



טיפול בחובות של צעירות וצעירים במצבי סיכון - מיפוי מענים והסדרים

פורום ארגוני צעירות והחצר הנשית

חקרה וכתבה: עו"ס ענת סרי, 'החצר הנשית' עבור פורום ארגוני צעירות

מאי 2020



מסמך זה מסכם מיפוי שנערך במשך מספר חודשים על ידי פורום ארגוני צעירות ועמותות 'החצר הנשית' ובמימון קרן גנדיר. נושא המיפוי הוא מענים והסדרים בחובות של צעירים וצעירות במצבי סיכון. מטרתו המרכזית של המיפוי היא לשפוך אור על תהליך הטיפול בחובות של צעירים וצעירות ולטייב אותו. המיפוי נעשה במסגרת מהלך משותף של טיפול בחובות של צעירים וצעירות עם תוכנית 'יתד' (משרד הרווחה וג'וינט אשלים) ומשרד המשפטים.

תודה לכל הארגונים שהסכימו להשתתף במחקר בפלטפורמות השונות (על פי סדר ההשתתפות): בנק לאומי, רשות האכיפה והגבייה (תחום חייב נזקק, מחוז תל אביב), הסיוע המשפטי של משרד המשפטים, בנק דיסקונט, בנק הפועלים, 'ילדים בסיכוי', 'החצר הנשית', 'אותות', 'עלם', 'ידיד', 'למרחב', 'עת לדעת', 'פעמונים', הקליניקה הקהילתית במרכז הבינתחומי, המוסד לביטוח לאומי, עיריית ירושלים (סיוע משפטי לנוער וצעירים), כאל – כרטיסי אשראי לישראל, הקליניקה לזכויות ילדים ונוער באוניברסיטה העברית מרכז זכויות נשים עירוני (מ.נ.ע) – עיריית ראשון לציון. תודה גם לצוות הטיפול בחובות בפורום ארגוני צעירות.

תודה לנשות המקצוע שקראו את המסמך וסייעו בעריכתו – כל אחת בתחום הידע שלה: מנהלת הכשרה והדרכה תוכנית 'יתד' עו"ס הילה סופרמן הרניק, עו"ד עדי בלוטנר מג'וינט-אשלים; עו"ד שירן רייכנברג, עו"ס אתיה שנל, עו"ד רונית רוזין מרשות האכיפה והגבייה. תודה לעו"ד ליאת לייזר על העריכה המשפטית ולאסתי גרינברג על העריכה הלשונית.

תודה מיוחדת לעו"ס ענת סרי שערכה את הראיונות, השאלונים וכתבה את המיפוי. תודה מיוחדת לקרן גנדיר על תמיכתה שאפשרה להוציא לפועל את המיפוי.

אנו מקווים שהמסמך יסייע להבנת תהליכי הטיפול בחובות של צעירות וצעירים, וישמש מקור ידע חשוב עבור המלוות והמלווים של הצעירות והצעירים. זאת במטרה להוביל לתשלום ומחיקת חובות שיאפשרו פתיחת דף חדש בחייהם.

שלי שטרקר-שלו – מנכ"לית
נראות – פורום ארגוני צעירות

לירון אזולאי – מנכ"לית
החצר הנשית

תוכן

1	מבוא
1	1. רקע
1	1.1 פורום ארגוני צעירות והפרויקט הנוכחי
2	1.2 צעירות במצבי סיכון וצעירות בחובות – רקע
4	2. אופן העבודה בפרויקט המיפוי (השיטה)
5	3. סקירה כללית – מושגים בסיסיים והמדיניות הרשמית (חוקים ונהלים רלוונטיים)
5	3.1 מושגי בסיס
6	3.2 חוק חדלות פירעון
11	3.3 חוק נתוני אשראי
12	3.4 הוראות המפקח על הבנקים (בנק ישראל)
13	4. ממצאי המיפוי
13	4.1 גביית חובות
22	4.2 סיוע בתהליכי הסדר חובות
30	5. המלצות
30	5.1 מודל העבודה המומלץ
31	5.2 המלצות לעובדים עם צעירות בחובות
33	5.3 המלצות לעבודה – מדריך כיצד לפעול במצב של צעיר בעל חוב
36	5.4 המלצות לאופן פעולה ברמת המדיניות
38	סיכום: מגבלות המיפוי והמלצות למחקרים ופעולות בעתיד
39	מקורות
40	נספחים
40	נספח א': סיכום פרוטוקול השולחן העגול
42	נספח ב': מערכת ההוצאה לפועל – פילוח חייבים בגילאי 18-25
48	נספח ג': תדריכי הראיון והשאלון
51	נספח ד': חומרים בנושא חדלות פירעון
60	נספח ה': רשימת אנשי קשר בארגוני הנושים ובארגוני הסיוע
63	נספח ו': פירוט המרואיינים



החצר הנשית
المساحة النسائية
The Women's Courtyard



נראות - פורום ארגוני צעירות
مناشئ المنظمات النسائية الشبابية
Forum for Young Women's NGOs

רשימת טבלאות

- טבלה 1: מושגים קודמים וחדשים לפי החוק לחדלות פירעון.....7
- טבלה 2: אופן ביצוע הפנייה.....25
- טבלה 3: מי ביצע את הפנייה.....25
- טבלה 4: סוג הנושים וכמותם.....26

רשימת תרשימים

- תרשים 1: תהליך הגבייה.....14
- תרשים 2: מודל העבודה המומלץ.....30
- תרשים 3: פירוט שלב 3 – אופן הפעולה במצב של חובות צעירות וצעירות במצבי סיכון.....35

מבוא

מסמך זה הוא סיכום מיפוי מענים¹ והסדרי חובות של צעירות וצעירים – **ייכתב להלן צעירות** – במצבי סיכון. המיפוי נערך במשך מספר חודשים על ידי פורום ארגוני צעירות ועמותות 'החצר הנשית' ובמימון קרן גנדיר. המיפוי נעשה במסגרת מהלך משותף בנושא טיפול בחובות של צעירות עם תוכנית 'יתד' (משרד הרווחה וג'וינט-אשלים) ומשרד המשפטים.

מטרת המיפוי היא לשפוך אור על תהליך הטיפול בחובות של צעירות, כדי להרחיב את הידע על נושא צעירות במצבי סיכון המתמודדות עם חובות כספיים. זאת על מנת לסייע לכלל גופי הסיוע והעובדים עם צעירות להצליח לטייב את תהליכי הסיוע והגבייה של החובות עבור הצעירות, וכך לתמוך בצעירות במצבי סיכון בהתמודדותן עם החובות ובבניית עתידן.

במסמך מפורטת סקירת רקע של צעירות במצבי סיכון בכלל וצעירות בחובות בפרט, ומוצג רקע משפטי ומושגים בסיסיים בנושא טיפול בחובות. נוסף לכך נסקרו הגופים העיקריים הרלוונטיים לחובות צעירות ונתוני המיפוי מתוך הראיונות שנערכו בנושא תהליכי הגבייה. מפורטים גם נתוני הראיונות שנערכו עם ארגוני הסיוע ודיון בסוגי ההסדרים והמודלים לטיפול בחובות. בסוף המסמך מוגשות המלצות לפעולה במצב של צעירה בחובות, הן לגבי הדרך הנכונה לטפל בחובות ברמת ארגוני הצעירות, והן לגבי הדרך המתאימה להמשך הפעולה המתחייבת מבחינת מדיניות.

מיפוי זה נערך ונכתב כדי לסייע לצעירות, שנקלעו לחובות בשל נסיבות חייהן המורכבות, לצמצם את החובות ולשקם את עתידן. וכן לסייע לעובדים ולעובדות עם צעירים בסיכון ללוות אותם בתהליך זה באופן היעיל והנכון ביותר עבור הצעירות.

1. רקע

1.1 פורום ארגוני צעירות והפרויקט הנוכחי

פורום ארגוני צעירות נוסד בשנת 2011 על ידי נשות מקצוע מארגוני החברה האזרחית בתמיכת קרן גנדיר. הפורום קם כתוצאה מהמפגש של העוסקות במלאכה עם המצוקות הרבות והקשות שאותן חוות הצעירות הנמצאות בקשר עם ארגונים אלו. בפורום נידונות סוגיות שונות הקשורות לרווחתן וביטחונן האישי של צעירות (בנות 18-30) במצבי סיכון. קבוצה זו כוללת צעירות הסובלות מעוני שאינן עובדות או שהן מועסקות בשכר נמוך, או מתמודדות עם חובות כבדים; בוגרות פנימיות ומשפחות אומנה, עולות חדשות מארצות מצוקה, צעירות חסרות עורף משפחתי או צעירות שנפלטו ממוסדות או מבתיהן; צעירות שחוו ניצול מיני; צעירות המעורבות בזנות; צעירות ערביות שחוו הדרה ואפליה, או שהורחקו מסביבתן בעקבות פגיעה או אלימות ואיומים; צעירות שחוו ניצול קשה דוגמת שעבודן לטובת עבודות הבית והגבלת חופש התנועה שלהן בתמורה למגורים; צעירות הסובלות מקשיים בהשתלבות בחברה, בלימודים ובתעסוקה או שטופלו בעברן כנערות על ידי המחלקות לשירותים חברתיים.

הפורום פועל למען קידום והעצמה של צעירות המתמודדות עם מצבי סיכון באמצעות כלים לשינוי מדיניות, יצירת פלטפורמות מקצועיות, הרחבת הכלים והידע של נשות המקצוע והנגשת ידע לצעירות ולעובדות

¹ המיפוי נערך ונכתב לפני משבר הקורונה ולכן ייתכנו ממצאים והסדרים שאינם תואמים את המציאות שלאחר המשבר.

המלוות אותן. הארגונים השותפים בפורום: 'עלם', 'ילדים בסיכוי', 'ידידים', 'בת עמי', 'ידידות טורונטו', 'אותות', 'מקום', מרכז סיוע לנפגעות ונפגעי תקיפה מינית – השרון, 'משנה – הקליניקה הסוציו-משפטית לנוער ולצעירים במצבי סיכון' 'פידל', 'בית רות', 'תמר' ו'החצר הנשית'. השיח בין הארגונים המשתתפים מאפשר בניית שפה מקצועית משותפת, העלאת סוגיות בוערות והוצאה לפועל של מהלכים לקידום פתרון. עמותת החצר הנשית מלווה נערות וצעירות בהצטלבות מיקומי שוליים, ופועלת משנת 2003 במודל הוליסטי ייחודי הפוגש את הצעירות בכל הצמתים המרכזיים בחייהן עד שהן יכולות לבנות את חייהן באופן עצמאי. המודל כולל מענה על צרכים קונקרטיים, שילוב בתעסוקה, גיוס לצבא או לשירות לאומי, השכלה גבוהה או הכשרה מקצועית. לאורך השנים צעירות רבות בחצר הנשית התמודדו עם חובות כספיים אשר היוו חסם בהשתלבותן בתעסוקה יציבה או בלימודים. ב"חצר הנשית" נצבר ניסיון בקידום הסדרים שונים עבור הצעירות.

בשנת 2018 הפורום, בשיתוף עם החצר הנשית, עסקו בשינוי מדיניות בנושא טיפול בחובות בקרב צעירות במצבי סיכון – נושא כאוב שעלה מהארגונים השותפים בפורום המסייעים לצעירות רבות שמוצאות עצמן בחובות מגיל צעיר. חובות אלו הולכים ותופחים בשל חוסר האונים של הצעירות ומקשים עליהן להשתלב בחברה ולהתנהל באופן נורמטיבי. הפורום והחצר הנשית חברו לעשייה של תוכנית יתד ושל הסיוע המשפטי במשרד המשפטים וכיום אנו עובדים על הפרויקט בתיאום בין-ארגוני.

