



זמינות פיננסית

אמנת זמינות פיננסית

לסיוע לחיילים ולחיילות בשירות חובה

אמנה וולונטרית לסיוע ולהקלת ההתמודדות הפיננסית של חיילים וחיילות בשירות חובה שגיבש הפיקוח על הבנקים בשיתוף הבנקים, חברות כרטיסי האשראי, איגוד הבנקים, הסיוע המשפטי במשרד המשפטים, עמותת "נדן", ורשות האכיפה והגביה



אמנת 'זמינות פיננסית' לסיוע לחיילי ולחיילות בשירות חובה

שירות החובה בצה"ל מהווה אחת מאבני היסוד בחברה הישראלית. צה"ל, כצבא העם, משלב נציגים מכל חלקי החברה ורואה עצמו ככור ההיתוך שלה. החברה הישראלית מביעה תמיכה משמעותית בחייליה ומשקיעה מאמצים רבים לסייע להם ולהוקיר את פועלם. בנוסף לחובה המוסרית שיש לכל הגורמים בחברה הישראלית כלפי החיילים¹, הרי שאלה הם אנשים צעירים בתחילת דרכם ושעתידים עוד לפניהם. משכך חשוב לוודא שהם מתחילים את דרכם הכלכלית לאחר השירות הצבאי בצורה חלקה וללא קשיים. המערכת הבנקאית מאמינה שבמתן סיוע לחיילים מסוימים שחווים קשיים כאלה או אחרים, ניתן יהיה לאפשר להם להתחיל את חייהם הבוגרים כאשר אינם נושאים עבר כלכלי עתיר חובות והתחייבויות.

השילוב של שירות צבאי מורכב וממושך והיעדר מודעות פיננסית מספקת, עלול לגרום לחיילים בנסיבות מסוימות להתנהלות פיננסית לקויה ולקשיים כלכליים במהלך השירות, מה שעלול להשפיע באופן מהותי על עתידם הפיננסי ובכלל. עם זאת, בשל היותם של החיילים בתחילת דרכם הפיננסית, ניתן במקרים רבים לצמצם את ההשפעות השליליות הללו אם החיילים מצידם מוכנים לשתף פעולה בדבר.

האמנה 'זמינות פיננסית' לחיילים בשירות חובה נועדה לסייע לחיילים בשירות חובה שזקוקים לכך, להפחית את השפעותיהם של הגורמים שתוארו לעיל ושאינעו במסגרת השירות הצבאי ולאפשר להם לעבור לחיים האזרחיים ללא מחויבויות פיננסיות משמעותיות. מטרת האמנה היא בראש ובראשונה לייעל ולשפר את שיתוף הפעולה בין המערכת הבנקאית לבין החיילים שזקוקים לסיוע וגם מול המוסדות המתאימים והמוסמכים שעוסקים בסיוע לחיילים. האמנה עוסקת ביצירת כלים שונים לשיפור התנהלותם הפיננסית של החיילים, תוך התחשבות ברקע שלהם, באופי השירות שלהם ובצרכים הכלכליים והפיזיים שלהם.

¹ בכל מיקום במסמך בו מצינת הפניה "חיילים" היא מתייחסת אל חיילות וחיילים כאחד.

המערכת הבנקאית נענתה בכך לפניית שהופנו אליה בעניין מהפיקוח על הבנקים, מהסיוע המשפטי במשרד המשפטים ומעמותת "נדן", והיא החליטה לפיכך לשכלל ולמטב את הסיוע לחיילים בשירות חובה. באמצעות הנגשת הסיוע לחיילים והעמקת הקשר האנושי עם הגורמים המתאימים שעוסקים בכך, היא תציע פתרונות פיננסיים נקודתיים משוכללים יותר, שמתאימים לנסיבותיו של כל מקרה ומקרה, כפי שיפורט להלן.

