|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | \\portals\DavWWWRoot\sites\boi\about\Mitug\DocList\Logo Bank of Israel 2 color\Logo Bank of Israel 2 color.jpg | ‏ירושלים, ד' באדר ב', תשפ"ב  ‏‏‏‏‏07 מרץ, 2022 |

**דברי פתיחה של המפקח על הבנקים במפגש העדכון השנתי של אמנת זמינות פיננסית**

**רקע**

שלום ותודה לכל מי שהצטרף למפגש שלנו, בנושא סיוע לנשים נפגעות אלימות. זאת הפעם השישית שאנו מקיימים מפגש בנושא חשוב זה. אני מאוד נרגש לפתוח את המפגש, שנוגע בנושא כל כך חשוב וגם כאוב.

ברמה האישית, אני רואה את תפקידי כמפקח על הבנקים כשליחות ציבורית. במסגרת תפקידי שמתי לי למטרה להניע את המערכת הבנקאית לקחת חלק משמעותי יותר במרקם הכלכלי-חברתי בישראל, כדי להביא אותנו לחיות בחברה טובה יותר.

נמצאים איתנו כאן היום מנהלי ועובדי המקלטים והמרכזים למניעה וטיפול באלימות במשפחה בקהילה. אני רוצה לברך אתכם על העשייה האינטנסיבית, היומיומית והמשמעותית שלכם, ולחזק את פועלכם למען רווחתם של נפגעי ונפגעות האלימות וילדיהם, המתמודדים עם מציאות חיים יומיומית קשה מנשוא. ברשותכם, אדבר בהמשך דברי בלשון נקבה ואתייחס לנפגעי ונפגעות האלימות כנפגעות, שכן רוב הנפגעות הן נשים.

מאז פרוץ משבר הקורונה לפני כשנתיים, האלימות כלפי נשים התגברה ואנו עדים לאירועים קשים מאד ומזעזעים של אלימות במשפחה, באופן שחוצה את החברה הישראלית וקיים הן בחברה היהודית והן בחברה הערבית. על המאפיינים והדפוסים של האלימות במשפחה בחברה היהודית והערבית, על מחקרים בעולם ועל תמרורי אזהרה נשמע ביתר פירוט בהמשך המפגש. לצערנו, תופעת האלימות במשפחה, אפליה ופגיעה בנשים, הינה תופעה שמוכרת גם במחוזות רבים אחרים ובתצורות שונות.

אנו בפיקוח על הבנקים רואים את אמנת הזמינות הפיננסית כחלק מתפיסת בנקאות אחראית ומשפיעה. במסגרת זו, אנו מנסים לתרום את תרומתנו ולסייע ככל שניתן בנושא האלימות הכלכלית בתחומים שיש לנו בהם ערך מוסף, אך מובן שאיננו יכולים לתת פתרון לבעיה הרחבה, הדורשת טיפול שורשי נרחב הרבה יותר, ושילוב זרועות של רשויות רבות במדינה, בהם, בראש ובראשונה משרד הרווחה והביטחון החברתי, המוביל את הטיפול בתחום מניעת האלימות במשפחה, מפתח ומרחיב שירותים ומענים בתחומי ההגנה, הטיפול והשיקום במישור האישי, וכן, חשיבותן של מערכות אכיפת החוק. אנו שמחים להמשיך ולשתף פעולה עם המשרד, על מנת לתת מענה חשוב זה לנפגעות האלימות במשפחה.

בנקים וחברות כרטיסי האשראי הם גופים מקצועיים, מנוסים ומומחים בתחומם, ובפעילותם הם חולשים על תחומים רבים ומגוונים הנוגעים לכולנו בחיי היומיום. השילוב בין המאפיינים הללו הופך את המערכת הפיננסית לגורם ראוי ומתאים לקידום נושאים חברתיים וקהילתיים משמעותיים.

והגם שהמערכת הבנקאית הינה מערכת בעלת אוריינטציה עסקית, המכוונת, בין היתר להשאת ערך לבעלי מניותיה, יש להדגיש כי לא כל הרווחים הפיננסים שווים. רווחים המופקים תוך כדי מתן ערך חברתי הם בעלי ערך אסטרטגי גבוה יותר. עסקים, בהם גם המערכת הבנקאית, אבל לא רק, נכון, ואף חובה, שיקחו אחריות וישפיעו באופן חיובי על סביבתם האנושית והפיזית – זהו בעיני ולתפיסתי, חלק מה"רישיון לפעול".

