

## دليل لتعبئة استبيان مالي في مركز منع ومعالجة العنف في الأسرة

يستخدم هذا الاستبيان كأداة مساعدة للعناية بضحايا العنف المالي في مراكز منع ومعالجة العنف في الأسرة وليس إلزامياً تعبئة الاستبيان بالكامل أو جزء منه والاستبيان ليس شرطاً للتوجه إلى الموظف في المؤسسة المالية.

تمت صياغة ميثاق " المُستفادِيّة المالية" في عام 2016 بمبادرة من هيئة مراقبة البنوك واتحاد البنوك وبمشاركة البنوك وشركات الانتماء وبنك البريد (تُسمى فيما يلي: المؤسسات المالية) وبالتعاون مع ملاجئ النساء ضحايا العنف والجمعيات التي تساند النساء المُعنفات والمنظمات المجتمعية، وذلك بهدف توطيد العلاقة بين النساء المُعنفات وبين المؤسسات المالية من خلال ملاجئ النساء المُعنفات، وكذلك لإعطاء المرأة ضحية العنف مرافقة وإرشاد مالي لمواكبة خطواتها الأولى في العالم الجديد بعد أن هجرها زوجها، وهكذا نساعدنا على الانفصال عن عالمها القديم ونمنع عودتها مرة أخرى إلى دائرة العنف.

يتم العمل في هذه الأيام على توسيع نطاق الميثاق، حيث يتم في إطاره تقديم العون كذلك لضحايا العنف من الرجال والنساء ممن يعيشون داخل مجتمعاتهم ويتلقون العناية في مراكز معالجة العنف الأسري. توسيع نطاق الميثاق ليشمل كذلك ضحايا العنف الذين يعيشون في مجتمعاتهم هو أمر مهم للغاية، وذلك لأن معظم ضحايا العنف في إسرائيل يتلقون العناية داخل مجتمعاتهم وليس في الملاجئ، ولهذا فإن توسيع نطاق الميثاق ينطوي على احتمال زيادة كبيرة في أعداد مستحقي العون والمساعدة بموجب الميثاق.

يسعى هذا الميثاق إلى فرض إجراءات يتعين بموجبها على المؤسسات المالية منع الزوج/ الزوجة من القيام بأي حركات مالية قد تسبب أضراراً كبيرة على المدى القريب، بحيث تقوم تلك المؤسسات بتوفير حلول مهنية وحساسة وسريعة تُركز على الاحتياجات الخاصة والمحددة لضحايا العنف من النساء والرجال. ولكي يكون بمقدور المؤسسات المالية تطبيق هذه الأمور ولكي يُتاح لها اقتراح حلول مالية موضوعية متطورة تبعاً للظروف الخاصة بكل حالة وحالة.

الهدف من تعبئة الاستبيان المالي بالتوافق مع ما جاء في الميثاق هو مساعدة الأخصائيين (يُسمون فيما يلي- أشخاص التواصل في مراكز العنف الأسري) على جمع معلومات مناسبة لأجل نقلها إلى المؤسسة المالية، وذلك لكي يتسنى للمؤسسة المالية إجراء المراقبة المطلوبة للحساب وإذا اقتضت الحاجة سيوفرون حلولاً مناسبة للاحتياجات الخاصة لكل من تعرض للعنف وذلك وفقاً لوضعه المادي. كما وتساعد تعبئة الاستبيان في تحصيل حقوق ضحايا العنف وتساعد أشخاص التواصل في المراكز على كشف علامات العنف المالي. يقدم هذا الدليل لأشخاص التواصل في المراكز شروح وتوضيحات بالنسبة للمعلومات اللازمة للتعبئة في كل بند من بنود النموذج، وكذلك يوجههم إلى استحقاقات ضحايا العنف المبينة في البنود المناسبة في الميثاق.

☒ لا بد من التنويه بأن هناك أهمية كبيرة للتفكير والأخذ بالاعتبارات قبل القيام بالخطوات المبينة في الجدول أدناه، وخاصة ما يرد في البنود 5 و 13، حيث من الجائز أن تكون هناك خطوات مناسبة لضحية تأدت من الناحية الاقتصادية لك لها تداعيات مؤثرة على العلاقة بالزوج/ الزوجة (مثلاً: تازيم الخلاف بينهما).

