

”זמינות בנקאית”

אמנה פיננסית וולונטרית להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים נפגעות אלימות השוהות

במקלטים ובדירות מעבר

א. רקע

1. לאחרונה התחזקה בבנקים ההבנה שאוכלוסיית הנשים שנמצאות במקלטים לנשים נפגעות אלימות וילדיהן (להלן – המקלטים), ואשר נאלצת לרוב להימלט מהבית ללא כל סיוע ואמצעים, הופכת לנטולת כל יכולת לשרוד ולהתנהל פיננסית. מצב זה מעצים את תחושת הבדידות והפחד שחשה האישה ברגע ההתנתקות מחייה הקודמים, ופוגע ביכולת שלה להתגבר על הקשיים ולפתוח דף חדש. בשל קשיים אלה, ובהיעדר הכוונה פיננסית מספקת, עלולות הנשים להמשיך ולהעמיק את התלות הכלכלית שלהן בבעל שהתנהגותו אלימה, ואף לחזור אליו, למרות שהדבר מנוגד למעשה לרצונן.
2. לכן, מתוך התחשבות כאמור במורכבות הבעיה ומתוך הכרה בצורך במתן סיוע לאוכלוסייה זו, החליטו הבנקים וחברות כרטיסי האשראי (להלן- המערכת הפיננסית או המוסדות הפיננסיים) לייצר מתווה פעילות וולונטרית: **”זמינות בנקאית”**. פעילות זו תיעשה אומנם במסגרת הוראות החוק הקיימות אבל במסגרתה תוגבר הענקת ליווי פיננסי ממוקד ומתאים, תוך יצירת פתרונות וסיוע פיננסי שמתאימים ספציפית לאוכלוסייה מוגדרת זו. המערכת הפיננסית רואה חשיבות רבה בהעמקת הסיוע ושיפור התנהלותה מול אוכלוסייה זו, ותפעל לכן ככל יכולתה כדי לתת מענה מיטבי לצרכיה תוך שמירה על חסיון המקלטים והנשים המקבלות את הסיוע.
3. המערכת הפיננסית נענתה בכך לפניית שהופנו אליה בעניין זה, הן מהפיקוח על הבנקים והן מארגונים חברתיים שונים והחליטה לשכלל את הטיפול באוכלוסייה זו, הן באמצעות הנגשת הנושאים הפיננסיים במהלך תהליך הקליטה של הנשים במקלטים (באמצעות 'ערכת מצב פיננסי') הן על ידי העמקת הקשר האנושי עם המקלטים שמטפלים בנשים נפגעות אלימות וילדיהן והן באמצעות הצעת פתרונות פיננסיים נקודתיים משוכללים יותר, בהתאם לנסיבותיו של כל מקרה ומקרה כפי שיפורט בהמשך.
4. זמינות בנקאית איננה מטרה יחידה. בכוונת הבנקאים לספק לנשים נפגעות אלימות ליווי והדרכה פיננסית שתלווה את צעדיה הראשונים של האישה בעולמה החדש לאחר עזיבת הבית והבעל, ובכך לסייע לה בתהליך הניתוק מהעולם הישן, ככל שהיא תהיה מעוניינת בכך.
5. מטרת האמנה היא מתן מענה לצרכים של אוכלוסיית הנשים השוהות במקלטים ובדירות מעבר. המדובר באוכלוסייה בעלת צרכים מוגדרים, שזקוקה בעיקר לליווי פיננסי מקצועי ורגיש ובמקביל לטיפול מהיר וממוקד שמטרתו למנוע ביצוע פעולות פיננסיות מכוונות על ידי בן הזוג שהתנהגותו אלימה, שתוצאתן היא לעיתים פגיעה פיננסית משמעותית.
6. אומנם, עיקר הפעילות במסגרת האמנה תעשה במהלך שהותן של הנשים במקלטים אולם בשל החשיבות ביצירת רציפות בתהליך היציאה לעצמאות פיננסית, עם יציאתן של הנשים מהמקלט, ימשיכו המוסדות הפיננסיים לתמוך בהן באמצעות האמנה גם במהלך שנה נוספת לאחר יציאת האישה מהמקלט או למשך חצי שנה לאחר יציאת האישה מדירת המעבר. הקשר בין הנשים ובין המוסדות הפיננסיים בשלב זה יעשה באמצעות עובדים סוציאליים

מהמקלטים או גורם סוציאלי אחר כפי שיקבע על ידי משרד הרווחה, שימשיכו ללוות את הנשים בתום תקופת השהות במקלט.

ב. להלן רשימת הצעדים שיכללו באמנה:

1. **יצירת תהליך "הערכה ומיצוי זכויות פיננסי"**. לתהליך זה שתי מטרות: **הראשונה**, חיזוק יכולתם של הבנקים לתת מענה מהיר ומותאם ככל הניתן לצרכיה של האישה, כדי למנוע הדרדרות במצבה הכלכלי של האישה ואת העמקת הפגיעה הכלכלית בה, אם זו אכן קיימת. **השנייה**, סיוע לעובדת הסוציאלית למצות את זכויותיה הפיננסיות של האישה הן כלקוחה במערכת הבנקאית, והן כאישה השוהה במקלט, מכוח האמנה.

1.1. לצורך קיצור זמן המענה הניתן על ידי הבנקים לקשיים פיננסיים עמם מתמודדת אישה השוהה במקלט, וככל שהעובדת הסוציאלית יכולה לעשות כן, מומלץ לנקוט בצעדים הבאים:

1.1.1. **מילוי שאלון פיננסי** - בירור פרטים ממוקדים ורלוונטיים אודות מצב הפיננסי של האישה כחלק מתהליך הקליטה המתבצע כשאישה חדשה מגיעה למקלט. בירור פרטים אלו יתבצע ע"י העובדות הסוציאליות במקלטים, באמצעות שאלון פיננסי. לצורך קבלת הבהרות בקשר לאמור בשאלון, ישנה אפשרות להיעזר **במדריך הנלווה לשאלון**. במדריך ישנם הסברים מפורטים, הבהרות והפניות לסעיפים הרלוונטיים באמנה.

1.1.2. **עדכון הבנקים בתשובותיה של האישה** - עדכון אנשי הקשר בבנקים (ראו סעיף 2), מוקדם ככל הניתן, בתוכן השאלון.

1.2. לצורך מיצוי זכויותיה של האישה, מומלץ לפעול כדלקמן:

1.2.1. להיעזר במידע המופיע **במדריך הנלווה לשאלון** כדי לבחון דרכים לשיפור מצבה הפיננסי, למניעת טרחה בהגעה לסניף הבנק, להפחתת עלויות ניהול החשבון ועוד.

1.2.2. לעיין בדפי מידע הבאים בהתאם לרלוונטיות:

1.2.2.1. דף מידע אודות זכויות לקוח בפתחה וניהול חשבון עו"ש ביתרת זכות;

1.2.2.2. דף מידע ללקוחות שחשבונם הוגבל.