למרות שאמנת 'זמינות פיננסית' לחיילים בשירות חובה מתמקדת בעיקר במציאת פתרונות להקלת מצבם של חיילים בשירות חובה שנקלעו לחובות, האמנה תטפל גם בשתי סוגיות נוספות:

- א. שיפור השירות לכלל החיילים בשירות חובה
- ב. שיפור המודעות הפיננסית בקרב החיילים.

זמינות אנשי הקשר בתאגידים הבנקאיים, יצירת מגוון פתרונות לסיוע לחיילים ושיפור דרכי ההתנהלות מול התאגיד הבנקאי, אינן המטרות היחידות במסגרת האמנה. המערכת הבנקאית תשאף לגבש כלים להעמקת הידע והמודעות הפיננסית בקרב החיילים, במטרה לצמצם את חוסר הידע הפיננסי ולספק אמצעים לשיפור יכולתם הפיננסית במהלך שירותם ולקראת מעברם לחיים האזרחיים.

לצד הצורך הקיים ממילא, יוצרת מלחמת 'חרבות ברזל' מציאות מורכבת ומיוחדת עבור החיילים בשירות חובה ודורשת התייחסות מיוחדת ורגישות יתרה בהתנהלות מולם. הנגישות שלהם לשירותים השונים והיכולת שלהם לבצע דרישות והתחייבויות שונות, פחתה באופן דרמטי עקב הימצאותם בנוהל קרב שמשנה את לוחות הזמנים ואת יכולתם, בין היתר, ליצור קשר עם התאגיד הבנקאי. לכן, לא רק בשל החובה של כולנו להכיר תודה על תרומתם לביטחון המדינה, אלא גם בשל הקשיים הטכניים האובייקטיביים של החיילים, על המערכת הבנקאית להתחשב באופן מיוחד ובפרט בימים אלה ולמצוא דרכים שמותאמות לנסיבות המיוחדות על מנת לסייע להם למצוא פתרונות מתאימים, שיאפשרו להם לעבור את התקופה הזו באופן מיטבי.

מובהר כי אין באמנה זו כדי למנוע מתאגיד בנקאי שירצה בכך, להעניק לחיילים בשירות חובה הטבות נוספות מעבר לחבילת הצעדים הקבועים בה.

סעיפי האמנה

1. **מינוי איש קשר ייעודי מטעם התאגיד הבנקאי** - לפי הנהלים שנקבעו, הצעד הראשון והמשמעותי שיינקט על ידי התאגידים הבנקאיים במסגרת פעילות זו הוא מינוי איש קשר בכל אחד מהם (להלן: אנשי הקשר). רשימת אנשי הקשר שגובשה נמסרה לכל מי שעוסקים בנושא. עיקר הצלחתה של הפעילות של אמנת 'זמינות פיננסית' תלויה בבחירת אנשי הקשר שהוכשרו לכך באופן מתאים ושיש להם את הסמכות הנדרשת על מנת לספק את הפתרונות המתאימים, ללא תלות במיקומו של החייל, בסניף הבנק שלו, בקושי הנחוה על ידו וכדומה. אנשי הקשר נבחרו על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, כדי לתת מענה יצירתי ומהיר ביותר לכל הקשיים שעלולים להתעורר. אנשי הקשר שימונו יעברו סדנת הכשרה שכוללת מפגשים עם נציגי המוסדות המוסמכים המתאימים, לרבות צה"ל, הסיוע המשפטי במשרד המשפטים, ההוצאה לפועל ברשות האכיפה וגבייה (אגף חייל נזקק) ונציגי עמותות שונות שמספקות סיוע משפטי לחיילים בשירות חובה (להלן: נציגי המוסדות המתאימים) נציגי מוסדות אלה מביאים ידע עמוק בסוגיות העיקריות, והקשר מולם יבטיח התאמה מיטבית של הפתרונות לקשיים הייחודיים של החיילים. איש הקשר יסייע לבחון באופן מהיר את מצבו הפיננסי של החייל ויעלה פתרונות מתאימים להתמודדות עם הקשיים הללו, ככל שישנם. בזכות היכרותו עם הפתרונות הפיננסיים האפשריים ונגישותו לגורמים ייעודיים בתאגידים הבנקאיים, הוא יאתר במהירות וברגישות פתרון מתאים לסיוע לחייל, בשיתוף עמו והן עם נציגי המוסדות המתאימים ויזרז בכך את תהליך חילוצו של החייל מהמצב המורכב שאליו הוא נקלע. הקשר בין החייל לבין אנשי הקשר יתקיים באמצעות נציגי המוסדות המתאימים, אשר יבחנו לעומק את מצבו של החייל, את יכולותיו ואת רצונו להגיע לפתרון פיננסי הולם. במסגרת האמנה יועבר באופן מיטבי מידע בין התאגידים הבנקאיים לבין צה"ל, תוך דגש על שיפור דרכי הקשר. המטרה היא להבטיח העברת מידע מתאים על החיילים בצורה יעילה ומבוקרת, לרבות מידע בדבר הימצאותם במאסר.