☒ لا بد من الأخذ بعين الاعتبار أنه وعلى ضوء الحالة النفسية للضحية في هذه المرحلة أو نتيجة نقص المعلومات، فمن الجائز أن تكون الإجابات التي يتم إعطائها في بعض الحالات غير دقيقة أو غير كاملة.

إذا كان لديكم سؤال او استفسار فيمكنكم مراجعة سكرتارية قسم البنك والزيون في هيئة مراقبة البنوك على هاتف: 02-6552696.

رقم البند في الاستبيان المالي	الموضوع	شرح	ملاحظة
1	مستندات	من خلال هذا السؤال يمكنك ان تعرف ما هي المكانة القانونية للضحية. إذا كانت/ كان الضحية عديمة/ عديم المكانة -راجع البند 5 في الميثاق لتفاصيل بشأن المستندات التي يمكن تقديمها للبنك لأجل فتح حساب.	لتفاصيل إضافية راجع البند 5 من الميثاق
3-2	حساب عام- تفاصيل حساب البنك	1. بحسب إجابة الضحية يمكن أن تفهم في أي بنك/ بنك بريد يتم إدارة الأنشطة المالية وتبعاً لذلك يمكن مراجعة الموظف المناسب في تلك المؤسسة المالية. 2. بالنسبة لتفاصيل الحساب : (أ) ذاكنت/ كانا الضحية لا تذكر/ يذكر أو لا تعرف/ يعرف تفاصيل الحساب- ﴿بالإمكان فتحها هي تفاصيل المكتوبة على دفتر الشيكات أو على بطاقة الخصم إذا كانت معها. ﴿يمكن مراجعة موظف الاتصال بالبنك/ بنك البريد لكي يعثر على الحساب بحسب رقمه هوية الضحية. (ب) إذا أجابت/ أجاب الضحية بأن الحساب على اسم زوجها/ زوجته فقط أو على اسميهما معاً، فمن المحبذ فحص إمكانية فتح حساب جديد على اسم الضحية لوحدها/ لوحده. )	
4	حساب عام - وكيل	بحسب إجابة الضحية يمكننا أن نعرف إذا كان هناك شخص آخر مُصرح له بإجراء حركات أو الحصول على معلومات عن الحساب. إذا كان الوكيل أو المصرح له بالتوقيع في الحساب هو الشخص المُهيد الذي طلبت/ طلب الضحية الانفصال عنه، فمن المحبذ أن نطلب من المؤسسة التي يُدار فيها الحساب إلغاء التوكيل الذي تم إعطائه لذلك الشخص.	
5	حساب عام - حقوق التوقيع في الحساب	إذا كان في حساب الضحية- (أ) يلزم توقيع جميع أصحاب الحساب- فنحن بصدد حقوق توقيع "معاً". أي أن أي حركة في الحساب تستدعي موافقة الشريك/ الشريكة في الحساب. وهذه الحالة القانونية تمنع الشريك من سحب أموال من الحساب بدون رقابة، لكنه يكرس ارتباط الضحية بزوجه/ بزوجته، حيث لا يمكن إجراء أي عملية في الحساب دون موافقته/ موافقتها (ب) يكفي توقيع أحد أصحاب الحساب- حقوق التوقيع "معاً ومنفردين". أي: تكفي موافقة أحد الشركاء فجراء عمليات في الحساب. في هذه الحالة قد يقوم الشريك بإساءة استغلال الحساب وسحب أموال منه.	لمزيد من التفاصيل راجع البنود 2-3 من الميثاق

