



זמינות פיננסית

אמנה וולונטרית להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים השוהות במקלטים
לנשים נפגעות אלימות וילדיהן או בדירות מעבר, וכן לנפגעות אלימות המטופלות
במרכזים למניעה וטיפול באלימות במשפחה בקהילה



איגוד הבנקים
איגוד הבנקים בישראל (ע"ר)



רקע

אל מכלול ההשלכות הקשות של התנהגות אלימה מסוגים שונים, נוספות לעיתים קרובות השלכות פיננסיות כבדות. ברוב המקרים, נפגעות האלימות מטופלות במרכזים למניעה וטיפול באלימות במשפחה בקהילה (להלן: המרכזים) ובחלקם, נאלצים נפגעות האלימות וילדיהן להימלט מן הבית למקלטים לנשים נפגעות אלימות (להלן: המקלטים), ללא כל סיוע ואמצעים, והופכים לנטולי כל יכולת לשרוד ולהתנהל פיננסית. אלה רק מעצימים את תחושות הבדידות והפחד הכבדות שחשה הנפגעת ברגע ההתנתקות מחייה הקודמים, ופוגעים ביכולתה להתגבר על הקשיים ולפתוח דף חדש. בגלל קשיים אלה, ובהיעדר הכוונה פיננסית מספקת, עלול מצבה הכלכלי להידרדר, להגביר את תלותה בבן הזוג שהתנהגותו אלימה (להלן: בן הזוג), ואף להובילה לחזור, בליט ברירה, אל חיים משותפים עמו.

ביוזמה משותפת, גיבשו הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, אגוד הבנקים, ארגונים חברתיים והמוסדות הפיננסיים - ובכללם בנקים, חברות כרטיסי אשראי ובנק הדואר (להלן: המוסדות הפיננסיים), מתווה של פעילות וולונטרית למתן סיוע פיננסי ייעודי לצרכי אוכלוסיית נפגעות האלימות (להלן: המתווה).

המתווה עוגן באמנת 'זמינות פיננסית', שהינה אמנה וולונטרית להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים השוהות יחד עם ילדיהן במקלטים או בדירות מעבר, וכן לנפגעות אלימות המטופלות במרכזים. האמנה הושקה בינואר 2016 במטרה לסייע לנשים השוהות במקלטים ובדירות מעבר. לאחר מספר שנים של פעילות פורייה, בהן הסתייעו נפגעות אלימות רבות באמנה, הושק ביוני 2019 פיילוט להרחבתה לסיוע גם לנפגעות אלימות המטופלות במרכזים, ביחד עם משרד הרווחה והביטחון החברתי ועמותת רוח נשית. בהמשך להצלחת הפיילוט, החל ב-6.3.2022 המוסדות הפיננסיים ערוכים להחלת האמנה בכלל המרכזים בישראל. לקראת השינוי האמור, בוצעו התאמות בנוסח אמנה זו.

המטרה המרכזית של המתווה היא מתן סיוע פיננסי לנפגעות אלימות, שיהא:

1. **זמין ומהיר** - לזמינות של אנשי הקשר הרלוונטיים ולקבלת מענה מהיר חשיבות דבה בסיוע לנפגעת האלימות, שייכתן ומצויה בתקופה קריטית בחייה או במצב חירום;
2. **ייעודי ומקצועי** - איתור ויישום הפתרונות המיטביים בהתאם לצרכים הפיננסיים של כל נפגעת ונפגעת;
3. **צופה פני עתיד** - חינוך פיננסי לטובת התנהלות פיננסית מיטבית בטווח הארוך, בהמשך חייה;
4. **אישי** - ליווי אנשי שיאפשר לפעול מול הנפגעת ברגישות ותוך הפעלת שיקול דעת והבנת הנסיבות הייחודיות;
5. **יעיל** -

5.1 **במניעת הידרדרות כלכלית** והעמקת החובות של הנפגעת בתקופה של היעדר הכנסות, או בהיוותרותה ללא גישה אל שירותים חיוניים לה ולילדיה כתוצאה מפגיעה כלכלית מכוונת על ידי בן הזוג;

5.2 **בסיוע ביצירת תשתית לעצמאותה הפיננסית** של הנפגעת לאחר התנתקותה מן התלות הכלכלית בבן הזוג.