2. **מינוי איש קשר** - כאמור, הצעד הראשון והמשמעותי שיינקט על ידי המוסדות הפיננסיים במסגרת פעילות זו הוא מינוי איש קשר בכל בנק. רשימת אנשי הקשר שגובשה תימסר לכל המקלטים. כמו כן, לאור הצורך בזמינות מרבית, ימונו לכל אנשי הקשר בבנקים ממלאי מקום אשר מכירים את הפעילות ויהיו ערוכים לתת מענה לכל פניה, כאשר אנשי הקשר לא יהיו זמינים.

למעשה, עיקר הצלחת הפעילות הוולונטרית "זמינות בנקאית" תלויה בבחירת אנשי הקשר והכשרתם. אנשי הקשר שנבחרו הם גם בעלי ההכשרה המתאימה וגם בעלי הסמכות למתן הפתרונות המתאימים, ללא קשר למיקום המקלטים ומיקום הסניפים בהם מתנהלים חשבונות הנשים. הם נבחרו כדי לתת מענה לכל הבעיות שיופיעו, באופן יצירתי ובמהירות המרבית.

אנשי הקשר שמונו בבנקים ובחברות כרטיסי אשראי עוברים סדנת הכנה שכוללת מפגשים עם גורמים במערכת הרווחה המכירים את הנושא לעומק, סיור ופגישות באחד המקלטים.

מטרת הביקור היא להתרשם ולהבין לעומק את הבעיות השונות ואת הצרכים המיוחדים של הנשים השוהות במקלטים ובדירות מעבר, על מנת להתאים בזמן אמת את הפתרונות הנכונים לכל מקרה ומקרה.

תפקידו של איש הקשר, כפי שמוגדר, לא מתמצה בסיוע במילוי ההוראות הפיננסיות שניתנות על ידי הנשים, אלא יתמקד בסיוע לנשים להבין את מצבן הפיננסי, תוך ניתוח האפשרויות הפיננסיות העומדות בפניהן בעקבות השינויים הדרמטיים שחלו בחייהן. החינוך הפיננסי האישי שיינתן בכל מקרה ומקרה, יאפשר לנשים להבין את מצבן הפיננסי, לעומק ככל שניתן, ויסייע להן לקבל את ההחלטות הפיננסיות הנכונות והמתאימות להן. כל זאת במטרה לאפשר לאישה לפתח את היכולת לקיים חיים פיננסיים עצמאיים.

על כן, שתי המשימות העיקריות של אנשי הקשר הן:

א. לסייע לאישה, המעוניינת בכך, לבצע תהליך מהיר של התנתקות מהתלות הפיננסית בבן הזוג, שהייתה קיימת בעבר בהתאם לצרכים ולרצונות שלה.

ב. לבנות יחד עם האישה תשתית ראשונית להתנהלות פיננסית עצמאית בעתיד.

3. ביטול הרשאה הודנית בחשבון

אחת הבעיות המרכזיות שנוצרת לעיתים מיד עם תחילת תהליך ה"התנתקות" מהחיים הישנים היא פעולות של הבעל שהתנהגותו אלימה במטרה למנוע מהאישה נגישות אל הנכסים הקיימים המשותפים להם. תוך ימים ספורים עשויה האישה למצוא עצמה במצב של "חנק פיננסי" שמוביל לרוב לתחושה של חוסר אונים שעלולה להפעיל עליה לחץ קשה ולגרום לה לרצות, בליט ברירה, להשיב לעצמה את "החיים הישנים".

הוראות החוק מאפשרות לכל אדם לפתוח חשבון חדש ולבטל הרשאות הודניות בחשבון המשותף הישן. אנשי הקשר בבנקים ינסו ככל האפשר למנוע מהבעל לפעול בחשבון בדרך של ניצול לרעה את המצב הרגיש. כן, ינסו לחסוך מהאישה סיבוכים בירוקרטיים מיותרים. במקרים רבים הפתרון יכול להימצא באמצעות פתיחת חשבון חדש על שם האישה והעברת הפעילות הרלוונטית אליו. יש להבהיר בהקשר זה כי כל מקרה יבחן לגופו במטרה לנסות ולמנוע ככל שניתן, ועל פי ההוראות, מצב בו האישה תיוותר ללא שירותים חיוניים לה ולילדיה (דוגמת שירותים רפואיים, רצף ביטוחים ואחרים), במקרה הצורך. תפקיד איש הקשר יהיה בהקשר זה לעקוב מקרוב אחר ביצוע הנחיות האישה בסניף הרלוונטי ותוך התאמה ככל שניתן בין הוראות שניתנו על ידה לביצוע בחשבון הישן לבין ההוראות שיינתנו בחשבון החדש. מטרת הפעילות היא לנתק ככל שניתן את האישה מהמפעילות הפיננסית הישנה תוך מניעת הנזק הפיננסי העלול להיגרם לה כתוצאה מניתוק זה, ומניעת הליך של ניצול המצב על ידי הבעל. במקביל יעשה ניסיון ליצור פעילות פיננסית חדשה בחשבון חדש על שמה.

במידה וקיימת בחשבון המשותף יתרה חיובית תתאפשר גריעתה של האישה מהחשבון המשותף, תוך בחינת ההשלכות השונות ולפי שיקולי הבנק.

4. יצירת התנהלות כלכלית עצמאית – יציאה לדרך חדשה

יכולתה של האישה לנהל חיים פיננסיים עצמאיים תוך הפסקת התלות הכלכלית בבן הזוג שהתנהגותו אלימה, היא אחת מאבני הדרך להצלחת תהליך ההתנתקות ממנו. הצעד הראשון כאמור הוא הפסקת הפעילות בחשבון המשותף. הצעד הבא הוא פתיחת חשבון חדש כבסיס להתחלת הפעילות הפיננסית העצמאית. פעילות עצמאית חדשה אפשרית באמצעות טיפול נכון בחובותיה (אם קיימים) של האישה בחשבון המשותף בו הופסקה הפעילות מצד אחד, ומצד שני באמצעות ניסיון להתמודד נכון ככל שניתן עם העדר ההכנסות הנובע במרבית המקרים מהעדר תעסוקה, בעיקר בתקופת הימצאותה של האישה במקלט. מתוך הבנה את הקשיים הקיימים בנסיבות אלה ומתוך רצון לסייע ככל שניתן לשיקומן של הנשים, יפעלו הבנקים, בתחומים הבאים:

א. **חלוקת החוב** - בכל הקשור לחובות שבחשבון הישן, תיבחן אפשרות לחלוקה שווה של החוב בין שני בני הזוג, על מנת לאפשר לנשים שמסוגלות לכך, לגייס את הסכום הנדרש ולהיפרע כך מחלקן בחוב המשותף שנצבר. בכך יעשה ניסיון, גם בהקשר זה, לנתק את האישה מהבעל שהתנהגותו אלימה ומהעבר הכלכלי המשותף, כדי לאפשר לה לצאת לדרך חדשה. מטרת הצעד היא מניעת העמקה של החוב והקטנת הנטל הכספי על האישה.