رقم البند في الاستبيان المالي	الموضوع	شرح	ملاحظة
		<p>✓ إذا تبين من ظروف الحالة بأن المعتدي قد يزيد من حجم الديون في الحساب المشترك أو ينتج ديون جديدة أو يسحب شيكات أو يسحب أموال من المدخرات وما إلى ذلك من تصرفات،، فيمكن الاتصال بالموظف في المؤسسة المالية وفحص إمكانيات الحل.</p> <p>قد تكون الحلول المحتملة: تغيير حقوق التوقيع في الحساب لحساب يسمح بإجراء معاملات فقط معاً/ أو شطب اسم الضحية من الحساب المشترك أو فتح حساب جديد على اسم الضحية لإدارة شؤونهما المالية من خلال النظر في الانعكاسات المحتملة وبالتوافق مع اعتبارات المؤسسة المالية.</p>	
6	حساب عام – عنوان المراسلة البريدية المسجل لدى المؤسسة المالية	<p>هناك أهمية للعنوان البريدي المسجل لدى المؤسسة المالية، وذلك للاعتبارات التالية:</p> <p>(أ) للتأكد من عدم وصول رسائل بريدية من المؤسسة المالية موجهة على الضحية إلى عنوان زوجها/ زوجته في حال كان الزوج والزوجة لا يسكنان معاً.</p> <p>(ب) للتحقق من تمكين الضحية من الاطلاع على المعاملات المالية التي تتم في الحساب.</p>	
8-7	حساب عام – دخول من الإنترنت لمعلومات عن الحساب وعن المعاملات التي تتم فيه	<p>المعلومات عن وضع الحساب مهمة لمنع تدهور الوضع المالي. فطالما لم تعرف الضحية ما هو وضع الحساب، فبوسعها الحصول على تلك المعلومات بالطرق التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. من خلال الإنترنت أو من خلال تطبيق على الهاتف المحمول.</li> <li>2. من خلال استصدار كشف مطبوع عن حالة الحساب لدى فرع البنك.</li> </ol> <p>إذا لم تكن للضحية إمكانية الدخول إلى حساب البنك من خلال تطبيق أو من خلال الإنترنت – من المهم أن نطلب من المؤسسة المالية إضافة الضحية إلى الحساب ولخدمات تلقي معلومات وإجراء معاملات في الحساب من خلال التطبيق على الهاتف المحمول وموقع البنك على الإنترنت. من المهم أن ننصح الضحية في مكتب الشؤون الاجتماعية بان تتابع ما يجري في الحساب من خلال الوسائل المذكورة أعلاه لكي تتأكد من عدم قيام زوجها/ زوجته بتفريغ الحساب من الأموال.</p> <p>إذا كان هناك رصيد دين في الحساب – فمن المحبذ الاستفسار عما إذا كان الدين في نطاق إطار السحب الائتماني؟ وهل وافق البنك أم لم يوافق على هذا الدين؟</p> <p>كما ومن المحبذ أيضاً إشعار شخص الاتصال في البنك بشأن تلقي الضحية خدمات في مكتب الشؤون الاجتماعية لكي يعمل معاً على إيجاد حلول للوضع إذا تطلب الوضع (مثل تخصيص إطار ائتمان مالي جديد).</p>	<p>من المهم أن نعرف بان البنك ملزم بمقتضى قانون مراقبة البنوك بتمكين جميع زبائنه من الدخول إلى حساباتهم بطريقة إلكترونية للحصول على معلومات عن حساباتهم.</p> <p><b>راجعوا البند (أ).</b></p>