הצעדים העיקריים במתווה והעקרונות המרכזיים ליישומם מעוגנים באמנה זו.

1 מאחר שרוב נפגעות האלימות המטופלות במרכזים הן נשים, האמנה נוסחה בלשון נקבה וההתייחסות לנפגעי האלימות תהא כ'נפגעת' או 'נפגעת אלימות', אולם היא מיועדת לנשים וגברים כאחד, ובמסגרתה יוענק סיוע לנפגעי אלימות בני שני המינים.

הצעדים העיקריים ליישום המתווה

א. מינוי אנשי קשר ייעודיים

במסגרת יישום האמנה, מונו אנשי קשר ייעודיים בכל אחד מהמוסדות הפיננסיים ובכל אחד מהמקלטים והמרכזים. הרעיון העומד בבסיס מינויים אלה, הוא יצירת מומחיות משני הצדדים לצורך קיצור תהליכים וביטול חסמים.

מינוי אנשי קשר ייעודיים במוסד הפיננסי:

כל מוסד פיננסי מינה אנשי קשר ייעודיים, קבועים ובעלי הכשרה מתאימה למתן הסיוע המפורט באמנה. אנשי הקשר מוסמכים לתת מענה לכלל אוכלוסיית נפגעות האלימות ולהציע להן פתרונות מתאימים, ללא קשר למיקום הגיאוגרפי של המרכז או המקלט המטפל, או של הסניף בו מתנהל חשבון הבנק של הנפגעת.

המשימות העיקריות של אנשי הקשר במוסדות הפיננסיים:

1. סיוע במיצוי הזכויות הפיננסיות העומדות לרשות הנפגעת במסגרת האמנה;
2. מילוי ההוראות הפיננסיות הניתנות על ידה במהירות האפשרית;
3. תמיכה בקבלת ההחלטות הפיננסיות המיטביות, תוך ניתוח האפשרויות העומדות בפני הנפגעת;
4. פעולה יצירתית ובמהירות האפשרית למתן פתרון לכל בעיה שתתעורר;
5. הדרכת הנפגעת במטרה להגביר את רמת מודעותה הפיננסית ואת מידת יכולתה להעריך נכונה את מצבה הפיננסי;
6. בנייה משותפת עם הנפגעת של תשתית ראשונית להתנהלות פיננסית עצמאית בעתיד, באופן שתוכל, אם תרצה בכך, לבצע תהליך מהיר של התנתקות מהתלות הפיננסית בבן הזוג, שהייתה קיימת בעבר, בהתאם לצרכיה ורצונותיה;
7. אם הנפגעת שהתה במקלט/בדירת מעבר - להמשיך ככל שהדבר נדרש לעקוב ולתת לה סיוע במסגרת האמנה גם במהלך השנה העוקבת ליציאתה מן המקלט/מדירת המעבר, במטרה לייצר רציפות בתהליך היציאה לעצמאותה הפיננסית.

מינוי אנשי קשר ייעודיים במרכזים ובמקלטים:

המרכזים והמקלטים גיבשו רשימת אנשי קשר ייעודיים קבועים מטעמם, המשמשים כממשק העיקרי בין אנשי הצוותים הטיפולים ונפגעות האלימות המטופלות על ידיהם לבין אנשי הקשר במוסדות הפיננסיים.

הם אחראים על יצירת הקשר הראשוני בין הנפגעת לבין איש הקשר במוסד הפיננסי בעניינה של נפגעת האלימות המטופלת אצלם, ומסירת כל המידע הדרוש לצורך מתן הסיוע המיטבי על ידי המוסד הפיננסי לנפגעת, ועל המשך ליווי הקשר ביניהם לאורך התהליך.

אנשי הקשר במרכזים ובמקלטים הוכשרו הכשרה בסיסית, המסייעת להם בריכוז המידע המהותי שיש למסור לאנשי הקשר במוסדות הפיננסיים כדי שיוכלו לסייע לנפגעות האלימות, וכן כדי לתת הדרכה ראשונית לצוות הטיפולי במילוי השאלונים ובמתן מידע ראשוני לנפגעת.