מדינות מובילות בעולם מודדות את המערכת הבנקאית גם בתחום הפעילות החברתית. במהלך השנה האחרונה פועל הפיקוח על הבנקים ממקום ערכי של הבנת הנושא וחשיבותו, אגב בחינת מהלכים המיושמים בעולם הרחב ודורש מהבנקים להציג באופן שקוף לציבור את ההיבטים הסביבתיים, החברתיים וההיבטים הנוגעים לממשל תאגידי בפעילותם, והכל במטרה לחזק את תרומת המערכת הבנקאית לסביבה ולחברה.

לצד עשייה חשובה זו, אנו בפיקוח על הבנקים פועלים להגברת ההוגנות הבנקאית ביחסי הבנק והלקוח בכלל, תוך מתן תשומת לב ייחודית להגנה על אוכלוסיות מיוחדות, הגברת השקיפות והגילוי ללקוחות, שמירה על זכויות לקוחות בפתיחה וניהול חשבון ועוד.

כמו כן, אנו ממשיכים לפעול לחיזוק כוח המיקוח של הלקוחות בהתנהלות מול המערכת הבנקאית, באמצעות מעבר מהיר ונוח בין בנקים ולקידום התחרות דרך פתיחת סביבת הבנקאות הפתוחה לגופים נוספים באקו-סיסטם.

האמנה לזמינות פיננסית נוצרה מתוך רצון לסייע באופן שוטף לנשים לצאת ממעגל האלימות הפיזית והכלכלית, לחיים חדשים עם בסיס יציב יותר ועצמאות כלכלית. הפיקוח על הבנקים ביחד עם איגוד הבנקים ועמותות שונות, החליטו לגבש אמנה וולונטרית שבה חברים כל הבנקים, חברות כרטיסי האשראי ובנק הדואר. שיתוף פעולה זה של המערכת הפיננסית עם המקלטים לנשים נפגעות אלימות והמרכזים לטיפול באלימות במשפחה, מאפשר לנפגעות אלימות לצמוח מהמשבר אליו נקלעו ולצאת לדרך חדשה ועצמאות כלכלית.

במצב של האלימות הגואה בחברה, המסר של הפיקוח על הבנקים לנפגעות האלימות, הוא מסר של עצמאות כלכלית. אנו מאמינים שמתן פתרונות פיננסיים שיאפשרו את ניתוקם של כבלי השליטה הכלכלית מהנפגעת, יאפשר להן את החופש לעזוב את בן הזוג האלים בכל רגע נתון שבו עולה בליבן חשש שסכנה מרחפת מעל ראשן. זה לא אומר שאם מישהי עצמאית כלכלית אז הכל מושלם. זה רק אומר שהיא לא תלויה כלכלית בבן הזוג ויש לה יותר דרגות חופש לבחור ולהחליט אם להישאר או לעזוב.

האמנה הושקה בינואר 2016, ומאז מדי שנה, אנו מקיימים את מפגש העדכון השנתי כדוגמת המפגש הזה, על מנת לדון בנושאים שונים שעל סדר היום, לשמוע את השטח, ולמצוא את הדרכים המיטביות בכדי לשפר ולהרחיב את התחומים שבהם עוסקת האמנה, מתוך מטרה לתת את המענה המיטבי. האמנה נתנה עם השקתה מענה לנשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר. מאז השקתה, היא הורחבה מספר פעמים, בעקבות בקשות וצרכים שעלו מהשטח, וביוני 2019 החל פיילוט להרחבתה, לנפגעות אלימות המטופלותבמרכזים למניעה וטיפול באלימות במשפחה בקהילה, ביחד עם משרד והרווחה ועמותת רוח נשית. הפיילוט התקדם, עקב בצד אגודל – הוא החל עם מתן מענה לנפגעות אלימות המטופלות ב-10 מרכזים, בהמשך הורחב ל-17 מרכזים, ובשנה שחלפה בוצעה הרחבה נוספת שלו ל-60 מרכזים.

היום, אני שמח לעדכן כי לאור הצלחת הפיילוט, התקבלה החלטה על סיומו והרחבת האמנה לכלל 170 מרכזי הטיפול באלימות במשפחה בקהילה, הפזורים בכל רחבי הארץ. נכון להיום, המוסדות הפיננסיים השותפים לאמנה ערוכים להחלתה בכלל המרכזים הפועלים בישראל. מדובר בהרחבה משמעותית ביותר של הפעילות, שכן פוטנציאל נפגעות האלימות שעשויים להיעזר בה גבוה דרמטית מכפי שהיה במקור. נשמע על כך בהרחבה בדבריו של מר איתן מדמון, יו"ר איגוד הבנקים. נוסח האמנה תוקן בהתאמה באופן שהנוסח שאנו מפרסמים היום, מותאם לתחולתה על המרכזים והאמנה העדכנית תעלה לאתר בנק ישראל.