בחודש אוקטובר 2018 התכנס שולחן עגול בנושא זה בהשתתפות נציגים משלושה מגזרים: המגזר השלישי, המגזר הציבורי והמגזר העסקי (בנקים, חברות סלולר וכדומה). המטרה הייתה להעלות למודעות את תופעת החובות בקרב צעירות במצבי סיכון ולהתניע את תהליך הטיפול. (ראו פרוטוקול השולחן העגול [בנספח א'](#)).

בהמשך לשולחן העגול הוחלט על מספר צעדים. איסוף המידע הוא השלב הראשון שעליו אנו עובדים בימים אלו ומסמך זה הוא אחד התוצרים שלו. בחלוקת העבודה בין הארגונים הוחלט כי משרד הרווחה וג'וינט ישראל-אשלים יפרסמו מכרז למחקר בנושא, שמטרתו להבין את היקף הבעיה ואת החוויה של צעירות בחובות. פורום ארגוני צעירות לקח על עצמו לערוך מיפוי של ההסדרים הקיימים. פרויקט המיפוי החל לפני כשנה וזה התוצר שלו. במסגרת הפרויקט ראינו גופים שונים (בנקים, חברות אשראי, רשות האכיפה, ביטוח לאומי ועוד) ולמדנו על תהליך גביית החובות בארגון. נוסף לכך ראינו ארגוני סיוע ועובדים עם צעירות בחובות כדי ללמוד מהם על מודל העבודה שלהם, מקרי הצלחה, סוגי הסדרים ועוד.

1.2 צעירות במצבי סיכון וצעירות בחובות – רקע

צעירות בגיל 18-27 נמצאות בשלב "הבגרות הצומחת" שכיום נחשב לשלב נוסף בהתפתחות (בנבנישתי, זעירא ורפאלי, 2012). צעירות במצבי סיכון הן צעירות, שבנוסף למשימות ההתפתחותיות של הגיל שלהן, מתמודדות עם קשיים נוספים במגוון תחומים: דיור, יכולת השתכרות, רכישת השכלה, מעגלים חברתיים, קשרים משפחתיים, תפיסה עצמית ירודה, לעיתים הורות מוקדמת ועוד (אתר 'נראות', פורום ארגוני צעירות). צעירות אלו מגיעות לרוב מרקע של הזנחה או התעללות לסוגיה ונמצאות במצבי סיכון, כגון נשירה ממסגרות, פגיעה חוזרת, היעדר מערכות תמיכה, שימוש בחומרים פסיכו-אקטיביים ועוד.

נוסף לקשיים שצעירות מתמודדות עימם, צעירות במצוקה נמצאות גם בצומת של סיכונים, או לפי ההמשגה המקובלת כיום "הצטלבות מיקומי שוליים" – הן נמצאות בשוליים בממדים רבים, כגון גיל, מגדר, אתניות, זהות מינית ותעסוקה (ברקוביץ'-רומנו, קרומר-נבו וקומס, 2013). החשיפה של צעירות במצבי סיכון למצבי קיצון, ניצול ואלימות מכל סוג גבוהה יותר מאשר בכל חתך אוכלוסייה אחר (אתר 'נראות').

חובות בישראל וצעירות בחובות

השוק בישראל מאפשר גישה של משקי בית לשירותים בנקאיים, בפרט להלוואות למטרות שונות (צרכנות, לימודים, כיסוי חובות, רכישת דירה, הליכים רפואיים ועוד). ישנם סיכונים בלקיחת הלוואות, במיוחד לאוכלוסיות מוחלשות שהן הפגיעות ביותר למצבים אלו. אחד הסיכונים הוא לקיחת הלוואות מגופים חוץ בנקאיים המקדמים את האינטרסים הכלכליים שלהם בלי לבדוק את מצבו של החייב שמולו הם פועלים. ישנה סבירות גבוהה יותר לכשל בפירעון הלוואה כזו, ומצב זה כשלעצמו עלול ליצור סכנה לדחיקה לנטילת הלוואות מגורמים בשוק האפור. חובות הם למשל הלוואות שלא הוחזרו, דוחות שלא שולמו, אי-עמידה בתשלומים, יתרת חובה בבנק וחריגה ממנה וכדומה. קשה לאמוד את כמות החייבים בישראל לכלל הגופים והארגונים. נתון של ההוצאה לפועל מלמד כי 9% מאוכלוסיית הבוגרים (אחד מכל 11 אנשים בוגרים בישראל) חייבים בהוצאה לפועל (אהרונ, גולן וגולן, 2019).

ההתמודדות עם חובות כספיים אינה קלה לאף אדם. בספרות נמצא כי חובות גורמים ללחץ פסיכולוגי המקשה על התפקוד היומיומי בשלל תחומים. במחקר שנערך בהוגג קונג נמצא כי רבע מכלל המתאבדים היו אנשים השרויים בחובות, ובמחקרים אחרים נמצא כי יש קשר בין הימצאות בחובות לנטיות אובדניות ותחושת חוסר תקווה, דיכאון אחרי לידה ומחלות נפש אחרות. נוסף לכך נמצא קשר בין הימצאות בחובות להתפתחות של מחלות פיזיות כמו לחץ דם גבוה, השמנה או כאבי גב (קרומר-נבו, גורודזייסקי וסער הימן, 2014). סקירה מקיפה על חובות בישראל ניתן למצוא בנייר העמדה של עו"ס יותם לוי (לוי, 2019).

צעירות חסרות עורף משפחתי רבות מתמודדות עם חובות כספיים מתחילת חייהן הבוגרים. חובות אלה מהווים נטל וחסם משמעותי להתקדמות הצעירות ולהשתלבותן בחברה וליכולת השתכרותן (הן לא יכולות לפתוח חשבון בנק או שיש להן עיקולים וכדומה). חשוב לציין שהחובות מהווים גם חסם פסיכולוגי המשפיע על רווחתן הרגשית נפשית של הצעירות. החסם הפסיכולוגי מעמיק את חוסר הביטחון בחיים העצמאיים של הצעירות. כאמור, לכל אחד קשה להתמודד עם חובות, על אחת כמה וכמה לצעירות חסרות אמצעים וללא עורף משפחתי. כתוצאה מכך הן חיות בהסתרה, הן חוששות מהמערכת ומהממסד ולא ידרשו מיצוי של זכויות כדי לא להיתקל בגורמים הממוסדים. כאשר מדובר בנשים צעירות, במצב כזה הן נחשפות לחיי הישרדות בשולי החברה ולסיכון של פיתוח יחסי תלות עם גברים בעלי כוח, כמו בני זוג, מעסיקים ובעלי דירות (אתר 'נראות').

על פי מחקר שנערך ברשות האכיפה והגבייה, בסוף שנת 2018 ובעקבות השולחן העגול, נמצא כי בישראל ישנם 35,765 חייבים (צעירים וצעירות בגיל 18-25) שהם 6.8% מסך החייבים. מרבית החייבים והחייבות הם בעלי חוב של עד 50,000 ₪, כאשר 42% מהם הם בעלי חוב של 10,000-50,000 ₪. ממוצע סכום החוב לחייב הוא 38,592 ₪. יותר ממחצית החייבים והחייבות הצעירים בגיל 18-25 הם בעלי תיק אחד בלבד בהוצאה לפועל והממוצע הוא 2.5 תיקים לחייב צעיר. פילוח של כמות התיקים לפי סכום החוב ופילוח על פי מקור החוב ומידע נוסף מוצגים ב**נספח ב'**.

מחקר נוסף שנערך ב-2016 הראה כי אצל הצעירים והצעירות מתחת לגיל 25 בעשירון התחתון יש 9% חייבים, לעומת צעירים וצעירות בעשירונים העליונים (6 ומעלה) שבהם יש רק 2% חייבים, מה שהצביע על כך שגם אצל הצעירים והצעירות קבוצת הסיכון הגדולה ביותר היא בעשירונים התחתונים (שאמי, 2019).

2. אופן העבודה בפרויקט המיפוי (השיטה)

פרויקט זה התמקד במיפוי הגורמים הקשורים לבעיית צעירות בחובות ואפשרויות הטיפול הקיימות, על מנת לספק כלים אופרטיביים קיימים למלווים ולצעירות לשם צמצום החובות. במסגרת הפרויקט מיפנו את תהליכי גביית החובות, את דרכי הטיפול בהם ואת ההסדרים שבאמצעותם הצעירות הצליחו לסגור את החובות.

הפרויקט ארך שישה חודשים (מרץ-אוגוסט 2019) שבמהלכם ערכנו ראיונות פרונטליים וטלפוניים עם גורמים שונים במטרה להשיג מדגם מייצג של הארגונים השונים ולקבל מיפוי מקיף של הבעיה ודרכי פתרון אפשריים. הראיונות נערכו בשני תהליכים מקבילים: ארגוני הנושים וארגוני הסיוע. בארגוני הנושים ראיינו בנקים, חברות אשראי, רשות האכיפה וביטוח לאומי. חברות הסלולר לא שיתפו עמנו פעולה. מראיונות אלה למדנו על תהליך גביית החובות בארגון, למשל: איך יוצרים קשר עם חייבים, למי פונים, אילו תנאים אפשר לתת לצעירות במצבי סיכון, ומידע על המסלול שעובר חייב בארגון. במקביל ראיינו את ארגוני הסיוע כדי ללמוד מהם על מקורות החוב, מודל העבודה של הארגון בטיפול בחובות, האתגרים שאיתם הם מתמודדים תוך כדי התהליך וסיפורי הצלחה.

נוסף לשני התהליכים שהוזכרו, ערכנו גם שאלון אינטרנטי קצר שהעברנו לעובדים עם צעירות במצבי סיכון (דרך תוכנית 'יתד', קבוצת הפייסבוק והארגונים החברים בפורום). שאלנו בשאלון על סיפורי הצלחה של הסדרת חובות לצעירות ומהם האתגרים שניצבים בפניהם בתהליך הטיפול.

מטרת המיפוי

מטרת המיפוי הייתה להרחיב את הידע הקיים היום בנושא חובות של צעירות במצבי סיכון. במחקר זה בחרנו במיפוי תהליכי גביית החובות וההסדרים הקיימים מתוך תפיסה כי זהו הבסיס הראשוני להבנת הנושא והרחבת ארגז הכלים שלנו כאנשי מקצוע להתמודדות עם הבעיה.

השאלות שנבדקו בפרויקט המיפוי

1. מהם תהליכי הגבייה של החובות ומהו אופן הפעולה המומלץ מול הארגונים השונים.
2. איך מגיעים להסדרי חובות ואילו סוגי הסדרים קיימים.
3. מהם המענים המרכזיים הקיימים כיום בארגונים השונים להתמודדות עם חובות.
4. כיצד ניתן לטייב את מערך המענים בכל אחד מהארגונים. (הצעות מטעם הארגון).

אופן ביצוע המיפוי

ענת סרי, עובדת סוציאלית ב'חצר הנשית', ריכזה את המיפוי עבור פורום ארגוני צעירות. סרי לומדת לתואר שני בנושא מדיניות בירוקרטים ברמת הרחוב, עובדת מספר שנים עם צעירות במצבי סיכון ובעלת ניסיון בתחום מיצוי זכויות. היא כתבה בעצמה את ראיונות המחקר לאור היכרותה את הנושא. השאלון עבר שינויים במשך תקופת הראיונות עקב הרחבת הידע והבנה שהיה צורך בשאלות נוספות. מנכ"לית הפורום שלי שטרכר-שלו ומנכ"לית 'החצר הנשית' לירון אזולאי ליוו את המחקר. נוסף לכך ועדת הטיפול בחובות של פורום ארגוני צעירות תרמה בהכוונה וסיוע.