2. תהליך הטיפול בהסדרי חוב של חיילים

המערכת הבנקאית תסייע לחיילים בשירות חובה שנקלעו לחובות בהקלה על הליכי גביית החוב. התאגידים הבנקאיים יגבשו כפועל יוצא מעמידה בעקרונות אמנה זו, תהליך טיפול מיוחד בחובות החיילים, שיכלול שיח ישיר עם החיילים החייבים, העמקת הידע הפיננסי שלהם ושיתוף פעולה עם נציגי המוסדות המתאימים. המטרה היא לסייע לחיילים להסדיר את חובותיהם שנוצרו במהלך שירותם הצבאי בצורה טובה וקלה יותר. בנוסף יבחן התאגיד הבנקאי ויציע לחיילים, ככל שיש ביכולתו, אפשרויות להעמקת הידע הפיננסי שלהם ודרכים להתנהלות פיננסית נכונה וזאת על מנת למנוע את הישנותם של מצבים דומים בעתיד.

מטרת ההסדר היא לספק הקלות לחיילים במשך תקופה של כשנה, החל מהרגע של יצירת הקשר וזאת תוך ניסיון לגבש הסדר מקל עם החייל, בשיתוף עם נציגי המוסדות המתאימים ובהתאם לעקרונות שיפורטו להלן. כל זאת יעשה כמובן לפני פתיחתם של הליכים משפטיים.

הסדר החוב יחול ככל שהיקף החובות המצטבר לא יעלה על 15,000ש"ח (חמישה עשר אלף ש"ח). התאגידים הבנקאיים ישהו במסגרת זו את ההליכים המשפטיים למשך שנה, על מנת לסייע לחייל למצוא פתרון פיננסי סביר ולמנוע פתיחת הליכים משפטיים וצבירת חובות נוספים וכל אלה בהתחשב ביכולתו לפרוע את החוב.

הסדרים שנוצרו לפני הגיוס לצה"ל יישארו בתוקף.

שלבי התהליך:

- 2.1. לאחר פיגור של עד 30 ימים, יעביר התאגיד הבנקאי את החוב של החייל לטיפולן של יחידות הניטור והגבייה הרכה, על מנת לנסות ולאתר את החייבים בהקדם האפשרי ולהסדיר את החוב לפני העברתו ליחידות שעוסקות בגביית החוב. כל זאת כדי לטפל בהקדם בחריגה ולמנוע הדרדרות מתמשכת במצבו הפיננסי של החייל. בנוסף יבוצע הליך של יידוע אנשי הקשר בתאגיד הבנקאי שעוסקים באמנה ובטיפול בסיוע לחיילים ששקעו בחובות.
- 2.2. **סיוע לחיילים שנמצאים במהלך השירות** – בהתאם לאמור לעיל זה ובהתאם לנסיבות, יאפשרו התאגידים הבנקאיים לחייל להמשיך את השיח מול נציגיהם ולא יעבירו את הטיפול בחוב לטיפול משפטי וזאת למשך כשנה מיום הפנייה.²

² הדיווח על החוב למאגר נתוני אשראי יבוצע בהתאם לקבוע בחוק.