ב. **הקפאת תשלומי משכנתא** – הבנק ישקול בחיוב את האפשרות של הקפאת תשלומי המשכנתא לתקופה של כחצי שנה. מטרת הצעד הזה היא למנוע את העמקת מצבת החובות של האישה בתקופה שאין בה הכנסות, כדי לנסות ולהקטין את נטל התשלומים החודשיים שמוטל על האישה בתקופה שבה היא שוהה במקלט. הבנק יבחן כל מקרה לגופו, כדי למצוא את הפתרון המיטבי עבור כל אשה ואשה, תוך ניתוח המשמעויות השונות וההשפעות השונות על החזרי ההלוואה. במקרה ובני הזוג נטלו הלוואת מדינה במסגרת חוק הלוואות לדיר, ישותפו בקבלת ההחלטה גם נציגי המדינה, על מנת לוודא שהחלטת הבנק מקובלת עליהם.

ג. **העמדת אשראי** - אחת הבעיות המרכזיות בעת שהייתה של האישה במקלט היא, כפי שצוין, היעדר הכנסות משמעותיות. אמנם בעת שהיה במקלט מקבלת האישה סיוע מסוים מהמקלט ומביטוח לאומי, אולם סיוע זה עשוי שלא להספיק כדי לאפשר לה לעבור את התקופה הראשונית מבלי להגדיל את היקף החובות שלה. על מנת להבטיח כי תהליך ההתנתקות שלה מהבעל שהתנהגותו אלימה יושלם והיא תהיה מסוגלת לצאת לעצמאות הכלכלית יש צורך:

- 1) לדאוג לכך שבעת יציאתה מהמקלט מצבת החובות שלה תהיה קטנה ככל שניתן.
 - 2) להרחיב ככל שניתן את יכולתה לקיים פעילות פיננסית כלכלית עצמאית.
- על מנת לנסות לסייע לנשים לצמצם את מצבת החובות שלהן, וכדי לאפשר להן להתחיל בחיים עצמאיים, יבחנו הבנקים בחיוב, כל אחד בפני עצמו ובהתאם לנסיבותיו של כל מקרה ומקרה, את האפשרות

להעמיד לטובת האישה הלוואות או מסגרות אשראי בגובה אלפי ש"ח בודדים. וזאת על אף שמדובר בהחלטה עסקית מובהקת שכרוכה בנטילת סיכון מצד הבנק.

5. התנהלות במסגרת הליך הוצאה לפועל

על מנת לסייע לנשים לעבור ביתר קלות את תקופת ההסתגלות לחיים עצמאים בכלל ולחיים פיננסיים עצמאים בפרט, וכדי לנסות להקל ככל שניתן את התמודדות הנשים עם חובותיהן שנוצרו עם/ללא ידיעתן של הנשים, תנסה המערכת הפיננסית להקל על הנשים בהליכי גביית החוב. מטרת ההסדר הוולונטרי הנה מתן הקלות לנשים במהלך תקופה של כשנה חצי מיום כניסתן למקלט באמצעות השהיית ההליכים ונקיטת צעדים נוספים כמפורט באמנה זו. הבנקים יפעלו, בהתאם לנסיבות, להשהות את הליכי הוצאה לפועל שנקטו כנגד נשים הנמצאות במקלט, למשך כשנה וחצי מיום כניסתן למקלט. כמו כן יפעלו הבנקים להשהיית צבירת ריבת הפיגורים על החוב במהלך אותה תקופה. הבנקים יהיו ערוכים ליישם הסדר זה עם פרסומו וגיבושו. עם זאת, בנסיבות בהן יש חשש שפעולה בדרכים האמורות מצדו של בנק פלוני, תוביל לפגיעה במעמדו של הבנק כנושה, כל בנק יפעיל את שיקול דעתו כיצד לנהוג ויוכל לפעול לפי בחירתו אף באופן שונה מהאמור באמנה.

אין בהסדר הוולונטרי כדי למנוע מהמוסדות הפיננסיים הטלת עיקולים על נכסי האישה, והם יהיו רשאים לעשות כן, כל אחד לפי שיקול דעתו. אולם, במסגרת ההסדר הוולונטרי יימנעו הבנקים ממימוש העיקולים (ככל שיוטלו) בתקופה האמורה, למעט במקרים מתאימים, בהם יהיו המוסדות הפיננסיים רשאים לפעול (כל אחד כפי החלטתו ושיקול דעתו), ככל הניתן – בשיתוף פעולה עם האשה ובהסכמתה, למימוש העיקולים לפני תום התקופה האמורה, למרות ההסדר הוולונטרי, ובלבד שהכל ייעשה, בשים לב לטובת האשה, למטרות ההסדר הוולונטרי ולמען יישומן. בנסיבות בהן יש חשש שפעולה בדרכים האמורות מצדו של בנק פלוני, תוביל לפגיעה במעמדו של הבנק כנושה, כל מוסד פיננסי יפעיל את שיקול דעתו כיצד לנהוג ויוכל לפעול לפי בחירתו אף באופן שונה מהאמור באמנה.

6. טיפול מיוחד בנשים חסרות מעמד במקלטים ובדירות מעבר

מתוך אוכלוסיית הנשים נפגעות האלימות השוהות במקלטים, הנשים חסרות המעמד הן האוכלוסייה המוחלשת ביותר ומצבן הוא הקשה ביותר. מדינת ישראל מכירה, למרות העדר המעמד, בצורך להעניק להן הגנה ומממנת את שהותן במקלטים. הסיבה העיקרית לחוסר היכולת של המוסדות הפיננסיים לתת שירותים פיננסיים מקורה בהוראות הרגולטוריות המחייבות הצגת מסמכי זיהוי רלוונטיים בעת פתיחת חשבון. העדר מסמכים במעמד הגשת הבקשה לפתיחת החשבון אינו מאפשר הלכה למעשה את פתיחת החשבון ופוגם למעשה בפועל ביכולתן המעשית של הנשים הללו לקיים התנהלות פיננסית סבירה.

על מנת להקל על אותן נשים תאמץ המערכת הבנקאית, יחד עם הפיקוח על הבנקים ונציגי המקלטים, הליך מקל ומזורז שמטרתו לאפשר פתיחת חשבון עבור הנשים חסרות המעמד במקלטים ובדירות מעבר. זאת מתוך הנחה כי מדובר במספר לא רב של חשבוניות, בהן הפעילות הינה מוגבלת בעיקרה וכן מקורות הכספים הנכנסים לחשבון ברורים ככל שניתן.

התשתית המשפטית עליה יתבסס תהליך זה הוא סעיף 3 (ג) בצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידים בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור) התשס"א-2001.