איסוף הנתונים למיפוי נעשה באמצעות ראיונות מובנים למחצה ועל ידי בחינת מסמכים שעזרו להבין את התופעה (Morris, 2006). נתונים נוספים נאספו באמצעות שאלונים פתוחים שהופצו לעובדים עם צעירות שענו עליהם ברשת.

הראיונות האישיים התקיימו במקביל עבור שני חלקי המיפוי – גבייה והסדרים. בקבוצה אחת נערכו ראיונות עם שמונה מנהלי גבייה בארגונים שונים; בקבוצה האחרת נערכו 16 ראיונות עם אנשים האחראים על תחום הטיפול בחובות בתוך ארגוני הסיוע, מתוכם 12 ראיונות מלאים. לכל תהליך היה תדריך ריאיון משל עצמו. נוסף לכך השאלון האינטרנטי הפתוח, שהתמקד בשאלות בנוגע להצלחות בטיפול בחובות, היה מיועד לעובדים בשטח עם צעירות בארגונים השונים. ענו על שאלון זה 29 אנשים – 15 עובדים סוציאליים ו-14 יתד² עובדים סוציאליים ומנהלים בתוכניות שונות שעוסקות בצעירות במצבי סיכון. (ראו תדריכים ושאלון [בנספח ג'](#).)

תהליך גיוס המשתתפים היה מאתגר עקב קוצר הזמן והימנעות של גורמים מסוימים מלהשתתף במיפוי.² היה גם קושי לתאם חלק מהפגישות עקב לוח הזמנים הצפוף של הנוגעים בדבר. ערכנו את הפניות באופן טלפוני ודרך המייל. תחילה פנינו לאנשי הקשר שהגיעו לשולחן העגול והביעו רצון לשתף פעולה. ניסינו ליצור קשר עם ארגוני בריאות – מד"א, מרכז זכויות באיכילוב ומשרד הבריאות – בדואר אלקטרוני, דרך פניות הציבור ובאופן טלפוני, אולם לא הצלחנו להגיע אליהם.

3. סקירה כללית – מושגים בסיסיים והמדיניות הרשמית (חוקים ונהלים רלוונטיים)

3.1 מושגי בסיס

מושגים בסיסיים בנושא חובות:

הלוואה – עסקה שבה אדם או גוף משפטי נותן סכום כסף לאדם או גוף אחר לתקופה מוגבלת בזמן ולפי תנאים שנקבעים מראש. הגוף הנותן את הכסף נקרא "מלווה", והגוף שמקבל את הכסף נקרא "לווה". הלוואה שלא נפרעת הופכת לחוב. הלוואה יכולה להיות הלוואה אקטיבית שנלקחה מהבנק או מסגרת אשראי ("מינוס") או חריגה ממסגרת האשראי שגם הן סוגים של הלוואה.

חוב – תשלום שאדם או גוף חייב לשלם לגורם אחר. חוב יכול להיווצר על ידי נטילת הלוואה, רכישה באשראי, אי-תשלום תשלומי חובה (כגון: דיור ציבורי, חברות סלולר, ארנונה וכדומה), הטלת פיצוי על נזק ועוד.

פירעון הלוואה – החזרת ההלוואה, סגירת החוב.

כאשר יש חוב לארגון מסוים, החוב מתחלק לשלושה חלקים: קרן, ריבית ועמלה.

– **קרן**: הסכום הראשוני של החוב. למשל סכום ההלוואה הראשונית, סכום דוח, סכום תשלום שלא שולם וכדומה. אם מקבלים דוח של 500 ₪ על שוטטות, סכום הקרן הוא 500 ₪.

– **ריבית או ריבית הסכמית**: תשלום מוסכם שמתווסף לקרן החוב. תשלום הריבית ניתן תמורת הזכות שנותן המלווה להשתמש בסכום הכסף שנתן, והוא מושפע ממשך זמן החזר ההלוואה (פריסת התשלומים). למשל, אם צעירה לקחה הלוואה בגובה 10,000 ₪ שהריבית השנתית עליה היא 9% והיא מחזירה אותה במשך ארבע שנים. בסופו של דבר היא תצטרך להחזיר 10,447 ₪. אם היא מחזירה את אותה ההלוואה במשך שנתיים, היא תצטרך להחזיר 10,225 ₪. בדרך כלל הגוף המלווה קובע את הריבית על פי הפרופיל האישי של הלווה. כשלוחקים הלוואה חשוב לבדוק מה הריבית המוצעת (ניתן לבקש לקבל

² הפניות היו בשיחות טלפון ובדואר אלקטרוני. תחילה פנינו לאנשי הקשר שהגיעו לשולחן העגול והביעו רצון לשתף פעולה. לא הצלחנו להגיע לארגוני הבריאות – מד"א, מרכז זכויות באיכילוב ומשרד הבריאות. גם חברות הסלולר לא הסכימו לשתף פעולה. איתנו, על אף שנציגיהם הגיעו לשולחן העגול.

את סכום ההחזר הכולל מנציג הגוף המלווה, וכן ישנם מחשבוני ריבית ברשת). חשוב לערוך סקר שוק ולהתמקח.

– **עמלות נלוות:** בהלוואות רבות הגוף הפיננסי (המלווה) דורש נוסף על הריבית גם עמלות שונות (עמלת הקמת הלוואה; עמלת עריכת מסמכים; עמלת רישום; דמי טיפול באשראי וכדומה). חשוב לדעת שסכום זה יכול להגיע למאות ואלפי שקלים והוא מחויב מראש. כלומר בעת קבלת ההלוואה יורד מחשבון הלקוח סכום העמלה ולמעשה הוא לא מקבל את כל סכום ההלוואה. סכומים נוספים שעלולים להתווסף להלוואה:

– **ריבית פיגורים:** ריבית שהלווה נדרש לשלם בשל פיגור בתשלום הלוואה או אי-פירעון של התחייבות לשלם ולרוב היא מחושבת באחוזים. למשל: דוח של 500 ₪ (סכום הקרן), לאחר שבמשך שנה לא שולמו תשלומים בכל חודש כפי שהוסכם ונחתם, תתווסף ריבית פיגורים לסכום הקרן בשיעור כלשהו. אם עבר חודש ללא תשלום והריבית היא 10%, החוב יהיה 550 ₪ (500 ₪ הם סכום הקרן ו-50 ₪ הם סכום ריבית הפיגורים על פיגור של חודש בתשלום החוב).

– **הוצאות טיפול בחוב:** סכום שמתווסף לחוב כאשר הוא מועבר לגבייה והוא יכול להיות מורכב מרכיבים שונים כמו: עלות שליחת מכתב בדואר, שכר עבור הכנת המכתב, שכר טרחת עו"ד, אגרת פתיחת תיק בהוצאה לפועל ועוד. סכומים אלה מתווספים לקרן החוב ולריביות. חשוב לדעת שקיימות הוראות המגבילות את גביית ההוצאות ושכר טרחת עו"ד ואם נגבו הוצאות מופרזות ניתן להביא לביטולן.

– **דירוג נתוני אשראי אישי:** איסוף נתונים על ההתנהלות הכלכלית של כל לקוח אשר משפיע על נכונות הגורמים המלווים (בעיקר בנקים) לתת לו הלוואות או מסגרת אשראי בחשבון (אפשרות ל"היכנס למינוס").

חשוב להבין איך החוב בנוי כדי לדעת איזה סוג הקלה לבקש בעת פנייה להסדר חוב (ראו [סעיף 4.2.3](#)). ניתן לבקש צמצום קרן (החוב הראשוני) ואפשר לבקש צמצום או מחיקה של ריביות וקנסות. לכל ארגון יש נהלים אחרים בנוגע לכך. (ראו סקירה מפורטת של נהלים אלו [בסעיף 4.1](#)).

3.2 חוק חדלות פירעון

חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018 אושר בכנסת בחודש מרץ 2018 ונכנס לתוקף בחודש ספטמבר 2019. חוק זה רלוונטי לענייננו כיוון שהוא מסדיר מצב של פשיטת רגל (כיום נקרא חדלות פירעון), ומחליף את ההסדר של איחוד תיקים עבור חייב מוגבל באמצעים בהוצאה לפועל. על תיקים חדשים חלים החוק והתקנות החדשים. על תיקים קיימים עדיין חלים החוקים והתקנות הקודמים. החוק החדש נועד לאגד את כל התקנות והחוקים בנושא דיני חדלות פירעון ולהסדירם. החוק חל על יחידים ועל תאגידים מסוג חברות ושותפויות בלבד ולא חל על עמותות. חדלות פירעון מוגדרת בחוק: "מצב כלכלי שבו החייב אינו יכול לשלם את חובותיו במועדם או שהתחייבות החייב, לרבות התחייבויות עתידיות ומותנות, עולות על שווי נכסיו" (לביא פישר, 2018).

החוק החדש מכוון לשיקום החייב, כך שהוא מציב את השיקום הכלכלי שלו כמטרה ראשונה. החוק מביא שינוי תפיסתי שאומר שחובות אינם פגם מוסרי אלא התממשות של סיכון ועל כן היחיד לא צריך להיענש, כיוון שמערכת שוק האשראי בנויה גם במסגרת של ניהול סיכונים. לכן מתן הפטר (כלומר פטור מתשלום החובות או חלק מהם) לא נתפס כפגיעה בנושה, אלא כחלק מסיכוני האשראי שהנושה לקח על עצמו בעת מתן ההלוואות (לביא פישר, 2018). במסגרת פקודת פשיטת הרגל הסמכות לדון בהליכי פשיטת רגל בכל סכום הייתה נתונה לבתי המשפט המחוזיים. החוק קובע שהליכי חדלות פירעון לחובות בסכום שבין 50,000 ₪ עד 150,000 ₪ (מוגדרים בחוק כ"חובות נמוכים") יידונו אצל רשמי הוצאה לפועל ייעודיים וחובות מעל

150,000 נה יהיו בסמכות הממונה על הליכי חדלות פירעון (הכונס הרשמי לשעבר) ובתי משפט השלום. החוק מסדיר אפשרות שלפיה יחידים בעלי חובות נמוכים הנמצאים במצב של חדלות פירעון, יוכלו להגיש בקשה לתוכנית תשלומים בסיוע נציג רשם הוצאה לפועל מבלי לקיים הליך של חדלות פירעון ובכל זאת לקבל הפטר בסופו של ההסדר. (חוק חדלות פירעון, נדיב, 2019).

להלן נקודות מרכזיות בנוגע לחוק, אולם כדי להבינו לעומק ראו את תרשימי הזרימה המצורפים וההסברים המפורטים [בנספח ד'](#). נוסף לשינוי התפיסה, חוק חדלות פירעון הביא לשינויים בטרמינולוגיה ובהליכים המשפטיים כפי שמפורט בטבלה 1.

טבלה 1: מושגים קודמים וחדשים לפי החוק לחדלות פירעון³

מושג קודם	מושג חדש	הערות
חייב	יחיד	במטרה לשים את האדם במרכז ולא את היותו בעל חובות.
פקודת פשיטת רגל	חוק חדלות פירעון	מי שנמצא תחת החוק, הפקודה לא עובר לחוק. החוק חל רק על הליכים חדשים.
כונס הנכסים	ממונה על הליכי חדלות פירעון	
צו כינוס	צו פתיחת הליכים	
צו פשיטת רגל והפטר	צו לשיקום כלכלי	
בית משפט המחוזי	רשם ההוצאה לפועל לחובות נמוכים, הממונה על חדלות פירעון ⁴ ובית משפט השלום לחובות גבוהים (לא רק שינוי מושגי אלא שינוי בסמכויות)	
חקירה	בירור	במטרה ליצור טרמינולוגיה פחות מאיימת על היחיד.
חייב מוגבל באמצעים	בוטל. אין התייחסות בחוק החדש	
-	הכשרה להתנהלות כלכלית נכונה	
איחוד תיקים לחייב מוגבל באמצעים	בוטל	ניתן להגיש בהוצאה לפועל בקשה לצווי תשלומים או בקשה לפתיחה בהליכי חדלות פירעון מטעמים מיוחדים בסכומים הנמוכים מ-50,000 ₪.
איחוד תיקים 3%	אין שינוי	לא נחשב להליך של חדלות פירעון, אלא של אכיפת חיובים. נשאר בחוק ההוצאה לפועל גם לאחר החוק החדש.