2.3. סיוע לחיילים שנמצאים בתקופת מאסר – חייל שנאסר לתקופה של 30 יום ומעלה

במהלך השהיית ההליכים המשפטיים הקבועה בסעיף 2.2 ושהתאגיד הבנקאי קיבל הודעה מצה"ל³ על דבר היאסרו, יקבל השהייה נוספת של עד חודש (סה"כ עד 13 חודשים), ככל שיעלה בכך צורך. הגורם המתאים בצה"ל יעדכן את התאגיד הבנקאי לגבי כניסתו של החייל למאסר. במסגרת האמנה ייעשה כאמור לעיל מאמץ לשפר את דרכי הקשר בין התאגידים הבנקאיים לבין צה"ל, על מנת לדאוג לכך שהמידע בדבר הימצאותם של חיילים במאסר יועבר באופן מיטבי.

2.4. במהלך תקופה זו ובהתאם לשיקול העסקי של כל תאגיד בנקאי, יפעלו התאגידים הבנקאיים לבצע לטובת החייל החזרים מתוך סכומי ריבית הפיגורים שנצברה על ידי החייל במהלך תקופת החוב.

2.5. התאגידים הבנקאיים ישאפו במקביל ליצור הסדר חוב עם החייל, תוך התייחסות והתחשבות במאפייניו האישיים, כגון:

2.5.1. יכולת התשלום של החייל;

2.5.2. זמינות החייל ויכולת עמידתו במועדי התשלום;

2.5.3. היקף ההכנסות ביחס לכלל החובות;

2.5.4. עמידה בהסדרים אחרים.

התאגידים הבנקאיים יכינו את עצמם ליישם את ההסדר הזה עם פרסומו וגיבושו. עם זאת, בנסיבות שבהן יש חשש שפעולה בהתאם להסדר האמור עלולה לפגוע במעמדו של תאגיד בנקאי מסוים כנושה, יתאפשר לו לפעול באופן שונה מהאמור באמנה.

3. טיפול משפטי

התאגידים הבנקאיים יפעלו בכל הנוגע להפניית מקרים משפטיים של חיילים בהתאם לעקרונות שלהלן:

3.1. העמקת המודעות בקרב באי הכוח המייצגים תאגידים בנקאיים בהסדרים/גבייה, לגבי הצורך בתשומת לב וברגישות מיוחדת, בכל הנוגע לטיפול בחיילים בשירות חובה.

³ או הודעה מהסיוע המשפטי במשרד המשפטים.

3.2. יצירת מסלול שבמסגרתו כל טיפול משפטי שקשור לחיילים בשירות חובה יכלול מעורבות פעילה של התאגיד הבנקאי, עם יידוע של איש הקשר בתאגיד הבנקאי, במקרים שבהם נדרשת מעורבותו.

3.3. מתן הנחיות ברורות לבאי הכוח של התאגיד הבנקאי להתחשב בתהליך יצירת הקשר עם החייל במגבלות שנובעות ממיקום השירות הצבאי שלו ומתפקידו. תהליך יצירת הקשר יעשה בכל האמצעים שעומדים לרשות משרדו של בא הכוח, תוך התחשבות כאמור באופיו של השירות הצבאי, כולל הבהרות בדבר הצורך לאפשר חריגות במתן תגובות לפניות, אם הדבר נדרש עקב אופיו של השירות הצבאי.

3.4. הנחיית באי הכוח של התאגיד הבנקאי שיש להשתמש בהטלת עיקול עו"ש על החייל כמוצא אחרון בלבד, ככל הניתן ובהתאם לנסיבות. כמו כן, ככל שהוטל עיקול, יש לעשות מאמץ להסירו בהקדם האפשרי, כדי למנוע אפשרות של מפולת כלכלית מיידית. הסרת העיקול מותנית בחתימה על הסדר בין התאגיד הבנקאי לבין החייל.

