טכנולוגיה במו"מ: נתונים בזמן אמת ככלי לחץ לגיטימי

דשבורדים שמושכים עוגנים, תשואות אג"ח ומדד ציפיות אינפלציה בזמן אמת מאפשרים לנמק בקשה לשיפור ריבית לאור ירידת עלות הגיוס של הבנק. זהו שיח מקצועי שמייצר כבוד הדדי, בניגוד לדרישה מופשטת ללא בסיס מספרי.

כלי e-Signing, ניהול מסמכים מאובטח ותקשורת מרוכזת בקבוצות עבודה חוסכים ימים יקרים ומצמצמים סיכון לטעות אנוש, מה שמחזק את אמון הבנקאי בתיק כולו.

איך להטמיע תרבות של בדיקת שוק קבועה מבלי להתיש את המערכת

בדיקת שוק רבעונית או חצי שנתית מספיקה ברוב המקרים. המטרה היא לא להציף בקשות סרק, אלא לפעול כאשר קיימת *מחשבון משכנתא* סטייה מובהקת בעוגן או מרווח. יועץ מיומן מסנן רעשים ומתרגם אותם לפעולות אופרטיביות שנושאות תשואה.

התוצאה היא ניהול שיטתי שבו כל מהלך ממונף בעיתוי הנכון, במקום אינספור פניות שמחלישות את משקל הבקשה בעיני המערכת.

מבט קדימה: ניהול סיכונים פרו-אקטיבי והזדמנויות מחזור עתידיות

תקופות של ירידת תשואות ארוכות יכולות לאפשר קיבוע עלויות לטווחים שנחשבו בעבר ארוכים מדי. מנגד, עליות חדות דורשות בחינה של פירעונות נקודתיים במסלולים יקרים. בניית Roadmap לשנים הקרובות שומרת את המשכנתא רזה ויעילה לאורך זמן.

כאשר הלקוח והיועץ פועלים כסיירת פיננסית, כל שינוי שוק הופך להזדמנות וכמעט לעולם אינו מפתיע. זהו לב הכוח של ליווי מקצועי שמדבר בשפה של בנקים אך פועל עבור המשפחה.

מתי נכון לבצע מחזור ואיך מציגים את זה לבנק כדי לקבל מחיר מצוין

מחזור נכון אינו רק פער ריבית. יש לחשב עמלות היוון, עלויות נלוות ומשך זמן ההחזקה הצפוי לאחר המחזור. הצגה מסודרת עם תרחישים הופכת את הבקשה ליעד עסקי לבנק, לא לעומס תפעולי, ומאפשרת לשוב לשולחן עם מרווחים טובים יותר.

במהלך המחזור ניתן לשלב **איחוד הלוואות למשכנתא** או רה-ארגון תמהיל כדי להרוויח פעמיים, גם במחיר וגם בגמישות העתידית.

הקשר הישיר בין מקצועיות הייעוץ לחוויית לקוח ושקט נפשי

כאשר התהליך מנוהל מקצועית, השקט התפעולי והוודאות גדלים. הלקוח יודע מה נדרש בכל שלב, אילו מסמכים להגיש ומתי, ואיך כל החלטה משפיעה על הכיס לאורך שנים. כך נראה שירות שמייצר ערך נטו ולא רק הנחה חד פעמית בריבית.

השילוב בין **ייעוץ משכנתאות** קפדני, מו"מ חכם וקשרי עבודה עם בנקים מייצר תוצאה עקבית: משכנתא שמדויקת ללקוח ומכובדת על ידי המערכת. זהו הליבה של היתרון שמביא לשולחן יועץ איכותי.

שורת המחץ: להפוך את הבנק לשותף עם מטרה משותפת

בסופו של תהליך נכון, הבנק לא נתפס כצד ממול אלא כשותף עסקי שמבקש עסקה בטוחה ורווחית. יועץ מיומן יודע להראות כיצד מבנה נכון, ביטחונות חזקים וניהול תזרים אחראי משרתים את שני הצדדים גם יחד. כך מתגבשת עסקה שמחזיקה לאורך זמן ומייצרת ערך מתמשך.

מי שמבין שהמחיר הוא תוצאה של ניהול מקצועי ולא של מזל נקודתי, מפקיד את התהליך בידיים שמכירות את רזי המערכת. שם, המו"מ הופך ממאבק למהלכים מתואמים שמייצרים תוצאה טובה יותר מהאלטרנטיבה, פעם אחר פעם.

גיל פיננסים מאסטר להצלחות בע"מ

גיל אשר לוי, לשעבר מנהל בכיר בבנק לאומי, מלווה משפחות ועצמאים בתכנון משכנתא ובהשוואת הצעות מהבנקים. במשרד בנס ציונה אפשר גם לבדוק כדאיות של מיחזור משכנתא ואיחוד הלוואות, לקבל ליווי לאחר סירוב מהבנק ולבחון משכנתא הפוכה לגיל השלישי.

כתובת המשרד · הנפת הדגל 5, נס ציונה, בניין צבי צרפתי, קומה 2

טלפון המשרד · 08-6100790

גיל אשר לוי · 052-3441126

ענת, מנהלת המשרד · 054-5020452

דוא"ל · Gil@gilfinance.co.il

אתר האינטרנט · gilfinance.co/he

שעות פעילות

א׳ וב׳ 09:00-19:00

ג׳ וה׳ 09:00-16:00

ד׳ 09:00-18:00