³ הטבלה נכתבה בעזרת עו"ד יפעת שרפלר.

⁴ הממונה היא יחידה בתוך משרד המשפטים. בעבר נקראה "כינוס נכסים".

נקודות חשובות נוספות:

- **חובות מעל 150 אלף ₪** – הליכי חדלות פירעון יתנהלו אצל הממונה על הליכי חדלות פירעון ובבתי משפט השלום, לפי המחוזות.
- **חובות בין 50-150 אלף ₪** – הליכי חדלות פירעון יתנהלו בהוצאה לפועל (רשות האכיפה והגבייה) לפי המחוזות.
- **סכום המינימום לכניסה להליך חדלות פירעון** – מוגדר על פי החוק החדש כ-50 אלף ₪. אולם גם מתחת לסכום המינימום יינתנו צווים לפתיחת הליכים אם רשם ההוצאה לפועל שוכנע שיש טעמים מיוחדים שמצדיקים זאת. ייתכן והרשמים יכירו בנסיבות סוציאליות קשות כטעמים מיוחדים. כלומר האפשרות קיימת אבל באופן מוגבל.
- **חובות מחוץ להוצאה לפועל** – ניתן להגיש בקשה להליכי חדלות פירעון לגורם המתאים, גם אם עדיין לא נפתחו תיקי הוצאה לפועל. זאת בהתאם לגובה החובות.
- **הגשת בקשה לחדלות פירעון – בקשות לפתיחת הליכים** ובקשות ביניים שונות מוגשות במערכת הממונט באופן מקוון (רק כאשר היחיד לא מיוצג ניתן להגיש את הבקשה באופן ידני). הגשת הבקשה הראשונה מחייבת איסוף של מסמכים רבים והאגרה על הגשתה עומדת על סך של 1,600 ₪. יש פטור מהאגרה רק למי שמיוצג באמצעות הסיוע המשפטי.
- **צו לפתיחת הליכי חדלות פירעון** – אם הבקשה התקבלה, יינתן "צו לפתיחת הליכים". במסגרת צו לפתיחת הליכים יינתנו הוראות שונות, למשל: חובת תשלומים חודשיים, מינוי נאמן (עו"ד חיצוני בדרך כלל), חובה להגיש דוחות דו-חודשיים, חובת היחיד להגיע לפגישת "בירור", פרסום פרטי ההליך, הגבלות שיוטלו על היחיד (למשל עיכוב יציאה מהארץ) והגבלות שיוסרו (למשל עיקול חשבון עו"ש ושכר והגבלה על רישיון הנהיגה, אם הוטלו עד שלב זה) ועוד.
- **הסדר תשלומים מוסכם לחובות נמוכים בהוצאה לפועל** – בתיקים המתנהלים בהוצאה לפועל קיים שלב מקדמי – תוך 30 ימים לאחר הגשת בקשה לחדלות פירעון שעומדת בתנאים הבסיסיים (סכום החוב ואי-יכולת לפרוע את החובות), רשם ההוצאה לפועל יורה על זימון ישיבה לגיבוש הסדר תשלומים. הישיבה צריכה להתקיים תוך 30 ימים מהיום שהרשם הורה על זימונה והיא תנוהל בפני נציג הרשם (עובד מדינה). אם יש הסכמה של היחיד והנושים, ייערך הסדר. אם יש הסכמה של היחיד אבל לא של כל הנושים – הצעת היחיד תועבר לרשם ההוצאה לפועל שיחליט אם לאשר את ההסדר ובאילו תנאים. אם לא גובש הסדר נושים, יינתן צו לפתיחת הליכים. כלומר הסדר תשלומים יכול למעשה להחליף את הליכי חדלות הפירעון. ייתכן ובמסגרת שינויי חקיקה עתידיים תורחב האפשרות לעריכת הסדר תשלומים ותחול בעתיד גם על הליכים שמתנהלים אצל הממונה על חדלות פירעון (חובות גבוהים).
- כדאי לדעת, שבנוסף לאפשרות זו של הסדר תשלומים מוסכם בהוצאה לפועל, קיימת גם אפשרות להצעה להסדר חוב שלא במסגרת צו לפתיחת הליכים ושאינה תלויה בגובה החוב. מומלץ לבחון התאמה להליך זה במסגרת ייעוץ משפטי.
- **אופן קביעת התשלום החודשי** – דמי המחיה מוגדרים בחוק חדלות פירעון כסכום שדרוש ליחיד ולמי שהוא מפרנס להוצאות בסיסיות לשם מחיה בכבוד, בהתחשב בהכנסות של מי שהוא מתגורר עימו. בעיקרון דמי המחיה בשנה הראשונה (תקופת הביניים) מחושבים על פי השתכרות בפועל ורק בתקופה שלאחר מכן על פי כושר השתכרות. הפער שבין כל ההכנסות לבין דמי המחיה הוא צו התשלומים. אולם, קיים כבר ניסיון שמראה כי בתקופת הביניים ניתנים תשלומים חודשיים על בסיס כושר השתכרות (ולא השתכרות בפועל). וכן כושר השתכרות הוא פרמטר בעייתי במיוחד לצעירות חסרות עורך משפחתי –

ייתכן מצב שבו שופט או רשם יחליטו שכושר ההשתכרות של הצעירות גבוה יותר ממה שהוא באמת, אם הם לא בקיאים בנסיבות הפסיכו-סוציאליות והכלכליות של הצעירה שלפניהם. הנוסחה לאופן חישוב דמי המחיה נמצאת בתהליכי גיבוש על ידי הרשויות וממידע וצווים שהתקבלו עד כה ניכר כי תנאי החישוב הוקשחו לרעת היחידים וצווי התשלומים שנקבעים גבוהים יותר מאלו שהיו בפקודת פשיטת הרגל. חשוב להציג מצבים בעייתיים כאלה של פערים בפני ארגוני הסיוע, הקליניקות המשפטיות ועורכי הדין המייצגים ובפני גורמי המקצוע.

– **הוצאות בהליכי חדלות פירעון** – לכאורה היחיד יכול לנהל את הוצאותיו כרצונו במסגרת דמי המחיה שנקבעים לו, אולם הוא עדיין מחויב לפירוט הוצאותיו והנאמן יכול להגיש בקשה לשינוי דמי המחיה בכל שלב.

– **דוח דו-חודשי** – תנאי להצלחה בהליך ולקבלת הפטר הוא שהיחיד יגיש כל חודשיים דוח על התנהלות כלכלית בחודשיים שחלפו ויצרף אליו אסמכתאות וקבלות על ההוצאות וההכנסות החודשיות. הדוח נועד לבחון את התנהלות היחיד ולשמש ככלי לשליטה ומעקב על הוצאות ולהתנהלות כלכלית נכונה. הגשת הדוח כרוכה באיסוף שוטף של כל הקבלות ופעמים רבות עזרה של גורם מלווה הכרחית לצורך הצלחה בחלק זה, לפחות בחודשים הראשונים.

– **שיקום כלכלי** – המטרה הראשונה של החוק (דברי ההסבר להצעת חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי) היא להביא לשיקומו הכלכלי של היחיד. שיקומו של היחיד נתפס כמשרת גם את הנושים וגם תכליות רחבות יותר וערכים חברתיים נוספים. לצורך קידום השיקום נקבעו מספר כללים: תקופה ידועה מראש להליך, צו תשלומים שתואם את היכולת הכלכלית, הגשת דוחות דו-חודשיים, הכשרה להתנהלות כלכלית נכונה.

– **הכשרה להתנהלות כלכלית נכונה** – החוק מאפשר לשופט או לרשם לשלוח את היחיד להכשרה, ובקרב צפויה להיות אפשרות ליחידים להצטרף להכשרות אלה באופן וולונטרי כבר מתחילת ההליך. ההכשרות נועדו לתרום ליחיד ידע ומיומנויות חיים החשובים בייחוד עבור צעירות חסרות עורף משפחתי, ולתרום להצלחה בהליך חדלות הפירעון. הכשרות אלו צפויות להיות מותאמות גם לאוכלוסיות המתמודדות עם חסמים שחיות בשוליים ונמצאות במצבי סיכון.

– **התהליך לפי החוק החדש אמור להיות קל ופשוט יותר**, חלק ממטרותיו הן מניעה של נשירה לא מוצדקת מההליך וחזרה של יחידים למעגל החובות. אולם כטבעם של תהליכים חדשים ובירוקרטיה בכלל, ישנם פערים בין הכוונה ליישום. לכן חשוב שאנשי המקצוע החשופים לקשיים של אוכלוסיות החיות בשוליים, יציגו את הפערים בפני ארגוני הסיוע העוסקים בקידום מדיניות ובפני גורמי המקצוע והחקיקה.

– **משך התהליך עד קבלת הפטר מחובות** – משך ההליך מוגדר לארבע שנים. התקופה היא קצובה כחלק מתפיסה שיקומית הנותנת אופק ברור ליחיד וכן כדי שיחידים שאין להם יכולת לשלם לא יישארו במצב שבו מתנהלים נגדם תיקי הוצאה לפועל במשך שנים – מצב שגורם לחובות להמשיך ולתפוח ולריביות להמשיך ולהצטבר.

– **קיצור התהליך** – במקרים חריגים התקופה ניתנת לקיצור או להארכה. בדרך כלל כאשר מדובר בצעירות, הנטייה הטבעית של הגורמים המנהליים והשיפוטיים היא לראות בהן כבעלות יכולת השתכרות ולכן להמליץ על הארכת התקופה. חשוב להדגיש את הנסיבות הסוציאליות המיוחדות גם בפני עורך הדין המייצג ולגבות בדוח סוציאלי מפורט.

– **מקבלי קצבאות** – בחישוב דמי המחיה של מקבלי קצבאות עולה שהתשלום החודשי שאותו הם יכולים לשלם מגיע לאפס. המסקנה היא שמקבלי הקצבאות אינם יכולים לשלם את החוב כי אין להם מספיק

כסף גם למחיה וגם להחזר חובות וכי יש לתת להם הפטר לאלתר. הפטר לאלתר יינתן לאחר תקופה של בירורים והגשת דוחות ולא באופן אוטומטי. במקרים כאלה רצוי לשקול להגיש בקשה להקדמת מועד דיון.

– חייב מוגבל באמצעים בהוצאה לפועל – חוק חדלות פירעון גרם לביטול האפשרות שהייתה להכריז על חייב בתיקי הוצאה לפועל כ"מוגבל באמצעים". הכרזת חייב מוגבל באמצעים אפשרה לקבל הגנות (למשל הסרת עיקולים על השכר וחשבון עו"ש) ולבצע איחוד תיקים ללא התניית סכום ראשוני ולקבל חובת תשלומים מינימליים בהתאם ליכולת הכלכלית. חוק חדלות פירעון גרם לביטול אפשרות זו, פרט למי שכבר הוכרזו וההכרזה לגביהם לא בוטלה. עם זאת החוק הוא חדש וייתכן שעם חידוש עבודת הממשלה יהיו שינויים הקשורים בכך.