ב. תהליך "הערכה פיננסית ומיצוי זכויות"

לתהליך זה שתי מטרות מרכזיות:

חיזוק יכולתם של המוסדות הפיננסיים לתת מענה מהיר, מקצועי וייעודי שיתאים באופן המיטבי לצרכי הנפגעת, כדי למנוע הדרדרות במצבה הכלכלי ו/או העמקת הפגיעה הכלכלית על ידי בן הזוג;

סיוע לצוותי הטיפול במיצוי זכויותיה הפיננסיות של הנפגעת, הן כלקוחה של המוסדות הפיננסיים והן כנפגעת אלימות השווהה במקלט או המטופלת באחד המרכזים.

פירוט שלבי התהליך:

1. הערכה פיננסית: במסגרת תהליך הקליטה ומיפוי הצרכים, המבוצע עם קליטת הנפגעת במקלט או עם קבלת החלטה כי נדרש סיוע במסגרת האמנה לנפגעת המטופלת באחד המרכזים, ימלא הצוות הטיפולי שאלון פיננסי (להלן: שאלון²), שירכז פרטים ממוקדים ורלוונטיים אודות המצב הפיננסי שלה. לצורך סיוע במילוי השאלון, עומד לרשות הצוות הטיפולי מדריך נלווה לשאלון (להלן: מדריך נלווה³), שהוכן על ידי הפיקוח על הבנקים, הכולל הסברים, הבהרות והפניות לסעיפים הרלוונטיים באמנה. תוכן השאלון המלא יועבר אל אנשי הקשר במוסדות הפיננסיים מוקדם ככל הניתן.

2. סיוע לנפגעת במיצוי מדבי של זכויותיה: הצוות הטיפולי והנפגעת יבחנו יחד דרכים לשיפור מצבה הפיננסי, להפחתת עלויות ניהול החשבון, התנהלות נכונה שתחסוך ממנה טרחה מיותרת ועוד. מוצע להיעזר לצורך כך במידע המופיע במדריך הנלווה לשאלון.

3. הצוות הטיפולי יצייד את הנפגעת בערכת דפי מידע, הכוללת את המסמכים הבאים:

3.1 דף מידע אודות זכויות לקוח בפתיחה וניהול חשבון עו"ש ביתרת זכות;

3.2 פירוט קצבאות הפטורות מעיקולים;

3.3 דף מידע בנושא הוזלת עלויות בניהול חשבון הבנק;

3.4 דף מידע ללקוחות שחשבונם הוגבל.

ג. ביטול הרשאה הדדית בחשבון

עם יציאתה של נפגעת מביתה וכניסתה למקלט, ותחילת תהליך ה"התנתקות" שלה מן "החיים הישנים", עלול בן הזוג למנוע ממנה גישה אל הנכסים הפיננסיים המשותפים שלהם. תוך ימים ספורים עלולה הנפגעת להיקלע למצב של "חנק פיננסי", לחוש חוסר אונים, ואף עשויה, בליט ברירה, לחזור אל "החיים הישנים". גם נפגעת המטופלת באחד המרכזים עלולה להיקלע למצב דומה.

הוראות החוק מאפשרות לכל אדם לפתוח חשבון חדש ולבטל הרשאות הדדיות בחשבון המשותף הישן. אנשי הקשר במוסדות הפיננסיים ינסו ככל האפשר למנוע מבן הזוג לפעול בחשבון בדרך של ניצול לדעה את המצב הרגיש. כן, ינסו לחסוך מהנפגעת סיבוכים בירוקרטיים מיותרים. במקרים רבים הפתרון יכול להימצא באמצעות פתיחת חשבון חדש על שם הנפגעת והעברת הפעילות הרלוונטית אליו. יש להבהיר בהקשר זה כי כל מקרה יבחן לגופו

2 שאלון בשפה העברית למרכזים, שאלון בשפה העברית למקלטים, שאלון בשפה העברית למרכזים, שאלון בשפה העברית למקלטים.

3 מדריך נלווה בשפה העברית למרכזים, מדריך נלווה בשפה העברית למקלטים, מדריך נלווה בשפה העברית למרכזים, מדריך נלווה בשפה העברית למקלטים.