משמעות נוספת של הדברים היא, שהאמנה תסייע גם לגברים, שכן במרכזים אלה ניתן מענה גם לגברים נפגעי אלימות. הנושא של 'גברים נפגעי אלימות' הוא נושא שמדובר בו פחות. על פי נתוני המשטרה ב-19% מתיקי האלימות בין בני זוג שנפתחו בשנת 2020 נרשם גבר בתור הקורבן. אנו קוראים לשינוי השיח הציבורי בישראל לכזה שכולל התייחסות לגברים נפגעי אלימות ומעודדים את קידומם של פתרונות המסייעים במניעת אלימות ולקבל סיוע במטרה לצאת ממעגל האלימות.

הרחבה נוספת שכללנו באמנה העדכנית מתייחסת למצב בו מצבת החובות של הנפגעת כוללת חובות כלפי מספר נושים. במקרים אלה, המקשים על הטיפול בנפגעת במסגרת המוסד הפיננסי, נקבע באמנה, כי המוסד הפיננסי ינסה, יחד עם איש הקשר במרכז או במקלט, ליצור קשר עם נציג פניות הציבור מטעם רשות האכיפה והגבייה, שפרטיו יימסרו לאנשי הקשר במרכזים ובמקלטים. במסגרת הקשר האמור, ייעשה מאמץ למצוא פתרונות מתאימים בתהליך ההוצאה לפועל וכן פתרונות להסדרי חוב מול מספר נושים, ביניהם מוסדות פיננסים.

אז מהי בעצם אמנת "זמינות הפיננסית"?

האמנה היא מתווה וולנטרי שאימצו הבנקים, חברות כרטיסי האשראי ובנק הדואר, בהובלת איגוד הבנקים, במסגרתו ניתן ליווי פיננסי ממוקד ומתן מענה לצרכים של נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר ונפגעות המטופלות במרכזים בקהילה. אחת המטרות המרכזיות שלה היא הגברת הזמינות הפיננסית של המוסדות הפיננסיים ומתן מענה אישי ומהיר למי שנזקקת לסיוע באמצעותה. מטרה זו מושגת, בין היתר, באמצעות מינוי אנשי קשר ייעודים לטיפול בנושא, כאשר, הסרת חסמים ובירוקרטיות הינה אחת המטרות המרכזיות של האמנה, אך איננה מטרה יחידה. המערכת הפיננסית פועלת לספק לנפגעות האלימות, ליווי והדרכה פיננסית במטרה ללוות את צעדיהן הראשונים לאחר שעולמן השתנה באופן דרמטי.

כמו כן, האמנה כוללת צעדים נוספים שנועדו לסייע לנפגעות האלימות להתנתק מהחיים הישנים והתלות הפיננסית בבן הזוג.

בשנה האחרונה הסתייעו באמנה כ-450 נפגעות אלימות, ומאז שהושקה האמנה בינואר 2016 ועד היום, כ-1,650 נפגעות אלימות קיבלו סיוע במסגרתה. הנושאים בהם אנשי הקשר מהמערכת הפיננסית נתנו מענה הינם שונים ומגוונים. בין היתר, טופלו פניות העוסקות בפתיחת חשבון בנק ללא מסמכי זיהוי, בפרט לנשים חסרות מעמד; שינוי זכויות החתימה בחשבון; חלוקת החוב שבחשבון; שחרור כספי קצבאות המוגנים מפני עיקול; השהיית הליכי גביה; הקפאת משכנתא ועוד.