– **הפטר מחובות** – הפטר ניתן בתום תקופת התשלומים, ובמסגרתו ניתן פטור מהמשך תשלום החובות וניתנת אפשרות לפתוח דף חדש. בהתאם לחוק נתוני אשראי תיעוד בדבר הליכי חדלות הפירעון יופיע כשלוש שנים לאחר סיום הליכי חדלות פירעון וישפיע על החיים הכלכליים של היחיד, כמתואר במדריך זה. חשוב לדעת שקיימים חובות שככלל אין מהם הפטר גם לפי חוק חדלות פירעון, כמו: תשלום עונשי, פיצוי לנפגע עבירה וחוב מזונות. אולם גם לגבי חובות אלה ישנם מקרים חריגים שבהם ניתן להגיש בקשה לקבל הפטר.

– **סנקציות פליליות** – יחד עם הנטייה לשיקום היחיד, החוק החדש מאפשר יותר סנקציות פליליות ממה שהיו קודם לכן. זאת על מנת להבדיל בין מי שמנצל את החוק לרעה, לבין יחידים שנקלעו למצב שבו אינם יכולים לפרוע את חובם בשל התנהלות כלכלית לא נכונה, או בשל משבר חיים כמו מחלה או פיטורים (דברי ההסבר להצעת חוק חדלות פירעון).

סיכום של הליכים אפשריים לבעלי חובות בהוצאה לפועל לאחר החוק החדש: להגיש בקשה לחדלות פירעון (תנותב להסדר תשלומים מוסכם או לצו לפתיחת הליכים); להגיש בקשה לחדלות פירעון מטעמים מיוחדים לבעלי סכום נמוך מ-50 אלף ₪; להגיש בקשות לצווי תשלומים בתיקי ההוצאה לפועל; להגיש בקשה לאיחוד תיקים "רגיל" (3%) – במעמד הגשת הבקשה יש לשלם 3% מגובה החובות ולבקש תשלום שתואם יכולת כלכלית (3% בחובות גדולים עשוי להגיע לסכומים משמעותיים שלא כל אחד יכול לעמוד בהם); להגיש בקשה להסדר נושים מחוץ להליכי חדלות פירעון; להגיש בקשות להפחתת ריביות במסגרת חוק ההוצאה לפועל.

המשמעות של חדלות פירעון

הנתונים בדבר כל מי שפנה להליכי חדלות פירעון מתועדים במאגר שפתוח לכל אדם. כלומר הבנקים חשופים לנתון זה. מידע על הליכי חדלות פירעון יגרור דירוג נתוני אשראי שלילי ועלול להקשות על קבלת משכנתה, הלוואה או מסגרת אשראי בחשבון (אלא אם חל שינוי נסיבות קיצוני לטובה). אולם זו לא אות קין. הרישום יוסר באופן אוטומטי כעבור מספר שנים וגם בטרם יוסר, ניתן לפעול כמתואר בפרק שדן בחוק נתוני אשראי (כדאי להתייעץ עם עו"ד). באופן כללי, כדאי לנסות להגיע להסדרים, אם דרך אספת הנושים בהוצאה לפועל או בשלב מוקדם יותר מול כל נושה בנפרד. כמובן שככל שיש פחות נושים, קל יותר להגיע להסדר. לגבי אוכלוסיית הצעירות, חשוב לשאוף שייכנסו למסלול של תשלום מסודר שיקום ולא דרך חדלות הפירעון שתקשה על התנהלותן הפיננסית בהמשך (גם אי-עמידה בתשלומים בתיקי הוצאה לפועל משפיעה

לשליטה על דירוג האשראי). עם זאת גם הליך של חדלות פירעון מאפשר תהליך שיקומי וכאשר זו האפשרות המתאימה, היא יכולה להיות מועילה מאוד.⁵ ראו **בנספח ד'** מסמכים נוספים על חוק חדלות פירעון שנכתבו על ידי הסיוע המשפטי.

3.3 חוק נתוני אשראי

אופן דירוג נתוני אשראי אישי מוגדר בחוק נתוני אשראי השתע"ו-2016. מערכת נתוני האשראי אוספת נתונים מכל הגופים הפיננסיים (בנקים, חברות אשראי, הוצאה לפועל, בתי משפט, בנק הדואר, חברות שנותנות אשראי חוץ בנקאי ועוד), כך שיש תיעוד להלוואות, חובות ומתן אשראי עבור כל אדם.

חישוב דירוג האשראי נועד להערכת סיכונים של הגורם המלווה, כלומר אם כדאי לו לתת הלוואה ובאילו תנאים. הדירוג מסתמך על ההתנהלות הכלכלית של הלקוח – על מידע **חיובי** (למשל הלוואות שנלקחו והוחזרו) ועל מידע **שלילי** (למשל אי עמידה בתשלום חובות, צ'קים שחזרו) ועל נתונים נוספים כמו הכנסות, מקום עבודה, נכסים ועוד. דירוג נמוך או שלילי יביא לתמיכה במתן הלוואות או אשראי בריבית גבוהה יותר או בסירוב להלוות. ולהפך, דווקא מי שמדורג חיובי יקבל הלוואות בתנאים טובים יותר. כדאי לדעת שכל אחד יכול להיכנס לאתר של מערכת נתוני האשראי⁶ ולהוציא דוח ריכוז נתונים פעם בשנה בחינם. יש לשים לב לכך שהדירוג משתנה כל הזמן.

חשוב לדעת שאפשר להתגבר על מגבלות שנובעות מדירוג אשראי שלילי בדרכים שונות. כך למשל, ניתן להגיש ערעור על מידע שגוי; ניתן להגיש בקשה למחיקת נתונים ועוד (תלוי נסיבות). כך למשל, ייתכן שלקוח שנמחקו נתונים לגביו יקבל אשראי או משכנתה בהתאם למידע שיספק לבנק ואסמכתאות שיגיש לו, לפי התנהלות בחשבון בנק ספציפי בהתייחס לתקופה קצרה יותר מזו שהייתה מתקבל לפי חוק נתוני אשראי.

ביקורת על החוק: החוק עלול להחליש את החלשים ולחזק את החזקים, כיוון שהבנקים לא ירצו לעבוד עם אוכלוסייה מוחלשת. סביר להניח שאנשים שנמצאים בקשיים כלכליים שייאלצו לקחת הלוואה, יתקשו לקבל אותה, עלולים לפנות לדרכים אחרות כמו השוק האפור.

יתרונות החוק: הגברת התחרות בשוק מתן האשראי, הגבלת לקיחת הלוואות במקביל באופן שלא ניתן להחזיר אותן, הגנה על לקוחות.

נקודות חשובות:

- המידע המועבר לבנק ישראל נשמר שלוש שנים בדוחות שהבנק מנפיק לגורמים המבקשים אותו. כלומר אם יש דיווח על חוב שכבר נפרע, הדיווח יישאר במשך שלוש שנים בדוחות של בנק ישראל. חשוב לציין שהדיווח נשמר עוד שבע שנים לתיעוד בלבד. המידע הזה לא משפיע על מתן אשראי ולא מדווח בדוחות שהבנק מנפיק, אך הוא קיים במאגרי הארכיון של בנק ישראל.
- משיכת יתר בחשבון נחשבת לאשראי שניתן לבעל החשבון.
- כרטיסי אשראי יופיעו בדוח.

⁵ חלק זה נכתב בעקבות כנס של הסיוע המשפטי שנערך במכללה למנהל ובסיועה של עו"ד יפעת שרפלר מהסיוע המשפטי של משרד המשפטים בירושלים.

⁶ <https://www.creditdata.org.il>

– הוצאת הדוח המלא כרוכה בתשלום לארגונים הפיננסיים המתפרנסים מנתינת אשראי. במקרה שאין התראות מבנק ישראל או מהוצאה לפועל ומדובר בסכום לא גדול, ייתכן שהלוואה תינתן בלי לבדוק את דירוג האשראי.

– מותר ללקוח להחליט אילו גופים לשתף במידע שנאסף עליו ומותר לו גם להפסיק את איסוף נתוני האשראי ולבקש שהמידע עליו יימחק. במקרה כזה יהיה לו קשה לקבל הלוואה בעתיד.⁷

3.4 הוראות המפקח על הבנקים (בנק ישראל)

הבנקים וחברות האשראי כפופים לפיקוח על הבנקים המנוהל על ידי בנק ישראל. אחריות הפיקוח על הבנקים היא פיקוח על יציבות הבנקים ועל כספי המפקידים, שמירה על הניהול התקין של הבנקים ושמירת ההגיונות ביחסים שבין הבנקים ולקוחותיהם (אתר בנק ישראל). ניתן גם לפנות לפניית הציבור של בנק ישראל במקרים מסוימים של עוול או התנהלות לא תקינה. הפיקוח על הבנקים מפרסם הוראות המהוות נהלים רשמיים לפעולות בנושאים שונים. בנושא חובות של צעירות ישנן שתי הוראות שחשוב להכיר: הוראה 416 הנוגעת לחשבונות בנק של קטינות מגיל 16 והוראה 450 הנוגעת להליכים של גביית חובות.

הוראה 416 – חשבונות קטינות. אין לפתוח חשבון בנק לקטינה מתחת לגיל 14. לפני גיל 16 הקטינה חייבת לקבל הסכמת הורים (או אפוטרופוס) בכתב. אם הקטינה עובדת והיא מעל גיל 15, היא יכולה לפתוח חשבון בנק ללא הסכמת ההורים. לפני גיל 16 לא מנפיקים פנקסי צ'קים. עד גיל 18 יצוין על הצ'ק שהוא שייך לקטינה והוא יוגבל לסכום של עד 400 ₪. משיכת יתר תאושר לנערה עובדת עד גובה משכורתה החודשית גם ללא הסכמת הורים. אם הנערה לא עובדת, תידרש הסכמת ההורים בכתב.

כרטיס חיוב – נערה מעל גיל 16, או נערה עובדת מעל גיל 15 תוכל לקבל כרטיס למשיכת מזומנים שאיננו כרטיס אשראי. נערה מעל גיל 14 תוכל לקבל רק כרטיס משיכת מזומנים כאשר בחשבונה יש יתרת זכות, או כרטיס עם הגבלות מסוימות בהסכמת ההורים. כרטיס אשראי שיונפק יהיה באישור ההורים, משיכה אפשרית תהיה עד 400 ₪, ואם תהיה חריגה מהסכום הכרטיס יבוטל תוך יום עסקים אחד.⁸

בהוראה 450 מפורטים תהליכי הגבייה התקינים של חובות. ההוראה מבהירה כי יש למצות קודם כול הליכים פנימיים לגביית החוב לפני הפנייה לערכאות משפטיות. על מנת להגביר את השקיפות בהליכי גביית חובות, על התאגידים הבנקאיים וחברות האשראי ביניהם, להקים "פונקציה" (מחלקה, מוקד, צוות – תלוי בארגון) לטיפול בגבייתם. כמו כן עליהם לחשוף את הנוסחה לחישוב ריבית פיגורים (הריבית שנגבית מעבר לריבית ההסכמית כמעין עונש וכדי לתמרץ את מי שלא משלם את ההחזרים להלוואה או למשכנתה לשלם בזמן) ומנגנון הצמדה כבר בהסכם ההלוואה, ולקבוע תקרה לריבית הפיגורים. עליהם לשלוח ללקוח הודעות מפורטות עם המידע המלא על החוב, לבקר ולפקח על המשרדים של עורכי הדין שהתמנו לגביית החוב, ולגלות ללקוח את כל המשמעויות של הסדר החוב.