3.5. התאגיד הבנקאי יאפשר לבאי כוחו להתיר לחייל, ככל הניתן, להמציא אישור הפקדה או תשלום באמצעים דיגיטליים זמינים, כגון דואר אלקטרוני או הודעת טקסט.

3.6. התאגיד הבנקאי יעשה מאמץ לרכז את הטיפול בחובות של חיילים בשירות חובה בידי מספר מצומצם של משרדי עורכי דין חיצוניים, שיתמחו בטיפול באוכלוסייה זו, תוך הבנה לעומק של מאפייניה ובהתאם גם של צרכיה ושל מאפייני הטיפול הרגיש הנדרש עבורה.

3.7. התאגיד הבנקאי וכן באי כוחו יעשו מאמץ לקיים את השיח עם החייל עצמו ולהתנהל באופן שיאפשר ככל הניתן את מעורבותו הפעילה. מבלי לגרוע מכך, ההתנהלות מול באי כוחו של החייל תתקיים רק בנסיבות המחייבות זאת, כגון מאסר, זמינות נמוכה של החייל וכו'.

4. צעדים לשיפור השירות לחיילים בשירות חובה

להלן פירוט הצעדים שיינקטו במסגרת האמנה לטובת שיפור השירות לחיילים:

4.1. הידוק שיתוף הפעולה עם צה"ל, כדי להבטיח את יכולתו של התאגיד הבנקאי להתאים את הסיווג של חשבונות החיילים בהתאם להעברת המשכורות.

4.2. שימוש בתעודת החוגר כאמצעי זיהוי לשם ביצוע פעולות בסניף הבנק (באשר לפתיחת חשבון – יבוצע בכפוף למותר על פי הוראות כל דין).

4.3. ביצוע פעולות באמצעות סניפים הסמוכים למקום השירות - זאת על מנת למנוע מהחייל טרחה מיותרת, אם הסניף שלו מרוחק מהבסיס שבו הוא משרת.

4.4. הנפקת כרטיס חיוב דיגיטלי - לחיילים שמשרתים רחוק מביתם ושאינ ביכולתם לאסוף את הכרטיס באופן פיזי, ינפיק התאגיד הבנקאי לחייל כרטיס חיוב דיגיטלי, ככל שיש באפשרותו לעשות כן, כך שיתאפשר לחייל לעשות שימוש בכרטיס החדש מרחוק, עד לאיסוף של הכרטיס הפיזי.

4.5. כרטיס חיוב מותאם לחייל - במטרה לאפשר לחייל לתכנן את הוצאותיו בתקופת השירות באופן מושכל ובהתאם ליכולותיו הפיננסיות ולהכנסותיו במהלך שירותו, יקפידו התאגידים הבנקאיים להציע לחייל את האפשרות להנפיק עבורו כרטיס דביט (כרטיס לחיוב מיידי) או לחילופין כרטיס אשראי, עם מסגרת מותאמת להכנסותיו וליכולותיו הפיננסיות.

4.6. מתן אפשרות למשיכת כספים בכל סניף בנק, גם אם החשבון מעוקל, בכפוף למניעה על פי דין - כדי לאפשר לחייל, ככל הניתן, לבצע פעולות פיננסיות קרוב לבסיס שירותו.

4.7. שמירה על קשר תדיר ורציף ככל האפשר עם החייל במהלך השירות, תוך בחינה מולו בצורך של עדכון פרטי ומועדי קשר שבהם הוא זמין.

4.8. בחינת הצורך בהתאמת/עדכון מסגרת האשראי לתקופת השירות הצבאי, שייתכן שתאמה את תקופת טרום השירות ושבה הייתה הכנסתו גבוהה יותר וזאת על מנת למנוע חריגות מיותרות, בשים לב לאסדרה בתחום זה.

4.9. התאגידים הבנקאיים יוודאו באמצעות הנחיות פנימיות כי הם ערוכים לקלוט את תקבולי צה"ל באופן שמאפשר הגנה מפני עיקולם.