במטרה לנסות ולמנוע ככל שניתן, ועל פי ההוראות, מצב בו הנפגעת תיוותר ללא שירותים חיוניים לה ולילדיה (דוגמת שירותים רפואיים, רצף ביטוחים ואחרים). תפקיד איש הקשר במוסד הפיננסי יהיה בהקשר זה לעקוב מקרוב אחר ביצוע הנחיות הנפגעת בסניף הרלוונטי, ולבצע התאמה, ככל שניתן, בין הוראות שניתנו על ידה לביצוע בחשבון הישן לבין ההוראות שיינתנו בחשבון החדש.

ד. יצירת התנהלות כלכלית עצמאית - יציאה לדרך חדשה

יכולתה של הנפגעת לנהל חיים פיננסיים עצמאיים תוך הפסקת התלות הכלכלית בבן הזוג, היא אחת מאבני הדרך להצלחת תהליך ההתנתקות ממנו. כאמור, הצעד הראשון בתהליך, הוא הפסקת הפעילות בחשבון המשותף, ככל שהנפגעת מעוניינת בכך. הצעד הבא הוא פתיחת חשבון חדש כבסיס להתחלת הפעילות הפיננסית העצמאית. פעילות עצמאית חדשה אפשרית באמצעות טיפול נכון בחובות בחשבון המשותף בו הופסקה הפעילות (אם קיימים), ובד בבד, באמצעות ניסיון להתמודד עם היעדר ההכנסות, הנובע בדרך כלל מהיעדר תעסוקה (המאפיין יותר נפגעות אלימות במהלך שהותן במקלטים ופחות את הנפגעות המטופלות במרכזים הממשיכות, עד כמה שניתן, בשגרת חייהן).

מתוך הבנה את הקשיים הקיימים בנסיבות אלה ומתוך רצון לסייע ככל שניתן לשיקומן של נפגעות האלימות, יפעלו המוסדות הפיננסיים בתחומים הבאים:

1. חלוקת החוב - תיבחן אפשרות לחלוקה של חובות בחשבון הישן בין שני בני הזוג באופן שווה, במטרה לאפשר לנפגעות אלימות שמסוגלות לכך לגייס את הסכום הנדרש ולהיפרע מחלקן בחוב המשותף שנצבר. מהלך זה יסייע לאשה בהתנתקות מבן הזוג ומהעבר הכלכלי המשותף, כדי לאפשר לה לצאת לדרך חדשה. מטרת הצעד היא מניעת העמקה של החוב והקטנת הנטל הכספי על הנפגעת.

2. הקפאת תשלומי משכנתא - הבנקים ישקלו בחיוב את האפשרות של הקפאת תשלומי המשכנתא לתקופה של כחצי שנה. מטרת הצעד היא למנוע את העמקת מצבת החובות של הנפגעת בתקופה שאין בה הכנסות, כדי לנסות ולהקטין את נטל התשלומים החודשיים שמוטל עליה בתקופה שבה היא שוהה במקלט, ויכול לסייע גם לנפגעות אלימות המטופלות במרכזים, בהתאם לנסיבות המקרה שלהן. הבנק יבחן כל מקרה לגופו, כדי למצוא את הפתרון המיטבי עבור כל אחת ואחת מן הנפגעות, תוך ניתוח המשמעויות וההשפעות השונות על החזרי ההלוואה. במקרה ובני הזוג נטלו הלוואת מדינה במסגרת חוק הלוואות לדוד, ישותפו בקבלת ההחלטה גם נציגי המדינה, כדי לוודא שהחלטת הבנק מקובלת עליהם.

3. העמדת אשראי - כפי שצוין לעיל, אחת הבעיות המרכזיות בעת שהיית נפגעות אלימות במקלטים היא היעדר הכנסות משמעותיות. אף על פי שבמהלך שהייה במקלט מקבלת הנפגעת סיוע מסוים מהמקלט ומהמוסד לביטוח לאומי, ייתכן כי הוא לא יספיק כדי שתצליח לעבור את התקופה הראשונית מבלי להגדיל את היקף החובות שלה.