מתוקף הוראה זו לכל תאגיד בנקאי יש פונקציה שאחראית על גביית החובות מההודעות ללקוח ועד הפיקוח והבקרה על התהליך כשהוא עובר לטיפול משרד עורכי דין או ההוצאה לפועל. כל הסדר שייקבע עם הלקוח ייעשה בתיאום עם פונקציה זו, גם אם הטיפול יעבור למשרד עורכי דין, הלקוח של עורך הדין יהיה יחידת גביית החובות והם יפקחו על עורכי הדין ויהיו הגורם המחליט המיועד על התהליך.

⁷ ראו הרחבה על החוק ומשמעותיו באתר 'פעמונים'.

⁸ הוראה זו רלוונטית לענייננו כיוון שצעירות לעיתים נקלעות למצב שבו יש להן חוב שנוצר כשהן היו קטינות באופן לא תקין שנוגד הוראה זו. במקרה כזה אפשר יהיה לבטל או לצמצם חובות בעזרת עורך דין.

4. ממצאי המיפוי

4.1 גביית חובות

בפרק זה מפורטים ממצאי המיפוי הנוגעים לגביית חובות על פי סוג הארגון. מוצגים נהלי גבייה, אופן ההודעה ודרכי פעולה מומלצות בארגוני הנשים אשר הסכימו להשתתף במחקר: בנקים, רשות האכיפה, ביטוח לאומי, חברת אשראי. חברות הסלולר לא שיתפו פעולה למרות החובות הרבים שיש לצעירות אליהן, ולכן אין בידינו נתונים על תהליך הגבייה אצלם.

אוכלוסיית הצעירות נתפסת אצל ארגונים אלו כאוכלוסייה חזקה שיכולה לצאת לעבוד, כזו שכל החיים לפנייה והצעירות שנמנות עליה מסוגלות להסדיר את החזר החובות. נושא הצעירות במצבי סיכון אינו מוכר לארגוני הנשים ולרובם אין מסלולים ייחודיים לצעירות אלו. עם זאת הם מתארים את הקשר עם צעירות אלו כקשר בעייתי: קשה לאתר את הצעירות במצבי סיכון, בין אם הן לא גרות עם ההורים ולא עדכנו את הכתובת, או שהן מחליפות מספרי טלפון באופן תדיר, או שהן בכוונה לא רוצות או לא יודעות להתמודד ומנתקות את הקשר עם הנשים. אלו צעירות שקשה להגיע אליהן להסדרת החוב וכך החוב הולך וגדל. קושי נוסף שתיארו הארגונים הוא מצבים שבהם הם הצליחו להשיג את הצעירה ולקבוע עימה פגישה אך היא לא הגיעה, או מצב שבו נקבע הסדר בפגישה עם הצעירה, אולם היא לא עמדה בהסדר.

מטרת פרק זה היא לבאר את תהליכי הגבייה מול הארגונים השונים ולהגביר את הידע של הארגונים העובדים עם צעירות ושל הצעירות עצמן. זאת על מנת שלא יתעלמו ממכתבים והתראות על חובות המגיעים אליהן, אלא יתמודדו וינסו לפתור את הבעיה. **אם אנו, המלווים את הצעירות, נכיר את התהליכים ונדע על דרכי הפתרון, נוכל להרגיע את הצעירה ולעזור לה להגיע להסדר ולהמשיך בחיים נורמטיביים ללא חובות.**

במיפוי זה התמקדנו בארגונים השונים ולא בצעירות עצמן, אולם שאלנו את אנשי הארגונים איך לדעתם הצעירות מגיעות לחובות. הם העידו על מצבים של חוסר מודעות להשלכות, משיכת כסף בלי בדיקת היתרה בחשבון הבנק, הוצאות גדולות על מכשירי טלפון ניידים, רכבים, טיסות לחו"ל, הפסקת עבודה ומעבר תכופ בין עבודות. במקרה שיש חוב של ההורים שנרשם על חשבון הילד, אין לארגונים דרך לעזור וצריך לפנות לסיוע משפטי של משרד המשפטים. אם אין זכאות לסיוע, אפשר לפנות לתוכניות סיוע כמו קליניקות משפטיות, תוכנית שכר מצווה של לשכת עורכי הדין או לעו"ד פרטי. בנושא זה המסר המרכזי של הארגונים שדיברנו איתם היה שהכי חשוב לא להתעלם מהחוב, להגיב למכתבים ולשיחות, ליצור קשר עם הנושה ולהסדיר את החוב. גם אם באותו זמן אין לצעירה כסף כי היא לא עובדת, יש ארגונים המציעים לערוך הסדר שלפיו במשך חודשיים-שלושה היא לא תשלם וכשתמצא עבודה תתחיל לשלם החזרים. ככל שהזמן עובר, החוב גדל וצובר ריביות, קנסות ותהליכים משפטיים שגובים עליהם כסף.

4.1.1 בנקים

כל הבנקים עובדים לפי הוראה 450 ולכן יש להם מחלקות גבייה. תוך כדי עריכת המחקר למדנו על תהליך גביית החובות בשלושה בנקים שונים – בנק לאומי, בנק הפועלים ובנק דיסקונט – וראינו קווי דמיון וקווי שוני שעליהם נפרט בעמודים הבאים.

הערות כלליות לגבי בנקים וחברות אשראי

– כאשר מגיעים להסדר, למעשה לוקחים הלוואה, לכן כדאי לבדוק את כל התנאים (האחוזים של הריביות, עמלת הקמת הלוואה, הוצאות נלוות וכדומה). אם לא בטוחים שזו הצעה טובה, חשוב להתייעץ עם מלווה מתחום הפיננסים או עורך דין מהקליניקות המשפטיות ולפעמים גם עם העובדת הסוציאלית המלווה.

- לארגונים יש אינטרס שהחוב יוחזר להם בהסדר מהיר ולא דרך הוצאה לפועל. ככל שעובר זמן החוב נחשב "חוב אבוד" וכבר לא מופיע בספרי הבנק כרווח. לכן חשוב להבין שזהו קלף מיקוח עבור מי שמסייע לצעירות.
- גם כשיש עורך דין שמלווה את התהליך, הוא חייב לדווח לבנק על כל הסדר שמוצע על ידי מלווי הצעירות. לכן חשוב לדעת שאם עורך הדין מסרב להצעת ההסדר, אפשר לבקש שבכל זאת יעביר את הבקשה לבנק.
- מתן מסגרת אשראי ומסגרת בנקאית – נהוג שחברות האשראי והבנקים לא יכולים לתת יותר מפי ארבע מהשכר, ולרוב זה פי שניים. אם המסגרת שניתנה היא פי חמש מהשכר למשל, זה עלול להופיע במאגרים של בנק ישראל. לכן חשוב לבדוק עם הצעירות שאותן אנו מלווים מה גובה המסגרת שהן קיבלו בבנק ובחברת האשראי.
- תהליך הגבייה – דומה בין הבנקים מפורט בתרשים 1.

תרשים 1: תהליך הגבייה



תהליך הגבייה – התנהלות ייחודית של כל בנק

בנק לאומי – בבנק זה חייב נחשב מסכום 0, מרגע שיש חריגה מהמסגרת או שיש הלוואה שלא מוחזרת. עד 30 יום החוב מטופל בסניף, שולחים מכתבי התראה (ביום השישי וביום ה-26 לחוב). ביום ה-30 לחוב שולחים מסרון. לאחר מכן הטיפול בחוב מגיע למוקד הגבייה. עד היום ה-90 ניתן להגיע להסדר עם הלקוח מול הסניף וגם מול מרכזי הגבייה. מעל 90 יום נחסם החשבון לפעולות ותהליך ההסדרה עובר למרכזי הגבייה, שאפשר ליצור איתם קשר דרך פרטי הקשר במכתבים או דרך אנשי הקשר המפורטים בנספח ה'. בכל שלב יש אפשרות לקבל מידע על גובה החוב, הריביות וכדומה. אפשר גם לבקש כרטיס למידע והפקדה כדי שהחייב ידע מה המצב ויוכל להתחיל להחזיר את החוב.

אם החוב יוסדר תוך 150 יום, אפשר יהיה להמשיך לעבוד עם הלקוח. מעבר לזה הבנק לא מעוניין בכך. מטרת הבנק היא לדבר עם הלקוח, להגיע איתו להסדר ולשמר אותו כלקוח, לכן רק אם עברה חצי שנה הבנק יפנה להליך משפטי ויחייב את הלקוח בהוצאות הכרוכות בו. הליך משפטי יכול להיות הגשת תביעה בבית משפט או פתיחת תיק בלשכת ההוצאה לפועל (למשל תיק לביצוע פסק דין, הגשת שטר/צ'ק לביצוע, תביעה על סכום קצוב ועוד).

התנהלות מול הבנק: מהיום ה-90 מקיימים ימי לקוחות מרוכזים. הלקוחות מוזמנים לפגישה במרכזי הגבייה (גם אם החוב כבר הועבר למשרד עורכי דין לגבייה, עדיין יזמנו את הלקוח למרכז הגבייה עם עורך דין המטפל במקרה מטעם הבנק). **אם אנחנו מלווים צעירה שמזמנים אותה לפגישה כזאת, חשוב שנגיע איתה לפגישה.** בפגישות מסוג זה הבנק פתוח יותר לפתרונות נוספים ולהסדרים טובים יותר ואפשר להגיע גם בלי עורך דין (אולם רצוי להגיע עם עו"ד או להתייעץ לפני ולהתכוון להתמקח על גובה החוב, משך הפריסה, גובה התשלום, גובה הריבית ושיעור שכר הטרחה שידרשו מהלקוח לשלם). יש גם אפשרות ליזום פגישה ולא לחכות שיגיע זימון. אם מקבלים מכתב מעורך דין או מהבנק, מומלץ להתקשר למספר הטלפון שרשום בזימון ולשאול איך אפשר להגיע ליום לקוחות. ימים אלה מתקיימים במרכזי הגבייה או במשרד עורך הדין עם נציג הבנק ולא בסניף.

אנשי הבנק ממליצים להגיע לפגישות כאלה עם כל המידע שיש על הצעירה כדי שיוכלו לבוא לקראתה. הם לא יכולים להתחייב לצמצם את הקרן או לצמצם או למחוק את הריביות והקנסות שהצטברו (ישנם בעלי תפקידים עם סמכויות מסוימות בדרגות מסוימות שבכוחם לעשות זאת), אבל אם מגיעים מוכנים ומסבירים את המצב, יהיו מקרים שיבואו לקראת הצעירה – היו מקרים כאלו בעבר. צריך להביא למודעות את המצב האישי כדי שלא יסתכלו וישפיעו רק מהגיל הצעיר ויתמקדו במצב. למשל צעירות שבאות דרכנו והן במצבי סיכון, יסתכלו עליהן אחרת. כדאי להראות שהצעירה נמצאת בתהליך מסוים ואז יש יותר פתיחות ורצון מצד הבנק לעזור. אנשי הבנק לא יודעים מיהי הצעירה ומה הרקע שלה לפני שהם מתחילים בתהליך הגבייה וכאן באה לידי ביטוי חשיבות התפקיד שלנו במעמד הזה (ראו המלצות לאופן כתיבת מכתב לנושים בסעיף 5.3).

בנק דיסקונט – חוב נחשב בעייתי ומועבר לגבייה כשקיים אחד מהגורמים הבאים:

- פיגורים בהלוואה
- משיכת יתר בחשבון עובר ושב
- לקוח התחייב לתזרים מסוים, קיבל אשראי אבל הכסף לא נכנס.

בבנק יש מערכת שמזהה את הגורמים שהוזכרו. כאשר מופיעה התראה כזאת מתחילים בתהליך הגבייה. גם כאן הבנק מצהיר כי המטרה היא לפתור את הבעיה בתוך הבנק, לדבר עם הלקוח ולהבין אם זו בעיה זמנית או מתמשכת.