رقم البند في الاستبيان المالي	الموضوع	شرح	ملاحظة
9	مبالغ تدخل إلى الحساب	إذا كانت إجابة الضحية إيجابية (أي أن هناك مبالغ مالية دورية تدخل إلى الحساب)، فبالتوافق مع الظروف والوضع المعيشي المشترك للضحية وزوجها/ زوجته، من المحبذ التباحث مع الضحية حول إمكانية فتح حساب بنك جديد ومطالبة الجهات التي تحوّل المبالغ إلى الحساب، بما فيها مؤسسة التأمين الوطني بتحويل المبالغ المالية إلى الحساب الجديد لكي تبدأ تلك المبالغ منذ ذلك الحين، بما فيها مخصصات الأطفال بالدخول إلى الحساب الجديد.	
10 - 11	وسائل الدفع	<p>من المهم أن نعرف ما هي وسائل الدفع التي تستخدمها الضحية وذلك للأسباب التالية:</p> <p>(أ) إذا كانت الضحية تستخدم فقط المال النقدي -</p> <p>✓ يجب أن نقترح على الضحية أن تطلب من البنك استصدار بطاقة خصم فوري (بطاقة ديبيت) وبطاقة لسحب مبالغ مالية من جهاز السحب الأوتوماتيكي (كسيومات)، وذلك لأجل تمكين الضحية من الشراء وسحب المال.</p> <p>✓ استخدام المال النقدي فقد قد يثير الشكوك بان الضحية تتعرض لعنف مالي.</p> <p>(ب) مراجعة وسائل الدفع قد تساعد على معرفة تفاصيل حساب الضحية إذا لم تكن تلك التفاصيل معروفة.</p> <p>(راجعوا البند 3 أعلاه )</p> <p>(ت) من المهم أن نعرف بأنه إذا تم تغيير حقوق التوقيع في الحساب بحيث تستدعي كل معاملة في الحساب الحصول على توقيع الشريكين في الحساب، فعندها لا يمكن مواصلة الشراء أو سحب المال من الحساب بواسطة البطاقة (راجعوا التفاصيل في البند 5 أعلاه)</p>	<p>من المهم أن نعرف بأن البنك ملزم بمقتضى تعاليم مراقبة البنوك بتمكين أي زبون من:</p> <p>✓ الشراء بواسطة بطاقة الخصم الفوري (ديبيت)</p> <p>✓ سحب مال من الحساب بواسطة بطاقة كسيومات</p> <p>راجعوا الحقوق الأخرى في إدارة الحساب العام برصيد إيجابي في البند (أ) الملحق</p>
12	وسائل الدفع - تصاريح للخصم من الحساب	<p>إذا فتحت الضحية حساب بنك جديد، فمن المهم فحص ما إذا كانت هناك حاجة لنقل قسم من تصاريح الخصم من الحساب إلى حسابها الجديد، وذلك بالتوافق مع ظروف الحالة ونوع التصريح (مثلاً: دفعات لصندوق المرضى، تأمينات للأطفال، دفعة للحضانة وما إلى ذلك).</p> <p>من المهم أن نفهم بأنه حين يتم شطب اسم صاحب الحساب من الحساب المشترك فإنه بذلك يكون قد تنازل عن إمكانية الإطلاع على ما يجري في الحساب بعد شطب اسمه من الحساب. ولهذا فمن المحبذ فحص إمكانية نقل تصاريح الخصم المهمة إلى الحساب الجديد والتأكد من تسلسل الدفعات لتفادي خسارة الحقوق (مثل دفعات المشككتنا ودفعات التأمين وصندوق التقاعد وصندوق المرضى).</p>	<p>لمزيد من التفاصيل راجعوا البند رقم 2 من الميثاق</p>

رقم البند في الاستبيان المالي	الموضوع	شرح	ملاحظة
13	وسائل الدفع – بيان طريقة الدفع لمؤسسات محددة	من المحبذ النظر في إمكانية الدفع الأمتل بحسب الإجابات التي نحصل عليها من الضحية، وذلك بالتوافق مع ظروف الحال ومع مراعاة الوضع المعيشي المشترك للضحية مع زوجها/ زوجته، ومع الأخذ بالاعتبار إذا تم فتح حساب بنك جديد. فيما يلي توصيات بخصوص تصاريح الدفع التالية: (أ) <b>دفعات لصندوق المرضى</b> – من المهم أن نقل الدفعة إلى حساب الضحية الجديد. (ب) <b>دفعات للتأمين الوطني</b> - من المهم أن نقل الدفعة إلى حساب الضحية الجديد. (ت) <b>دفعات لمؤسسات تربوية للأطفال</b> - من المهم أن نقل الدفعة إلى حساب الضحية الجديد. (ث) <b>دفعات للتأمين ولصندوق التقاعد</b> - من المهم أن نقل الدفعة إلى حساب الضحية الجديد.	ملاحظة
14	مدخرات وبرامج توفير	إذا كانت هناك مدخرات وبرامج توفير في الحساب المشترك- فينبغي إشعار البنك بأسرع ما يمكن لكي يتأكد البنك بأن الشريك/ الشريكة في الحساب لن يسحب/ تسحب الموال دون موافقة الضحية أو دون علمها.	
15	قروض – حجم الالتزامات	(أ) من المهم أن نعرف حجم التزامات الدفع التي أخذتها الضحية على عاتقها لكي يتسنى للبنك مراعاتها عند النظر في إمكانية تسوية الدين أو اقتراح حل آخر. (ب) في هذه الأيام يمكن الحصول على قروض كذلك من هيئات خاصة غير البنوك (مثل شركات بطاقات الائتمان ومؤسسات غير بنكية وغيرها). المعلومات المتعلقة بتلك القروض لا تظهر في كشف الحساب المطبوع. ولهذا يجب أن نعرف من الضحية إذا أخذت/ أخذت قروض من تلك الهيئات وما حجم تلك القروض لكي نفهم ما هو الحجم الكامل لالتزاماتها	<b>لمزيد من التفاصيل راجعوا البنود 3 و 4 من الميثاق</b>  هناك عدة استحقاقات لصالح الضحية بموجب الميثاق، ومن ضمنها تقسيم الدين على الزوج والزوجة، تسوية الدين وتجميد دفعات المشكنتا.
16	قروض - سيارة	يلقي هذا البند ضوءاً إضافياً على التزامات الضحية وعلى العقارات المرهونة التي تملكها.	
17	ملكية على الشقة	في حالة وجود صعوبة بتسديد دفعات قرض المشكنتا فهناك لصالح الضحية في بموجب الميثاق إمكانية تجميد دفعات المشكنتا لمدة نصف سنة	<b>لمزيد من التفاصيل راجعوا البند 3(ب) من الميثاق</b>
18	المساكن العامة	يلقي هذا البند الضوء على حقوق الضحية	