במסגרת ההליך המזורז, יוכלו הנשים בליווי נציג המקלט המוכר בבנקים לפנות אל איש הקשר בבנק בבקשה לפתיחת חשבון, גם אם ברשותה רק מסמך זיהוי אחד (אישור שהיה/ויה/דרכון) וגם אם זה אינו בתוקף. איש הקשר בבנק, יחד עם נציגות הסניף הרלוונטי ועם הגורמים המתאימים בבנק, יקדם בהקדם פניה לבנק ישראל לקבלת אישור מיוחד לפתיחת חשבון עבור האישה, במסגרת סעיף 3 (ג) לצו איסור הלבנת הון כאמור. סוג החשבון ייקבע על ידי כל בנק לפי השיקול העסקי שלו.

בבנק ישראל הוקם צוות יעודי לנושא (פרטי הקשר שלו יימסרו מיד עם הקמתו לידי אנשי הקשר לנושא בבנקים), אליו ניתן לפנות במסגרת הליך המזורז על מנת לקבל אישור מיוחד לפתיחת חשבון עבור נשים ללא מעמד, אשר ברשותן כאמור תעודה מזהה אחת, גם אם אינה בתוקף. הצוות ישיב את תשובתו לבנק בהקדם וזה יקדם, עם קבלת האישור לפתיחת החשבון מבנק ישראל, את המשך התהליך מול האישה ובכך יגיש עבורה את היכולת לנהל חיים פיננסיים עצמאיים.

7. הדרכות בנושא חינוך פיננסי במקלטים

במטרה להגביר את המודעות הפיננסית ואת החינוך הפיננסי במקלטים, הן של הנשים נפגעות האלימות השהות במקלטים ובדירות מעבר והן של אנשי הצוות במקלטים, המוסדות הפיננסיים החליטו לקחת על עצמם במסגרת אמנה זו לסייע בתחום הידע והחינוך הפיננסי במקלטים. זאת באמצעות יצירת ממשק ישיר ובלתי אמצעי בין מוסד פיננסי למקלט אחד או יותר, בהתאם לרשימות שיתקבלו ממשרד הרווחה, במסגרתו תתקיים, אחת לתקופה שתקבע בין המקלט לבין המוסד הפיננסי, הרצאה בנושאים פיננסיים שונים. ממשק זה יכול שיתמקד בביצוע הדרכות פיננסיות, אך יכול שיתפתח גם לתחומים נוספים, בהתאם לצורך ובכפוף להסכמת שני הצדדים.

ג. סיכום

מתווה "זמינות בנקאית" הוכן על ידי המערכת הפיננסית בראש ובראשונה כדי להעמיק את הקשר בינה לבין המקלטים ודרכם, בין הנשים נפגעות האלימות למערכת הפיננסית. הקשר האישי עם אנשי הקשר שמונו בכל אחד מהבנקים עומד בבסיס המתווה, שכן באמצעותו ניתן יהיה להעניק לנשים את הסיוע האישי שהן כה זקוקות לו, תוך התאמתו לנסיבות המקרה, וכל זאת, במהירות המרבית שכה הכרחית בנסיבות אלה.

לצד פעילותם של אנשי הקשר, שמהווה, כאמור, את ליבת המתווה, יותאמו פתרונות נוספים כפי שפורטו לעיל, בתאום עם הנשים ונשות הקשר שיסייעו להן במקלטים, ובהתאם להוראות הקיימות, תוך ניסיון מצד הבנקים, ל"תפור את החליפה הנכונה" לכל אחת ואחת בהתאם לצרכיה. המערכת הפיננסית תפעל להכשרה מהירה של אנשי הקשר וליישום מהיר של הנקודות שהועלו במתווה זה, תוך התאמת פתרונות יצירתיים לכל מקרה ומקרה. איגוד הבנקים יעקוב אחר הנושא בכדי להמשיך וללמוד אותו, מתוך כוונה להפיק לקחים לצורך שיפור השירות הניתן לנשים נפגעות אלימות.

קליטת אישה חדשה במקלט - שאלון פיננסי

שם האישה: _____

מסמכים

1. האם יש לך תעודת זהות/אשרה/דרכון? מספר _____

עו"ש כללי

2. האם יש ברשותך חשבון נפרד/משותף בבנק? בנק: _____ מספר חשבון: _____

3. כיצד ניהלתם את משק הבית המשותף?

כסף מזומן/ חשבון עו"ש שהוא על שמך/ על שם בעלך/ בבעלות משותפת?

4. האם יש למישהו נוסף גישה לחשבון (מיופה כוח, מורשה חתימה, שותף, בן משפחה)?

5. אם יש לך ולבעלך חשבון משותף- האם מספיקה חתימה של אחד מכם כדי לבצע פעולות או שנדרשות חתימות של שניכם?

6. מהי הכתובת לקבלת דואר המוגדרת בחשבון?

למי יש גישה לדואר המתקבל?

נא רשמי כתובת דואר חדשה וכן כתובת מייל.

7. האם יש לך גישה לחשבון דרך האינטרנט?

יתרה

8. למיטב ידיעתך, האם ישנה יתרה חיובית בחשבון (חשבון בפלוס) בסך _____?

או יתרה שלילית (חשבון במינוס) בסך _____?

זיכויים בחשבון

האם קצבת הילדים מופקדת בחשבון? אם לא, באיזה חשבון היא מופקדת?

9. האם כספים נוספים המיועדים לך מופקדים לחשבון זה (למשל קצבאות, משכורת, הפקדות מבני המשפחה)?

אם לא, באיזה חשבון הם מופקדים?

אמצעי תשלום

10. האם את עושה שימוש באמצעי התשלום הבאים (סמני V במקום המתאים):

מזומן פנקס שיקים

כרטיס אשראי כרטיס למשיכת מזומנים (כספומט)

כרטיס לחיוב מידי
(למשל כרטיס דביט, דיירקט)

11. האם אמצעי התשלום שסימנת נמצאים ברשותך במקלט? נשמח לראות אותם.

12. האם בחשבונך הרשאות לחיוב חשבון (הורדות קבועות מהחשבון למשל לחברת חשמל, לקופת חולים, לגן ילדים, בית ספר, צהרון, חוגים, חברות תקשורת).
אם כן, נא פרטי, ככל שאת זוכרת:

13. איך את משלמת לגופים הבאים:

(א) קופת חולים:

(ב) ביטוח לאומי:

(ג) מוסדות חינוך לילדים:

(ד) טלפון/סלולרי:

(ה) טלוויזיה וכבלים:

(ו) ארנונה

(ז) חשמל

פיקדונות ותוכניות חיסכון

14. האם יש פיקדונות או תכניות חיסכון בחשבון? בסכום של _____

הלוואות

15. האם ישנן הלוואות שמחייבות את החשבון (מבנקים, כרטיסי האשראי, מגופים אחרים)?

אם כן-

(א) נא פרטי את הגורמים/הגופים מהם נטלת את ההלוואות, לרבות אלה שאינם בנק.

(ב) מה סכום ההחזר החודשי: _____

(ג) האם ההלוואות משולמות כסדרן?

רכב

16. (א) האם יש רכב ברשותך?