בדומה לבנקים אחרים, ב-30 הימים הראשונים החוב נמצא בסניף. לאחר מכן החוב עובר ליחידת ניטור עד 90 יום מיום קבלת החוב (כולל 30 הימים הראשונים). תפקידה של יחידת הניטור הוא ליצור קשר עם החייב ולהגיע איתו להסדר שיחזיר אותו לסניף עם תוכנית החזר בתשלומים לפירעון החוב, ללא סימון מיוחד, כלומר ניתן כאן יתרון ללקוח להסדיר את החוב ללא סימון בבנק הנוכחי או בבנק ישראל וללא תיעוד במאגר נתוני אשראי. תהליך הניטור נמשך בין 30 ל-90 יום. ובימים אלו מנסים ליצור קשר עם הלקוח בכל האמצעים שעומדים לרשות הבנק – טלפונים, דואר אלקטרוני, מכתבים. לאחר 90 יום החוב עובר למרכזי הגבייה, שם ממשיכים לנסות להשיג את הלקוח, לפעמים אפילו דרך הפייסבוק. אם לא מצליחים ליצור קשר עם החייב, שולחים מכתב לעורך דין והוא שולח מכתב דרישה לפירעון חוב. אם יש הלוואה בחשבון במסגרת החוב, צריך למסור את המכתב פיזית. תוך 21 יום יש לנסות ליצור קשר עם הלקוח ולהגיע להסדרים. אם החוב קטן מ-3,000 ₪ לא מעבירים את הטיפול בחוב לעורך דין חיצוני, ואם החוב מעל 3,000 ₪ מוציאים את זה לעורך דין חיצוני. אם עברו 21 יום (אחרי 90 הימים), מתחילים בהליך פנייה להוצאה לפועל. אם החוב מעל 70 אלף ₪, פונים לבית משפט.

ניתן להגיע לפגישות במרכזים. בבנק דיסקונט מקבלים פניות גם דרך קרן רש"י ופניות של חיילים בודדים ומתחשבים ככל האפשר. בדרך כלל בפגישות נוכחים עורך דין מהמשרד שאליו הועבר הטיפול בחוב, נציג של הבנק והצעירה שיכולה לבוא עם ליווי לתמיכה (בן משפחה, עו"ס, עורך דין). ברגע שמתקיימת פגישה אפשר לדבר עם הצעירה על ההסדר. **חשוב להסביר בפגישות את הרקע והמצב של הצעירה ולהגיד כמה היא יכולה לשלם. לפי המדיניות, נציג הבנק ישאל קודם כול מה הסכום שהחייב יוכל לעמוד בו.**

בפגישה אפשר להגיע להסדרי פריסה של החוב לכמה שנים. אם מתחייבים על הפקדת מזומן אפשר לקבל הנחה, במיוחד אם מפקידים בהתחלה סכום משמעותי במזומן. לדוגמה: יכול להיות מצב שמישהו עם חוב של 100 אלף ₪ יגיד שעכשיו יש לו 70 אלף ₪ במזומן – ייתכן שימחקו לו את ה-30 אלף הנוספים. בהסדרים ניתן לקבל הנחה על הריביות ואפילו לקבל הסדר חדש בלי ריביות (נומינלי, כלומר שלא גדל עם הזמן), אך לרוב יהיו ריביות על ההסדרים וצריך להבין מה הן לפני שפורסים את החוב לתשלומים. חשוב לזכור כי האינטרס של הבנק הוא להגיע להסדר שהלקוח יוכל לעמוד בו. לעיתים יש אפילו מקרים של מחילה על חלק מהחוב או על כולו. לאור זאת חשוב להגיע לפגישה.

בנק הפועלים – מסלול ייחודי לצעירות חייבות ולצעירים חייבים. עד גיל 24 מדיניות הבנק היא לא להגיש תביעה אחרי 150 יום, אלא רק אחרי שנה, כי לרוב אלו סכומים לא גדולים. פרט לזה התהליך דומה מבחינת זמני הטיפול: ב-30 הימים הראשונים הסניף מנסה למצות את התהליך דרך טלפון, מכתב, מסרון. לאחר מכן הטיפול עובר ל"פועלים להבראה" (אלא אם כן הלקוח בפשיטת רגל ואז יעבור ישר ל"הבראה"). פועלים להבראה זו מחלקה ארצית המתנהלת כמוקד טלפוני ארצי של 46 עובדים ומטפלת בכל החייבים של הסניפים. שם מנסים ליצור קשר עם הלקוח ולהגיע איתו להסדר. אם מחלקה זו מגיעה להסדר עם מישהו, יהיה עליו להגיע לסניף לחתימה, כלומר בשלב זה עדיין ניתן להגיע להסדר מול הסניף. אם לא הגיעו להסדר מול פועלים להבראה, החוב עובר למרכזי גבייה שנמצאים בנשר, בגבעתיים ובבאר שבע (צפון, מרכז ודרום). ברגע שהחוב עובר למרכז גבייה, כל חייב מלווה על ידי עובד שילווה את התיק הזה עד סופו וכל התהליך יתנהל מולו ולא בסניף. למרכזי הגבייה יש חדרי ישיבות ואפשר (כדאי) להגיע לפגישות. נוסף לכך ניתן להתנהל מול מרכזי הגבייה באמצעות דואר אלקטרוני, טלפון או פקס. אם מרכזי הגבייה לא מצליחים

להגיע להסדר עם החייב, הטיפול עובר למשרד עורכי דין. במקרה שלא יודעים מי העובד המטפל ויש חוב לבנק הפועלים, אפשר לפנות דרך פניות הציבור⁹ והם יפנו את הצעיר לעובד האחראי על החוב.

לקוח שהגיעו איתו להסדר – בסניף, בפועלים להבראה או במרכזי הגבייה – והוא פרע את חובו, לא יסמנו אותו במאגר של בנק ישראל ובמאגר נתוני האשראי. עם זאת כאשר החוב מגיע למשרד עורכי דין, הנתבע יסומן גם אם הוא שילם את מלוא החוב. **כאן יש יתרון לכך שאצל צעירות מחכים שנה לתביעה ולא רק 150 יום.** הבנק מחויב לדווח בגלל חוק נתוני אשראי. חשוב להבין שאם מוחקים למישהו את החוב, החוב נחשב אבוד והוא יסומן בבנק הפועלים לכל החיים. בעתיד הוא יוכל להחזיר את החוב כדי למחוק את הסימון. חוב אבוד נרשם גם במאגר של בנק ישראל ולכן יהיה לצעירה קשה לפתוח חשבון בנק גם במקום אחר. הסימונים משפיעים לרעה כאשר מבקשים משכנתה, הלוואה וכרטיס עם מסגרת אשראי. לעומת זאת פעילות ללא מתן אשראי, כמו הכנסה והוצאה של כסף או כרטיס אשראי מסוג דביט, אינה מושפעת מהסימון.

יתר על כן, כשהחוב מגיע למשרד עורכי הדין, הם לא מיד מגישים תביעה, אלא ממשיכים לנסות להגיע להסדר (שכר הטרחה למשרדי עורכי הדין הוא לפי הגעה להסדרים). אם החשבון לא מגיע לתביעה ויש הסדר חוב, החשבון חוזר להתנהל בסניף, אך אם הגיע לתביעה החשבון לא יחזור לסניף. אם החוב הוא עד 75 אלף ₪ מעבירים אותו ישר להוצאה לפועל, מעבר לסכום הזה מוגשת תביעה בבית משפט. חשוב לציין כי כאשר החוב מגיע למשרד עורכי הדין, מוטלים על הלקוח הוצאות כתוצאה משכר הטרחה לעורכי הדין ובשלב זה החוב תופח עוד יותר.

יש אפשרות להגיע להסדרים שונים – כל מקרה נשקל לגופו. אפשר להסכים על צמצום החוב, או הפחתתו, מחיקת ריביות ועוד. לוקחים בחשבון את יכולת ההחזר של החייב, בודקים אם יש לו רכוש (בית, מכונית), אם הוא עובד ומקבל משכורת. **לפקיד הגבייה ולעורך הדין יש שיקול דעת נרחב איך לפעול במקרים כאלו, ולכן מרגע שהלקוח מגיע, יש מקום למשא ומתן.** מרכזי הגבייה והמשרדים של עורכי הדין מזמנים לקוחות למרתון גבייה ומנסים להגיע לכמה שיותר הסדרים. המרתון הוא סדרת פגישות שהבנק יוזם, אולם הלקוח ביוזמתו יכול לבקש פגישה רגילה בזמן אחר. בפגישה כזאת שואלים את הלקוח כמה הוא מציע לשלם ובכמה זמן, כלומר מה היכולת שלו. חלק זה הוא החשוב ביותר וצריך להגיע מוכנים לכך. תקופת הפריסה של החוב תלויה בעיקר בגובה החוב. התקופה הסטנדרטית היא עד חמש שנים. תקופה ארוכה יותר היא חריגה (כדי לאשר פריסת חוב מעבר לחמש שנים, יש צורך להעביר לאישור לדרג גבוה יותר). אם מגיעים להסדר מפסיקים להוסיף ריבית פיגורים להלוואה. במקרה שההסדר נעשה כבר עם הוצאה לפועל והוא נפרע אך נשארו ריביות פיגורים בהוצאה לפועל, ניתן לבקש לסגור את התיק.

נקודות חשובות שכדאי להבין: **הבנקים מעדיפים לא למחוק חובות לצעירות כדי לא לסמן אותן בגיל צעיר ולכן תמיד יעדיפו להגיע איתן להסדרים.** אם החוב יגיע להוצאה לפועל, יהיה סימון גם בבנק וגם במאגר נתוני האשראי. כאשר יש הסדר, פורעים את כל החוב ומקימים הלוואה חדשה ואז אין פיגור, לכן חשוב

⁹ דרכי פנייה לפניות הציבור של בנק הפועלים: לנוחותכם, מגוון דרכים ליצור קשר עם פניות הציבור:

אתר הבנק: <https://www.bankhapoalim.co.il/publicinquiries>

טלפון: 03-5673697. פקס: 03-7136146. שעות פעילות 08:00-15:00

דואר ישראל: בנק הפועלים, שדרות רוטשילד 50, תל אביב 6688314

להבין לעומק את תנאי ההלוואה החדשה (החזר חודשי ומשך פריסה, עמלת הקמת הלוואה, ריביות, ריביות פיגורים וכדומה).

בבנק הפועלים ממליצים להביא מכתב חתום על ידי עו"ס (נראה שזה יכול להיות משמעותי בכל הבנקים) המפרט אם יש לחייב נכסים, משכורת, יכולת תשלום (בהמשך המסמך מוצגת המלצה [לעיקרי המכתב](#)). ניתן גם להסביר בקצרה על הרקע המשפחתי ואם יש מחלות להביא אישורים מרופא, אך זה לא העיקר, הפרט החשוב ביותר הוא יכולת התשלום של החייב. לא יוותרו על החוב גם אם אין נכסים או משכורת, לכל היותר יצמצמו אותו. חובות חדשים לא יצומצמו או יימחקו על יד הבנק, אך חובות ישנים (חובות שלא הוחזרו במשך שנים רבות) לעיתים יימחקו (פחות רלוונטי לצעירות שלנו). אם החוב מורכב ברובו מריביות והצמדות, הבנק יכול לצמצם אותו ביתר קלות.

4.1.2 כרטיסי אשראי

חברת כאל כרטיסי אשראי – החברה מחויבת להוראה 450 (ההוראה מפורטת [בסעיף 3.4](#)) ויש לה מרכז גבייה. מספר ימי הטיפול בחוב דומה לזה שנהוגים בבנקים ולאחר 150 יום הטיפול עובר לעורך דין חיצוני. **לחברת כאל כרטיסי אשראי אין סניפים ברחבי הארץ אלא רק מרכז אחד לטיפול בחובות ולכן ניתן להתנהל מולם בפקס, דואר אלקטרוני או טלפון אך לא ניתן לקבוע לפגישה.** נציגי החברה פונים ללקוחות בטלפון. אם אנחנו שולחים דואר אלקטרוני/מכתב/פקס, חשוב לציין מספר טלפון זמין לחזרה כי הם לא יענו בדואר אלקטרוני.