חוסנה של המערכת הבנקאית נמדד ביכולתה לגלות גמישות ויצירתיות כלפי לקוחותיה, ובאפשרותה לזהות את המקרים הייחודיים בהם ראוי לחרוג מדפוס העבודה הרגיל כלפי לקוחות, ולנסות להעניק ללקוח, בעת התמודדותו עם משבר, מסלול ייחודי המותאם לנסיבות החיים החריגות שנכפו עליו. כך לדוגמא, נמצאת על שולחננו פנייה של ילדי אישה שנרצחה על ידי בן זוגה, וקיבלו מהבנק מכתב דרישה לפירעון חובה, הממוען ליורשי המנוחה, משל מדובר במקרה רגיל של יורשים. במקרים חריגים כדוגמת אלה, ראוי ונכון לפעול ברגישות יתר, מתוך הבנה, שהחוקים והרגולציה, מתאימים לרוב המוחלט של המקרים, אך ישנם מקרים בהם החשיבה צריכה להיות שונה, חייבים לצאת מהקופסא ולפעול אחרת שכן דפוס הפעולה הרגיל לא מתאים להם. וכפי שנאמר גם בהזדמנויות אחרות, לעיתים בהחלט ניתן, ראוי ונכון כחלק משיקול הדעת העסקי, לפעול בהתחשבות עודפת ובחמלה. אלה אינם תרחישים ואירועים יום יומיים, ומכאן, מצדיקים התחשבות, רגישות ונחישות בסיוע המתאים.

הפעילות המבורכת במסגרת האמנה, בה המערכת הפיננסית מתגייסת לטובת נפגעות אלימות שחוו טלטלה עזה בחייהן, מעניקה להן סיוע נרחב ומידי תוך זמינות מלאה ורצון עז למצוא פתרונות יצירתיים כדי להקל עליהן, והיא שמהווה דוגמה מצויינת להתנהלות מחוץ לקופסא, בגישה גמישה ומאפשרת.

אסכם ואומר שפעילויות הפיקוח על הבנקים בנושאים חשובים אלו לא נפסקת לרגע, ובכוונתנו להמשיך בה אף ביתר שאת. אנו נשמח לשתף פעולה עם כל גורם שרואה לנגד עיניו את טובת החברה על מנת שנצליח לתרום לכך שנחיה כאן בחברה טובה יותר.

**ואסיים במספר תודות**

אני מבקש להודות לכל השותפים במלאכה החשובה הזו:

**לאנשי הקשר מקרב הבנקים, חברות כרטיסי האשראי ובנק הדואר** על הזמינות, המענה המהיר, היצירתיות בפתרונות וההירתמות המוחלטת.

**להנהלות הבנקים, חברות כרטיסי האשראי ובנק הדואר** שתומכות בטיפול בנושא ומעניקות גיבוי ותמיכה מלאים לעבודתם המסורה של אנשי הקשר.

**לד"ר חדוה בר, המפקחת על הבנקים לשעבר** שבתקופת כהונתה גובשה האמנה ושבזכות הירתמותה לנושא, האמנה היתה ועודנה חלק בלתי נפרד מהפעילות השוטפת של הפיקוח.

**למשרד הרווחה והביטחון החברתי** על שיתוף הפעולה הפורה. אני מבקש להודות למלי אורגד, מנהלת השירות לטיפול והגנה במצבי טראומה ומשבר, ולחגי מויאל שסיים לאחרונה את תפקידו כמנהל תחום אלימות במשפחה במשרד הרווחה. חגי סייע רבות בקידום האמנה במרכזים. בזכות פועלו במסגרת זו, קרמה האמנה עור וגידים במרכזים ולקראת סיום תפקידו הספיק לדאוג לכך שהאמנה תורחב לכל המרכזים. חגי - אני מאחל לך הצלחה רבה בתפקידך החדש במשרד, ומבקש לנצל הזדמנות זו ולאחל הצלחה לטלי רוזנפלדר, שתחליף אותו בהובלת נושא זה.

**לאיגוד הבנקים,** למנכ"ל האיגוד איתן מדמון על התמיכה הבלתי מסויגת באמנה, ולטיבי רבינוביץ'על חשיבה ועשייה מתמשכת להרחבת ההקלות לנשים ולחיזוק הקשר עם המקלטים.

**למנהלות ולצוות המקלטים** על שיתוף הפעולה, הצפת סוגיות קריטיות ושימוש גובר בפתרונות הקיימים באמנה.

**לעמותת רוח נשית** על היוזמה להרחבת האמנה למרכזים לנפגעי אלימות בקהילה ופעילותה השוטפת, האינטנסיבית והמבורכת להצלחת הפיילוט בנושא זה והמשך הליך ההטמעה.

**לאביבה גבאי,** מנהלת תחום 'חייב-נזקק' ברשות האכיפה והגבייה, על הסיוע שלה במציאת פתרונות להסדרי חוב במקרים מורכבים.

תודה והערכה לארגונים חברתיים נוספים הלוקחים חלק בליווי נפגעות אלימות לדרך כלכלית חדשה.

וכמובן תודה לצוות הפיקוח, אשר שותף לעשייה המבורכת ולארגון המפגש.

אני מאחל לכולנו המשך מפגש פורה ומעשיר.