במטרה לאפשר לנפגעת האלימות להשלים את תהליך ההתנתקות שלה מבן הזוג, לצמצם את מצבת החובות שלה, ולצאת לעצמאות פיננסית, יבחנו המוסדות הפיננסיים יבחנו בחיוב, כל אחד בפני עצמו, ובהתאם לנסיבותיו של כל מקרה ומקרה, את האפשרות להעמיד לטובת הנפגעת הלוואות או מסגרות אשראי בגובה אלפי ש"ח בודדים, זאת על אף שמדובר בהחלטה עסקית מובהקת שכרוכה בנטילת סיכון מצד המוסד הפיננסי.

המוסדות הפיננסיים יבחנו בחיוב להפעיל סיוע זה גם לטובת נפגעות האלימות שמטופלות במרכזים, ככל שיתרשמו כי יש צורך בכך.

ה. התנהלות במסגרת הליך הוצאה לפועל

על מנת להקל על נפגעות האלימות בצליחת תקופת ההסתגלות לחיים עצמאים בכלל, ולחיים פיננסיים עצמאים בפרט, וכדי למזער ככל שניתן את התמודדותן עם חובות שנוצרו בידיעתן/שלא בידיעתן, ינסו המוסדות הפיננסיים להקל עליהן בהליכי גביית החובות. מטרת ההסדר הוולונטרי היא מתן הקלות לנפגעות האלימות במהלך תקופה של כשנה וחצי מיום כניסתן למקלט באמצעות השהיית ההליכים ונקיטת צעדים נוספים כמפורט באמנה זו. כמו כן, יבחנו המוסדות הפיננסיים מתן הקלות דומות גם לנפגעות האלימות המטופלות במרכזים, ככל שהדבר מתאים בנסיבות המקרה.

המוסדות הפיננסיים יפעלו, בהתאם לנסיבות, להשהות את הליכי הוצאה לפועל שננקטו כנגד הנפגעת למשך כשנה וחצי מיום כניסתה למקלט (או מיום יצירת הקשר עם המוסד הפיננסי, במקרה של נפגעות אלימות המטופלות במרכזים). כמו כן, יפעלו המוסדות הפיננסיים להשהיית צבירת ריבית הפיגורים על החוב במהלך אותה תקופה. עם זאת, בנסיבות בהן קיים חשש שפעולה בדרכים האמורות עלולה להביא לפגיעה במעמדו של המוסד הפיננסי כנושה, יפעיל את שיקול דעתו ויוכל לפעול לפי בחירתו, אף אם באופן שונה מהאמור באמנה. אין בהסדר הוולונטרי כדי למנוע מהמוסדות הפיננסיים הטלת עיקולים על נכסי הנפגעת, והם יהיו רשאים לעשות כן, כל אחד לפי שיקול דעתו. אולם, במסגרת ההסדר הוולונטרי, יימנעו המוסדות הפיננסיים 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 הנפגעת ובהסכמתה, למימוש העיקולים לפני תום התקופה האמורה, למרות ההסדר הוולונטרי, ובלבד שהכל ייעשה, בשים לב לטובת הנפגעת, למטרות ההסדר הוולונטרי ולמען יישומן. בנסיבות בהן יש חשש שפעולה בדרכים האמורות מצדו של מוסד פיננסי פלוני, תוביל לפגיעה במעמדו כנושה, כל מוסד פיננסי יפעיל את שיקול דעתו כיצד לנהוג ויוכל לפעול לפי בחירתו אף באופן שונה מהאמור באמנה.

במסגרת הסיוע לנפגעות האלימות, יבחנו המוסדות הפיננסיים אם מצבת החובות של הנפגעת כוללת חובות כלפי מספר נושים. מצב זה יקשה על טיפול במסגרת המוסד הפיננסי. במקרים אלה, ינסה המוסד הפיננסי, יחד עם איש הקשר במרכז או במקלט, ליצור קשר עם נציגת רשות האכיפה והגבייה, מנהלת תחום חייב נזקק שפרטיה יימסרו לאנשי הקשר במרכזים ובמקלטים. במסגרת הקשר האמור, ייעשה מאמץ למצוא פתרונות מתאימים בתהליך הוצאה לפועל וכן פתרונות להסדרי חוב מול מספר נושים, ביניהם מוסדות פיננסיים.

1. טיפול מיוחד בנפגעות אלימות חסרות מעמד

מתוך אוכלוסיית 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 הנפגעות הללו לקיים התנהלות פיננסית סבירה.