(ב) האם הוא רשום על שמך?

(ג) האם יש לך הלוואה או ליסינג על שמך למימון רכב זה?

דירה

17. (א) האם ישנה דירה בבעלותך/בעלות משותפת עם _____?

(ב) האם ישנה הלוואת משכנתא?

(ג) האם הלוואת המשכנתא היא על שמך בלבד/ יחד עם _____

(ד) האם הלוואת המשכנתא נלקחה מהבנק בו מתנהל חשבון העו"ש.

(ה) מה גובה המשכנתא נכון להיום?

(ו) מהו ההחזר החודשי של המשכנתא?

(ז) מאיזה חשבון יורד התשלום?

(ח) האם התשלומים משתלמים כסדרם? או קיים חוב מזה _____ חודשים?

18. דיור ציבורי

(א) האם יש לך זכויות בדירה בדיור הציבורי: עמידר/עמיגור/ חלמיש?

(ב) מתי הוענקו הזכויות בדירה ולמי?

(ג) מי מתגורר בדירה כיום?

(ד) האם קיים חוב לחברה המשכנת ואם כן מה גובהו?

(ה) האם הוגשה בקשה להחלפת דירה?

19. שכירות

(א) על שם מי חוזה השכירות?

(ב) מתי מסתיימת השכירות?

(ג) האם את מקבלת סיוע בשכר דירה? אם כן, ממותי?

(ד) איך משולם שכר הדירה? אם באמצעות שיקים, על שם מי השיקים שמסרת לבעל הדירה?

20. הגבלות והליכים משפטיים

(א) האם הוטלה על חשבון הבנק הגבלה?

(ב) האם הוצא נגדך צו עיכוב יציאה מן הארץ?

(ג) האם ננקט נגדך הליך משפטי ע"י הבנק או גורם אחר?

(ד) האם את בהליך פשיטת רגל?

(ה) האם ננקטו נגדך הליכים בהוצאה לפועל?

(ו) האם הוטלו עיקולים בחשבון?

עיסוק/ עסק

21. (א) אם הנך שכירה, כיצד משולמת לך משכורתך: צ'ק/מזומן/הפקדה לחשבון- לאיזה חשבון?

(ב) האם את בעלת עסק או שותפה בו?

(ג) באיזה חשבון מתנהל העסק? כיצד משולמות הוצאות העסק?

ערבות

22. האם חתמת לבעלך או לבן משפחה אחר ערבות על הלוואה?

23. כספים עתידיים

האם מגיעים לך כספים בעתיד מגורם כלשהו ואם כן באיזה סכום מדובר?

24. חובות

האם יש לך חובות כלשהם?

(א) לבנק

(ב) לחברה ממשלתית

(ג) לחברה פרטית

(ד) לעסק/אדם פרטי

25. ביטוח לאומי

(א) אילו קצבאות את/ילדייך מקבלים כיום ובאילו סכומים?

(ב) האם קבלת סיוע/מענק כיוצאת מקלט בעבר?

מדריך למילוי שאלון פיננסי בעת קליטת אישה חדשה במקלט

האמנה "זמינות בנקאית" גובשה בהובלת הפיקוח על הבנקים ואיגוד הבנקים, על ידי המערכת הבנקאית בשיתוף עם המקלטים לנשים נפגעות אלימות והעמותות המסייעות לנשים נפגעות אלימות וארגונים חברתיים, על מנת להעמיק את הקשר בין הנשים נפגעות האלימות לבין המערכת הבנקאית באמצעות המקלטים לנשים נפגעות אלימות, וכן כדי לספק לאישה נפגעת האלימות ליווי והדרכה פיננסית שתלווה את צעדיה הראשוניים של האישה בעולמה החדש שלאחר עזיבת בן זוגה, ובכך לסייע לה בתהליך הניתוק מהעולם הישן, ולמנוע את חזרתה למעגל האלימות.

האמנה נועדה ליצור תהליך שבו הבנקים ימנעו ביצוע פעולות פיננסיות מכוונות על ידי בן הזוג, שעלולים לגרום לנזקים משמעותיים בטווח הזמן המידי, ויתנו מענה מקצועי, רגיש, מהיר וממוקד לצרכים הייחודיים והמוגדרים של אוכלוסיית הנשים השוהות במקלטים לנשים נפגעות אלימות ובדירות מעבר. על מנת שהבנקים יוכלו לעשות כן, ובכדי לאפשר להם להציע פתרונות פיננסיים נקודתיים משוכללים בהתאם לנסיבות המיוחדות של כל מקרה ומקרה, ישנה חשיבות רבה לכך שאשת הקשר במקלט תעדכן את הבנק בהקדם האפשרי בעצם כניסתה של האישה למקלט ובפרטים רלוונטיים אודות מצבה הפיננסי.

מילוי השאלון הפיננסי בעת קליטת אישה חדשה במקלט, בכפוף לנאמר באמנה, נועד לסייע לגורמי המקצוע במקלט (להלן - נשות הקשר במקלט) באיסוף המידע הרלוונטי לצורך העברתו לידיעת הבנק, כדי שהאחרון יוכל לבצע את הבקורות הנדרשות על החשבון, ובהתאם לצורך להעמיד פתרונות המותאמים לצרכיה הייחודיים של כל אישה ולמצבה הפיננסי. כמו כן, מילוי השאלון יסייע לאישה למצות את זכויותיה במערכת הבנקאית ובכלל, ונשות הקשר במקלט לאתר סממנים לאלימות כלכלית. מדריך זה מפרט לנשות הקשר במקלט הסברים והבהרות באשר למידע הנדרש למילוי בכל סעיף בטופס, וכן הפניות לזכאויות של אישה השוהה במקלט המפורטות סעיפים הרלוונטיים באמנה.

☒ חשוב להבהיר שישנה חשיבות בהפעלת שיקול דעת טרם ביצוע הפעולות המומלצות בטבלה שלהלן, ובפרט בדברים האמורים בסעיפים 5 ו-13, שכן ייתכן שפעולה מסוימת תהיה נכונה עבור האישה מבחינה כלכלית, אך בעלת השלכות משמעותיות על יחסיה עם בן הזוג (למשל להחמיר את הסכסוך ביניהם).

☒ יש לקחת בחשבון שלאור מצבה הנפשי של האישה בשלב זה, או כתוצאה מחוסר ידע, ייתכן ובחלק מהמקרים תשובותיה תהיינה לא מדויקות או חלקיות.

לכל שאלה והבהרה בקשר לאמור במדריך או בשאלון הפיננסי ניתן לפנות למזכירות אגף בנק-לקוח בפיקוח על הבנקים בטלפון: 02-6552696.