رقم البند في الاستبي ان المالي	الموضوع	شرح	ملاحظة
19	الإيجار	إذا كانت الضحية لا تسكن مع زوجها/ زوجته وتم فتح حساب بنك جديد، فمن المُستحسن فحص إمكانية نقل الائتمانات إلى الزوج/ الزوجة.  مساعدة في دفع إيجار البيت – هذه المعلومات تلقي الضوء على حقوق الضحية	
20	قيود وإجراءات قضائية – إجراءات في دائرة التنفيذ أو الإعلان عن الإفلاس	(أ) لكي نفهم ما هي القيود المفروضة على الضحية وما هي حقوقها/ حقوقه في إدارة الحساب، فلا بد لنا من الحصول على معلومات عن نوع القيود المفروضة على الضحية. (ب) لكي نعرف ما هو نوع القيد المفروض على الضحية يتعين علينا الدخول إلى موقع الإنترنت "معلومات ومصادقات بشأن فرض قيود على حسابات وزيائن" في بنك إسرائيل على الموقع التالي: <a href="https://www.boi.org.il/he/consumerinformation/restrictedaccountsandcustomers/mushlaandcustomers/mushla">https://www.boi.org.il/he/consumerinformation/restrictedaccountsandcustomers/mushla</a> <a href="https://www.boi.org.il/he/consumerinformation/restrictedaccountsandcustomers/mushla">j/pages/index.aspx</a> أو مراجعة شخص التواصل في البنك.	راجعوا التفاصيل بشأن أنواع القيود القائمة في البند (ب) المرفق
21	مصلحة تجارية عمل	إذا كانت الضحية أو زوجها/ زوجته يدير مصلحة تجارية من خلال حساب البنك المشترك للزوج والزوجة، فمن المهم أن يعرف البنك ذلك. إذا كانت الضحية تعمل/ يعمل أجيرة/ أجيراً فهناك أهمية لتوعيتها تجاه استقرارها المالي ومعرفة طريقة قبضها الراتب. إذا كان الراتب يدخل مباشرة إلى حساب البنك المشترك وتم فتح حساب جديد – فمن المُحبذ النظر في إمكانية إيداع الراتب في الحساب الجديد.	
22	كفالة	هذه المعلومات مهمة لكي نفهم فيما إذا كانت الضحية مرتبطة بالتزامات أخذها/ أخذتها على عاتقها/ عاتقها زوجها/ زوجته. هذه معلومة مهمة لأجل معرفة حجم التزامات الضحية ولكي نفهم بشكل عام حجم ظاهرة تورط الضحية بالديون بسبب كفالتها/ كفالاته لزوجها/ لزوجته.	

رقم البند في الاستبيان المالي	الموضوع	شرح	ملاحظة
23	أموال مستقبليّة	هذه المعلومات مهمة للحصول على صورة كاملة عن وضع الضحية المالي	
24	ديون	هناك أهمية كبيرة للحصول على معلومات عن حجم ديون الضحية. ومن المحبذ موافاة البنك بتلك المعلومات لكي ينظر في إمكانيات مساعدة الضحية على دفع ديونها (مثلاً: من خلال اتفاقية لتسوية الدين، إعادة تقسيط الدين، شطب قسم من الدين وما إلى ذلك).	<b>لمزيد من التفاصيل راجعوا البند 3 من الميثاق</b>
25	التأمين الوطني	هذه المعلومات تُلقى الضوء على حقوق الضحية	

ملاحظة	شرح	الموضوع	رقم البند في الاستبيان المالي