על מנת להקל על אותן נשים אימצה 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 חשבונות, בהם הפעילות הינה מוגבלת בעיקרה וכן מקורות הכספים הנכנסים לחשבון ברורים ככל שניתן.

התשתית המשפטית עליה מתבסס 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, יכולה הנפגעת, בליווי אשת הקשר מהמקלט, לפנות אל איש הקשר בבנק, בבקשה לפתיחת חשבון, גם אם ברשותה רק מסמך זיהוי אחד (אישור שהיה/ויזה/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 הנפגעת, במסגרת סעיף 3 (ג) לצו איסור הלבנת הון כאמור. סוג החשבון ייקבע על ידי כל בנק לפי השיקול העסקי שלו.

בבנק ישראל הוקם צוות ייעודי לנושא, אליו ניתן לפנות במסגרת הליך המזורז על מנת לקבל אישור מיוחד לפתיחת חשבון עבור נפגעות אלימות 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 הנפגעת ובכך יגיש עבורה את היכולת לנהל חיים פיננסיים עצמאיים.

הסדר זה יופעל לפי הצורך גם לטובת נשים חסרות מעמד המטופלות במרכזים.

ז. הדרכות בנושא חינוך פיננסי במקלטים ובמרכזים

במטרה להגביר את המודעות הפיננסית של נפגעות האלימות השוהות במקלטים או מטופלות במרכזים, וכן של אנשי הצוות במוסדות אלה, החליטו המוסדות הפיננסיים לקחת על עצמם את תחום החינוך הפיננסי, וזאת באמצעות יצירת ממשק ישיר ובלתי אמצעי בין המוסדות הפיננסיים ובין המקלטים והמרכזים. במסגרת זו יקיימו המוסדות הפיננסיים, אחת לתקופה שתקבע בין המקלט/המרכז ובין המוסד הפיננסי, הרצאה בנושאים פיננסיים שונים. יכול שממשק זה יתפתח גם לתחומים נוספים, בהתאם לצורך, ובכפוף להסכמת שני הצדדים. מטבע הדברים, שיתופי פעולה מסוג זה רלוונטיים יותר למקלטים. עם זאת, בכונת נציגים במוסדות הפיננסיים לקיים גם הדרכות פיננסיות עבור צוותי הרווחה במרכזים, במטרה להעמיק את הידע הפיננסי של אנשי הצוות הטיפולי, את המודעות לסוגיות שנכללות באמנה ולסוגיות פיננסיות אחרות. הדרכות אלה יתקיימו בתיאום ובהסכמה, בהתאם לצורך שיעלה מצד המרכזים.

סיכום

אמנת "זמינות פיננסית" נועדה לסייע לנפגעות אלימות לצאת לדרך חדשה של עצמאות כלכלית. מטרה זו מושגת, בראש ובראשונה, באמצעות העמקת הקשר בין המוסדות הפיננסיים לבין המקלטים והמרכזים, ובדרך זו גם בין המוסדות הפיננסיים ובין נפגעות האלימות. הקשר האישי עם אנשי הקשר שמונו בכל אחד מהמוסדות הפיננסיים עומד בבסיס המתווה, שכן באמצעותו ניתן להעניק לנפגעות האלימות את הסיוע האישי שהן כה זקוקות לו, וכל זאת, במהירות המרבית, שבמקרים רבים הינה הכרחית.

לצד פעילותם של אנשי הקשר, שמהווה את ליבת המתווה, עוסקת האמנה בהתאמת פתרונות נוספים, כפי שפורטו לעיל, בתיאום עם נפגעות האלימות ועם אנשי הקשר המסייעים להן במקלטים ובמרכזים, ובהתאם להוראות הקיימות, תוך ניסיון מצד המוסדות הפיננסיים להתאים אישית, את הפתרון המיטבי לכל נפגעת ונפגעת, בהתאם לצרכיה, ותוך התאמה לנסיבות המקרה. איגוד הבנקים עוקב אחר יישום האמנה בכדי להמשיך וללמוד את יישומה בשטח, ומתוך כוונה להפיק לקחים לצורך שיפור השירות הניתן לנפגעות אלימות.