מס' סעיף בשאלון הפיננסי	נושא	דברי הסבר	הערה
1	מסמכים	באמצעות שאלה זו תוכלו לדעת מהו מעמדה החוקי של האישה. אם האישה חסרת מעמד - ראי בסעיף 5 לאמנה פירוט בדבר מסמכים שניתן להציג לבנק לצורך פתיחת חשבון.	לפירוט נוסף ראו סעיף 5 לאמנה
2-3	עו"ש כללי - פרטי חשבון בנק	1. לפי תשובתה של האישה, ניתן יהיה להבין באיזה בנק מנוהלת פעילותה הכלכלית, ובהתאם לפנות לאיש הקשר הרלוונטי באותו הבנק. 2. בהתייחס לפרטי החשבון: (א) במידה והאישה אינה זוכרת או אינה יודעת את פרטי החשבון- ☞ ניתן לבדוק מהם פרטי החשבון המופיעים על גבי פנקס הצ'קים או על גבי כרטיס החיוב, ככל שיש לה. ☞ ניתן לפנות לאיש הקשר של הבנק על מנת שיאתר את החשבון בהתאם למספר ת.ז של האישה. (ב) במידה ותשובתה של האישה היא שהחשבון הוא בבעלות הגבר בלבד או בבעלות משותפת- מומלץ לשקול פתיחה של חשבון חדש בבעלותה הבלעדית של האישה.	
4	עו"ש כללי - מיופה כוח	מתשובתה של האישה ניתן לדעת האם אדם נוסף מלבד האישה רשאי לבצע פעולות או לקבל מידע אודות החשבון. ככל שמיופה הכוח או מורשה החתימה הוא הגורם המאיים שממנו ביקשה האישה להתנתק, מוצע לבקש מהבנק לבטל את ייפוי הכוח שניתן בחשבון.	
5	עו"ש כללי - זכויות חתימה בחשבון	(א) <u>אם יש צורך בחתימות של כל בעלי החשבון</u> - מדובר בזכויות חתימה "ביחד". כלומר, כל פעולה שהאישה תרצה לבצע בחשבון מחייבת את הסכמת השותף האחר בחשבון. מצב משפטי זה מונע הוצאת כספים לא מבוקרת על השותף, אך משמר את התלות של האישה בבן הזוג, שכן היא לא תוכל לבצע שום פעולה בחשבון ללא הסכמתו. במצב כזה מומלץ כי האישה תפתח חשבון חדש על שמה, ובו תנהל את ענייניה הפיננסיים. (ב) <u>אם מספיקה חתימה של אחד מבלי החשבון</u> - מדובר בזכויות חתימה "ביחד ולחוד". כלומר, הסכמת אחד מהשותפים מספיקה כדי לבצע פעולות בחשבון. במצב דברים זה,	לפירוט נוסף ראו סעיפים 2-3 לאמנה

הערה	דברי הסבר	נושא	מס' סעיף בשאלון הפיננסי
	<p>השותף עלול לנצל לרעה את החשבון ולמשוך ממנו כספים.</p> <p>✓ במצב זה יש לפנות לבנק באופן מידי ולעדכנו בכך שהאישה עזבה את הבית ונכנסה למקלט לנשים נפגעות אלימות על מנת שהוא יפעל למניעת פעילות חד צדדית שאינה על דעת האישה (כגון: הגדלה של החובות בחשבון או יצירת חובות חדשים, פיזור צ'קים, משיכת פיקדון וכד').</p> <p>✓ מוצע לבחון את האפשרות לשנות את זכויות החתימה בחשבון באופן שניתן יהיה לבצע כל פעולה בחשבון אך ורק בכפוף להסכמת שני הבעלים בחשבון - הגבר והאישה. שימו לב כי לצעד זה עשויות להיות השלכות על יחסי בני הזוג.</p> <p>✓ מומלץ לבחון עם הבנק את אפשרות גריעת האישה מהחשבון המשותף, תוך בחינת ההשלכות השונות ולפי שיקולי הבנק.</p>		
	<p>ישנה חשיבות לכתובת המעודכנת בבנק מהטעמים הבאים :</p> <p>(א) כדי לוודא שהבנק לא ישלח דיוור המיועד לאישה לכתובת מגורי הבעל, ובכך יסגיר את מקום הימצאותה של האישה ואת מצבה הפיננסי.</p> <p>(ב) כדי לוודא שמידע אודות החשבון יהיה נגיש וזמין לאישה.</p>	<p>עו"ש כללי - הכתובת המעודכנת בבנק ובחברת כרטיסי האשראי</p>	6
<p>חשוב לדעת - בנק מחויב לפי הוראות הפיקוח על הבנקים לאפשר לכלל הלקוחות גישה מרחוק למידע על החשבון. ראו נספח א'.</p>	<p>אם לאישה אין גישה לחשבון הבנק דרך האפליקציה או האינטרנט -</p> <p>חשוב לבקש מהבנק שיצרף את האישה לשירות קבלת מידע וביצוע פעולות בחשבון באמצעות האפליקציה הסלולארית והחשבון המקוון באתר האינטרנט של הבנק.</p>	<p>עו"ש כללי - גישה מקוונת לחשבון</p>	7
	<p>מידע אודות קיומה של יתרה בחשבון חשוב לשם מניעת הדרדרות מצב החשבון - אם האישה לא יודעת מהי היתרה, מומלץ להציע לה לבדוק זאת בדרכים הבאות :</p> <p>1. דרך אתר האינטרנט או דרך האפליקציה הסלולרית של הבנק .</p> <p>2. באמצעות הנפקת תדפיסי חשבון בסניף הבנק.</p> <p>(א) <u>יש יתרה חיובית בחשבון</u> - בנסיבות אלה, חשוב לעדכן את הבנק בדבר כניסת האישה</p>	<p>יתרה - גובה היתרה</p>	8