5. צעדים להגברת המודעות הפיננסית בקרב חיילים:

המערכת הבנקאית תשאף במסגרת האמנה לגבש כלים להעמקת הידע והמודעות הפיננסית בקרב החיילים, במטרה לצמצם את חוסר הידע הפיננסי ולספק אמצעים לשיפור היכולת הזו במהלך השירות ולקראת המעבר לחיים האזרחיים.

הפיקוח על הבנקים, יחד עם התאגידים הבנקאיים, יגבשו ערכת "שווה לדעת", שתכלול מידע שימושי וטיפים לחיילים בנוגע להתנהלות פיננסית נכונה וכן מידע אודות זכויותיהם ביחסיהם עם התאגידים הבנקאיים. הערכה תכלול הסברים על אפשרויות שונות להתנהלות פיננסית זהירה, כמו הנפקת כרטיס דביט (כרטיס לחיוב מיידי), התאמת מסגרת אשראי לגובה המשכורת וכד' וזאת על מנת שהחיילים יוכלו לנצל באופן מושכל את כל הכלים שזמינים עבורם, בהתאם למצבם הפיננסי והאישי. צעד זה יסייע בהגברת המודעות והידע של החיילים בכל הקשור להתנהלות פיננסית נכונה ויאפשר להם למצות את זכויותיהם וליהנות מהטבות שלהן הם עשויים להיות זכאים.

6. תקופות לוחמה:

תקופות לוחמה מחייבות את התאגידים הבנקאיים להתנהלות מוקפדת ורגישה יותר וזאת מתוך הנחה שזמינותם של החיילים מוגבלת וכי יש לכך השלכות על התקשורת מול התאגיד הבנקאי. הצורך בהתנהלות המיוחדת מול החיילים בתקופת לוחמה הועצם על רקע מלחמת "חרבות ברזל". החיילים נמצאים תחת נוהל קרב לאורך תקופה ממושכת, ללא זמינות ונגישות לשירותים השונים, מה שמקשה על עמידתם בדרישות ובהתחייבויות המוטלות עליהם. כמו כן נדרשת רגישות גבוהה אף יותר כלפי חיילים פצועים וחיילים שנמצאים בתקופת שיקום.

על כן:

- 6.1 יעמיק התאגיד הבנקאי וימקד טוב יותר את הליך יצירת הקשר מטעמו, מתוך הבנה שהחיילים לא זמינים בחלק מהתקופות, עם נגישות מוגבלת לטלפון ובוודאי להודעות מדוורות. התאגיד הבנקאי ימצא דרכים לגוון בתקופה זו את דרכי ומועדי האיתור המיידי והנגיש ליצירת תקשורת עם החיילים בנסיבות אלה.
- 6.2 התאגידים הבנקאיים יפעלו ברגישות מוגברת כלפי חיילים במקרים של טיפול בחוב במהלך לחימה, פציעה שלהם או אשפוזם ויבטיחו את ההמשכיות בהתאם לאמנה ובהתאם לנסיבות ולצורך שהתעורר, גם אם הם כבר שוחררו מצה"ל עקב פציעתם.
- 6.3 הקשר של התאגיד הבנקאי עם ההוצאה לפועל במקרים שבהם החייב הוא חייל, יתנהל ברגישות המתבקשת ומתוך כוונה להתחשב בחייל ולהקל עליו ככל האפשר.
- 6.4 על פי הנסיבות, משלוח אמצעי תשלום לחיילים במהלך תקופה זו ייעשה באופן ממוקד יותר וזאת במטרה לאפשר לחיילים לקבל ולעשות שימוש באמצעי התשלום, למרות הימצאותם רחוק ממקום מגוריהם, לעיתים לתקופות ממושכות.
- 6.5 התאגידים הבנקאיים יעשו מאמץ לרכז ולספק פעילות ממוקדת של הסניפים הניידים בריכוזי חיילים וזאת על מנת להנגיש עבורם את שירותי הבנקאות.