מס' סעיף בשאלון הפיננסי	נושא	דברי הסבר	הערה
		<p>למקלט, כדי שהבנק יוודא שבן הזוג לא ירוקן את החשבון.</p> <p>(ב) יש יתרה שלילית בחשבון - חשוב לפעול במהירות מול איש הקשר של הבנק -</p> <p>👉 לברר האם החריגה הנה בתוך מסגרת האשראי? האם היא מאושרת או לא מאושרת ע"י הבנק?</p> <p>👉 לעדכן את איש הקשר של הבנק בדבר כניסת האישה למקלט כדי לפעול יחד למציאת פתרונות למצב, ככל שנדרש (כגון העמדת מסגרת אשראי זמנית).</p>	
9	זיכויים בחשבון	<p>במקרה שהתשובה של האישה היא חיובית (ישנם זיכויים שוטפים שהיא מקבלת), מומלץ שהאישה תפתח חשבון בנק חדש על שמה, ולעדכן את הגורמים המזכים לרבות המוסד לביטוח לאומי בפרטי חשבונה החדש של האישה על מנת שמעתה הקצבאות, לרבות קצבת הילדים, יופקדו לחשבון החדש.</p>	
10-11	אמצעי תשלום	<p>חשוב לדעת מהם אמצעי התשלום בהם משתמשת האישה, וזאת מהסיבות הבאות:</p> <p>(א) אם האישה משתמשת רק במזומן -</p> <p>✓ יש להציע לה לבקש מהבנק שינפיק לה כרטיס לחיוב מידי (דביט) וכרטיס למשיכת מזומנים (כספומט) על מנת שהיא תוכל לבצע עסקאות ולמשוך כסף מבלי להגיע לסניף.</p> <p>✓ שימוש אך ורק במזומן עשוי להדליק נורה אדומה לכך שהאישה חוותה אלימות כלכלית.</p> <p>(ב) הצצה באמצעי התשלום יכולה לסייע באיתור פרטי החשבון של האישה (ראו סעיף 3 לעיל).</p> <p>(ג) חשוב לדעת שאם יתבצע שינוי בזכויות החתימה בחשבון באופן שבו כל פעולה תדרוש חתימת שני השותפים, לא ניתן יהיה להמשיך לבצע עסקאות או למשוך כספים מהחשבון באמצעות כרטיסים (ראו פירוט בסעיף 5 לעיל).</p>	<p>חשוב לדעת - בנק מחויב לפי הוראות הפיקוח על הבנקים, לאפשר לכל לקוח:</p> <p>✓ לבצע עסקאות בכרטיס לחיוב מיידי (דביט)</p> <p>✓ למשוך כסף מהחשבון באמצעות כספומט</p> <p>ראו זכויות נוספות בניהול חשבון עו"ש ביתרת זכות בנספח א' המצורף</p>
12	אמצעי תשלום -	<p>חשוב להכיר את ההרשאות המחייבות את חשבונה של האישה מהטעמים הבאים:</p>	<p>לפירוט נוסף ראו סעיף 2 לאמנה</p>

הערה	דברי הסבר	נושא	מס' סעיף בשאלון הפיננסי
	<p>(א) חלק מהחייבים, אלה שקשורים לניהול משק הבית המשותף, ניתן לבטל עם כניסת האישה למקלט (למשל תשלומים לחברת חשמל, כבלים).</p> <p>(ב) במידה והאישה פתחה חשבון חדש על שמה - חשוב מאוד לבחון את הצורך בהעברת חלק מההרשאות, הכול בכפוף לנסיבות ובהתאם לסוג ההרשאה (למשל חיובי קופת החולים, ביטוחים של הילדים, צהרון וכיו"ב).</p> <p>כאשר אישה יוצאת מהחשבון המשותף, חשוב שתבין שלא תהיה לה יותר גישה לנעשה בחשבון ולכן מומלץ לשקול להעביר לחשבון החדש הרשאות לחיוב חשבון שחשובות לה ולוודא את רצף התשלום שלהן על מנת שלא לאבד זכויות (כגון תשלום משכנתא, תשלומי ביטוחים, קופת חולים).</p>	הרשאות לחיוב חשבון	
	<p>בהתאם לתשובותיה של האישה, ובכפוף לנסיבות הייחודיות שלה, להלן המלצות בנוגע להרשאות החיוב הבאות:</p> <p>(א) קופת חולים - חשוב להעביר לחשבון החדש ע"ש האישה.</p> <p>(ב) ביטוח לאומי - חשוב להעביר לחשבון החדש ע"ש האישה.</p> <p>(ג) מוסדות חינוך לילדים - אם הילדים יצאו עם האישה מומלץ לשקול הפסקת תשלום.</p> <p>(ד) טלפון - חשוב להעביר לחשבון החדש ע"ש האישה.</p> <p>(ה) טלוויזיה וכבלים - לשקול הפסקת תשלום.</p>	אמצעי תשלום- פירוט אופן תשלום לגופים ספציפיים	13
	<p>במידה וישנם פיקדונות או תכניות חיסכון בחשבון- יש לעדכן את הבנק בהקדם על מנת שהבנק יוודא שהשותף לא ימושך את הכספים ללא הסכמת האישה או ללא ידיעתה.</p>	פיקדונות ותוכניות חיסכון	14
<p>לפירוט נוסף ראו סעיפים 3 ו-4 לאמנה</p> <p>לאישה מגוון זכויות אפשריות במסגרת האמנה, ובכלל זאת חלוקת החוב בין בני הזוג, הסדר</p>	<p>(א) חשוב להכיר את היקף ההתחייבויות של האישה, על מנת שהבנק יוכל להתחשב בכך בעת בחינתו את האפשרות להסדר של החוב או לפתרון אחר.</p> <p>(ב) היום ניתן לקבל הלוואות גם מגופים פרטיים שאינם בנקים (למשל חברות כרטיסי אשראי, גופים חוץ בנקאיים ועוד). מידע אודות הלוואות מגופים אלו לא בהכרח משתקף בתדפיס החשבון של הבנק. לפיכך כדי להבין מהו ההיקף המלא של התחייבויותיה של האישה, חשוב לדעת האם היא לוותה כספים גם מגופים כאלה ובאילו היקפים.</p>	הלוואות - היקף התחייבויות	15

מס' סעיף בשאלון הפיננסי	נושא	דברי הסבר	הערה
			חוב, הקפאת תשלומי משכנתא.
16	הלוואות - רכב	סעיף זה שופך אור נוסף על התחייבויותיה של האישה, ועל נכסים משועבדים בבעלותה.	
17	בעלות על דירה	במקרה של קושי בעמידה בחיובי הלוואת משכנתא יש לאישה במסגרת האמנה אפשרות להקפאת תשלומי משכנתא לתקופה של חצי שנה.	לפירוט נוסף ראו סעיף 3ב לאמנה
18	דיור ציבורי	מידע הנדרש לצרכים פנימיים של המקלט	
19	שכירות	ככל שהתשלום העתידי של שכר הדירה הינו בצ'קים על חשבון האישה, מומלץ לבדוק אפשרות של העברת ההתחייבויות לבעל. סיוע בשכר דירה - מידע זה נדרש לצורך פנימי של המקלט.	
20	הגבלות והליכים משפטיים - הגבלה	(א) על מנת להבין מהן המגבלות המוטלות על האישה ומהן זכויותיה בניהול החשבון, ישנה חשיבות בקבלת מידע אודות סוג ההגבלה המוטלת עליה. (ב) על מנת לדעת מהו סוג ההגבלה המוטל על האישה, ניתן או להיכנס לאתר האינטרנט "מידע ואישורים בנושא הגבלת חשבונות ולקוחות" בבנק ישראל בכתובת: https://www.boi.org.il/he/consumerinformation/restrictedaccountsandcustomers/mushla j/pages/index.aspx או לפנות לאיש הקשר בבנק.	ראו פירוט אודות סוגי ההגבלות הקיימות בנספח ב' המצ"ב.
	הגבלות והליכים משפטיים - הליכים בהוצאה לפועל או פשיטת רגל	במיוחד בנסיבות בהן נפתחו הליכים משפטיים כנגד האישה חשוב לעדכן את איש הקשר מהבנק בכך שהאישה שוהה במקלט, על מנת לבחון ביחד אתו את האפשרות להשהיית הליכי ההוצאה לפועל והקפאת החוב לתקופה של שנה ומחצה.	לפירוט נוסף ראו סעיף 3א וסעיף 4 לאמנה
21	עסק	אם באמצעות חשבון העו"ש של האישה או בחשבון משותף של בני הזוג, מנהל בן הזוג את העסק שלו, חשוב שהבנק ידע על כך.	

הערה	דברי הסבר	נושא	מס' סעיף בשאלון הפיננסי
	במידה והאישה הנה שכירה, ישנה חשיבות למודעות ליציבותה התעסוקתית, ולהיכרות עם האופן בו היא מקבלת את משכורתה. ככל שמשכורתה מופקדת ישירות לחשבון המשותף - מומלץ לשקול פתיחת חשבון חדש בבעלותה של האישה, ולהפקיד אליו את משכורתה.	תעסוקה	
	מידע זה חשוב כדי להבין האם האישה קשרה עצמה להתחייבויות שנטל בן זוגה. זה חשוב כדי להכיר את היקף ההתחייבויות שלה וכדי להבין באופן כללי את היקף התופעה של היקלעות נשים לחובות עקב ערבות שנתנו לבני זוגן.	ערבות	22
	מידע זה חשוב בכדי לקבל תמונה מלאה על המצב הפיננסי של האישה	כספים עתידיים	23
	ישנה חשיבות לקבלת מידע אודות היקף חובותיה של האישה. מומלץ לעדכן את הבנק במידע זה, על מנת שיוכל לבחון אפשרויות לסייע לאישה בתשלום החובות (למשל בדרך של הסדר חוב, פריסת החוב מחדש, מחיקת חלק מהחוב וכיו"ב).	חובות	24
	מידע הנדרש לצרכים פנימיים של המקלט	ביטוח לאומי	25

לפירוט נוסף ראו סעיף 3 לאמנה



בנק ישראל

הפיקוח על הבנקים

אגף בנק-לקוח

נספח א' - דף מידע ללקוח

פתיחת חשבון עו"ש ביתרת זכות וניהולו

האם בנק מחויב לפתוח לכל לקוח חשבון עובר ושב?

כן. לפי החוק, בנק חייב לפתוח ללקוח חשבון עובר ושב במטבעי ישראל, אלא אם כן קיימת סיבה סבירה לסירוב.

גם ללקוחות הבאים הבנק מחויב לפתוח חשבון ביתרת זכות (ללא אשראי), ובלבד שאין סיבה אחרת המונעת זאת:

1. לקוח מוגבל, או מוגבל חמור, או מוגבל מיוחד, כמשמעותם בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א – 1981, בעבר או בהווה (לגבי לקוח מוגבל בהווה הכוונה לחשבון ללא שיקים);
2. לקוח בהליך פשיטת רגל בעבר או בהווה (לגבי לקוח בהליך פשיטת רגל בהווה, הבנק רשאי להתנות את פתיחת החשבון, בהצגת אישור מכונס הנכסים או המנהל המיוחד);
3. לקוח אשר הוטל עיקול על חשבונותיו.
4. לקוח אשר מתנהל או התנהל בעבר, בינו לבין בנק אחר, הליך משפטי שמקורו בגביית חוב.

הגשת בקשה לפתיחת חשבון והחשבון לא נפתח במועד הגשת הבקשה - טרם צאתך מהבנק, וודא כי קיבלת מפקיד הבנק את אחד משני הטפסים באים:

- טופס המעיד על הגשת בקשה לפתיחת חשבון - במקרה כזה, על הבנק למסור לך את החלטתו הסופית בתוך 5 ימי עסקים. אם אישור הבקשה מותנה בהמצאת מסמכים, רשימת המסמכים תפורט בטופס זה.
- טופס ובו ציון העובדה שהבנק סירב לפתוח לך חשבון.

אילו שירותים מחויב הבנק להעמיד ללקוחותיו?

- שירות אחזור מידע באמצעות עמדת שירות בסניף.
- גישה למידע הנוגע לחשבון באמצעות אתר האינטרנט של הבנק.

את אמצעי התשלום הבאים בנק חייב להעמיד ללקוח, על פי בקשתו, אלא אם כן ישנה סיבה סבירה לסירוב:

- כרטיס למשיכת מזומנים.
- ביצוע תשלומים בדרך של חיובים על פי הרשאה (הוראות קבע).
- כרטיס חיוב מידי (כרטיס דביט).

האם בנק חייב לתת אשראי ללקוח?

לפי החוק לא מוטלת על בנק החובה להעניק אשראי ללקוחותיו. מתן שירות הכרוך באשראי מכל סוג שהוא, לרבות מסגרת אשראי בחשבון העו"ש ופנקס שיקים, הוא בתחום שיקול דעתו של הבנק. גם הביטחונות שידרוש הבנק כנגד העמדת האשראי נתונים לשיקול דעתו.

המידע בדף זה הוא כללי בלבד ואינו מחייב. המידע אינו מחליף יעוץ משפטי או פנייה ליחידה לפניית הציבור בפיקוח על הבנקים בקשר למקרה פרטי בהתאם לנסיבותיו.

סוגי הגבלה - נספח ב'

ניתן לדעת מהו סוג ההגבלה המוטל על האישה ומיהו הגורם שהטיל את ההגבלה, בדרכים הבאות:

1. ניתן להעזר בטבלה מטה;
2. לפנות לאיש הקשר בבנק;
3. להיכנס לאתר האינטרנט "מידע ואישורים בנושא הגבלת חשבונות ולקוחות" בבנק ישראל בכתובת:

<https://www.boi.org.il/he/consumerinformation/restrictedaccountsandcustomers/mushlaj/pages/index.aspx>

סוג הגבלה	סיבת הגבלה	מטיל ההגבלה	מהות ההגבלה	משך ההגבלה
רגילה	נמשכו ב-12 החודשים האחרונים 10 שיקים בחשבון ללא כיסוי	בנק מסחרי	<ul style="list-style-type: none"> • חסימת החשבון - איסור משיכת שיקים בחשבון • איסור על בעלי החשבון לפתוח חשבון שיקים חדש 	שנה אחת (3+) שנים על תנאי מסיום ההגבלה)
חמורה	לקוח שחשבונו הוגבל פעם נוספת במהלך תקופת הגבלה רגילה או שחשבונו הוגבל שנית תוך שלוש שנים ממועד סיום הגבלתו	בנק ישראל	<ul style="list-style-type: none"> • איסור משיכת שיקים מכל חשבון • איסור פתיחת חשבון שיקים חדש 	שנתיים (3+) שנים על תנאי מסיום ההגבלה)
מיוחדת	חייב שהוגדר כבעל יכולת בהוצאה לפועל	הוצל"פ	<ul style="list-style-type: none"> • איסור משיכת שיקים מכל חשבון • איסור פתיחת חשבון שיקים חדש 	בהתאם להחלטת מטיל ההגבלה - עד 5 שנים
	פושטי רגל	כנ"ר		
	סרבני גט	בית דין רבני		
	חבות מס	רשויות המס		