מתן כרטיס אשראי מחייב קיום של חשבון בנק. המסגרת שניתנת לכל אדם גדלה או קטנה בהתאם להכנסותיו – המידע נלמד מהבנק. יש הבדל בין אשראי בנקאי לאשראי חוץ בנקאי שאינו תלוי בהכנסות של הלקוח. המסגרת ההתחלתית נמוכה יחסית ועומדת על 2,000-3,000 ₪. כאשר לאדם יש חוב, חברת האשראי דורשת באופן מיידי את מלוא סכום החוב שחזר מהבנק, ללא בדיקה ובירור על החייבים. יש אפשרות לפריסת החוב בתוספת ריבית לתשלומים. לחובות תמיד יש סיפור והסבר, ולכן כשאנשים מבקשים הנחות משמעותיות בהחזרים הם צריכים לגבות את בקשתם במסמכים שיוכיחו את טענתם – מסמכים המעידים על חובות נוספים, על מחלות, על נסיבות משפחתיות וכדומה. לדוגמה: כשטוענים לסיבות כלכליות צריך להביא צילום דף חשבון עובר ושב, אסמכתאות על הלוואות אחרות, צילום חוזה שכר דירה, פירוט כרטיסי אשראי אחרים ועוד. כך הנציגים של חברת האשראי יוכלו להבין את המצב הכלכלי של החייב ולהתגמש. האינטרס שלהם הוא להסדיר את החוב במהירות האפשרית. בקשה כזאת תגיע לנציג של חברת האשראי ולאחר מכן לצוות הארצי.

המדיניות של חברות האשראי היא שבתנאים מסוימים ניתן למחול או לצמצם ריביות והוצאות גבייה (אם החוב נמצא עדיין במרכז גבייה ולא עבר לעורך דין או להוצאה לפועל). החוב לא מוקפא בחברת האשראי ולכן הריביות נשארות גם כשיש הסדר תשלומים ואין מחיקה של חובות באופן מוחלט. אם החוב נמצא בטיפול של משרד עורכי דין, ייתכן שיזמנו את החייב לפגישה כדי למסור מסמכים בלבד ולא לשם הסדרת החוב. לא ניתן להסדיר את החוב בפגישה פרונטלית. עם זאת כאשר החוב בטיפול של משרד עורכי דין, או כאשר הוא ברשות האכיפה והגבייה (הוצאה לפועל), ניתן עדיין לפנות למרכז הגבייה שלהם להסדר החוב. עד היום אין מסלול ייחודי לצעירים, אולם בעקבות הפגישה עימם הוסכם על איש קשר מטעם חברת האשראי שאפשר לפנות אליו במקרים של חובות לכאל כרטיסי אשראי (ראו בדף הקשר [בנספח ה'](#)).

4.1.3 רשות האכיפה והגבייה

רשות האכיפה והגבייה מורכבת משני גופים – לשכות ההוצאה לפועל שאמונות על גביית חובות ואכיפת חיובים אזרחיים שבין אדם לחברו, והמרכז לגביית קנסות שאמון על גביית חובות מרשויות שונות של המדינה. בחלק זה ובחלקים אחרים במסמך ההתייחסות היא לרשות האכיפה והגבייה וללשכות ההוצאה לפועל, ובעצם הכוונה היא לאותו גוף. המרכז לגביית קנסות לא הוכנס למיפוי זה. חלק זה נכתב בעקבות שני ראיונות ברשות האכיפה והגבייה: ריאיון אחד נערך עם אביבה גבאי, מנהלת תחום חייב נזקק והריאיון השני נערך עם רונית רוזין, מנהלת מחוז תל אביב רשות האכיפה והגבייה.

רשות האכיפה והגבייה היא הרשות המנהלת את לשכות ההוצאה לפועל בישראל. החובות מגיעים אליה במקרים שהנושה החליט לפתוח תיק הוצאה לפועל. פעמים רבות הפנייה להוצאה לפועל נעשית לאחר שהנושים או עורכי הדין שלהם לא הצליחו להשיג את הצעירות החייבות או שלא הצליחו להגיע עימן להסדרים. רוב חובות הצעירות שמגיעים לרשות האכיפה והגבייה הם חובות קטנים (עד 10,000 ₪), **בעיקר חובות לחברות הסלולר (34%) ולבנקים וחברות אשראי (30%)**. הנתונים מופיעים בדוח על חובות צעירים [בנספח ב'](#).

רשות האכיפה והגבייה מחוברת למשרד הפנים וכאשר הנושה פותח בה תיק, נעשית הצלבה של הנתונים שהוא ממציא עם אלו הקיימים במשרד הפנים. לכן מי שהכתובת שלו אינה מעודכנת במשרד הפנים או אצל הנושה, לא ניתן ליצור עמו קשר כדי לידע אותו על קיומו של החוב, והוא לא יכול לנצל את הזכויות המוקנות לו על פי החוק לשלם את החוב או להתנגד לו או לבקש את פריסתו והחוב תופח (האזהרה נמסרת לכתובת המופיעה במשרד הפנים או לכתובת שעדכן הנושה). אם יש מספר טלפון סלולרי מעודכן, נשלחים גם מסרונים על ידי רשות האכיפה והגבייה נוסף למכתבים. לעיתים נשלחים מכתבים רשומים ואז אנשי הרשות יודעים אם המכתב לא התקבל. היו מקרים שחייבים גילו שיש להם חוב רק כשהגיעו לשלב העיקולים או ההגבלות (עיקולים של חפצים בבית, חשבון בנק, רישיון נהיגה ועוד) – שלב זה מתקדם יותר ומכביד יותר וכך קורה לפעמים שאי-עדכון כתובת גורר מחיר אישי כבד וגורם נזק לצעירה.

כאשר ידוע על חוב בהוצאה לפועל, כלומר התקבלה אזהרה, הצעירה חייבת להגיע ללשכת ההוצאה לפועל שליד מקום מגוריה או ללשכה שבה נפתח התיק תוך 30 ימים בתיקי תביעה על סכום קצוב ובתיקים אחרים תוך 21 ימים מרגע קבלת האזהרה (או מספר הימים המפורט באזהרה), ולהתייצב בפני רשם. מטרת ההתייצבות היא לבדוק את היכולת הכלכלית. לחלופין ניתן להגיש בקשה בכתב. כדאי להגיע עם דוח הוצאות, הכנסות, דוח פסיכו-סוציאלי, מסמכים רפואיים ומסמכים רלוונטיים נוספים. הרשם מוסמך על פי שיקול דעתו לקבוע צו תשלומים ועיכוב הליכים – הסדר תשלום חודשי שיעצור את המשך נקיטת הפעולות נגד החייב. עם זאת צו התשלומים לא עוצר את הריבית על החוב אלא רק מעכב הליכים, כלומר לא עוצר את העיקולים או ההגבלות העתידיים או אלו שהוטלו טרם מתן האזהרה (אם יש כבר אזהרה). נוסף לכך, כשמגיעים לפקיד ההוצאה לפועל אפשר לבקש גם את רשימת התיקים (אם חוששים שיש תיקים נוספים שלא יודעים על קיומם). דרכי הפנייה מפורטות [בנספח ה'](#). בכלל המקרים כדאי להגיע ללשכות ההוצאה לפועל כדי להבין מה מצב החוב ואיך ניתן להגיע להסדר. **כדאי להגיע לפגישה עם עובד סוציאלי, עורך דין או עם מתנדב/ת ולתאם תור מראש במוקד המידע כדי להימנע מהמתנה ארוכה. אין מסלול ייחודי לצעירות ולכן חשוב להגיע לפגישה, להסביר את המצב ולטפל בחוב כמה שיותר מהר. הריביות גבוהות מאוד ותופחות במהירות וההליכים לאכיפת החוב (הגבלות ועיקולים) מכבידים על החייב. אפשר לבקש דיון ולפנות ללשכות לסיוע משפטי שבמשרד המשפטי ולבקש עורך דין מלווה לטיפול בבקשות או להופעה בדיון באופן ספציפי אם אין עורך דין שמלווה את התיק באופן צמוד** (עורך דין מלווה ממונה מטעם הלשכה

לסיוע משפטי שבמשרד המשפטים בהתאם לקריטריונים הקבועים בחוק (מבחן הכנסה, נכסים של החייב ועוד). הטפסים המיועדים להגשת בקשות זמינים [באתר רשות האכיפה](#) וכוללים רשימת מסמכים שצריך לצרף. כדאי להכיר בפרט את [טופס 21](#) – טופס שאלון מצב כלכלי שיכול להחליף את חקירת היכולת ואת [טופס 233](#) – בקשה לצו תשלומים.

לוח זמנים לטיפול בחוב: (1) עד 30 יום מרגע קבלת האזהרה בנוגע לחוב שיש בהוצאה לפועל, הטיפול יחסית פשוט ואפשר להגיע לרשם לחקירת יכולת (בדיקה של רמת היכולת להחזיר את החוב ומה גובה דמי המחיה הנדרשים לחייב) על מנת שיקבע צו תשלומים התואם יכולת כלכלית. (2) הטיפול בחוב לאחר שכבר יש עיקולים או הגבלות הוא מורכב יותר ונדרשת הגשת בקשות כתובות ומנומקות לרשם. עם זאת במידה שהדבר אפשרי, עדיף לפנות לנושה עצמו בכל שלב, אפילו בשלב העיקולים, ולבקש להגיע לאחת מהאפשרויות הבאות: פריסה נוחה, ויתור על ריביות וקנסות, מחיקת החוב או מחילה על חלקו. חשוב לוודא בהוצאה לפועל שהנושה עדכן את תיק ההוצאה לפועל בדבר ההסדר או התשלום או ביטול הליכים או סגירת התיק – לפי העניין. הוא מחויב על פי חוק לעשות את זה תוך 7 ימים מביצוע התשלום. אין בסמכותה וביכולתה של מזכירות ההוצאה לפועל להפחית ריביות או לצמצם את החוב. רק הנושה יכול לעשות זאת, ולאחרונה נוספו סעיפי חוק המאפשרים במקרים מיוחדים לרשם להפחית ריביות בהגשת בקשות מתאימות מטעם החייב. הרשם כגורם שיפוטי מוסמך לפרוס את החוב פריסה מוגבלת על פי שיקול דעתו. נוסף לכך לרשות האכיפה והגבייה במטה ובמחוזות יש גישה לאנשי קשר של הנושים המוסדיים הגדולים ואפשר להיעזר בהם לפנייה חריגה עבור צעירה נזקקת על סמך דוח סוציאלי מפורט, כאשר לא נמצאה דרך להגיע עם הנושים להסדר וכבר יש תיק בהוצאה לפועל. במקרים סוציאליים חריגים אפשר לפנות ליחידה לחייב נזקק – להם יש אנשי קשר נוספים ברמה הארצית ופניות מהם להקל עם החייבים לרוב מקבלות יחס מתחשב יותר.

אם הקשר עם הנושה¹⁰ נעשה על ידי רשות האכיפה, הם חושפים בפני הארגונים הנושים מצב קיים. ברגע שהם מקבלים מסמך המצביע על טיפול על ידי עובדת סוציאלית כגון דוח סוציאלי, קל יותר לגופים אלה לקבל החלטה שמקלה עם החייב. הם ממליצים להביא מכתב בשם הארגון עם לוגו שלו וחתימה של עובדת סוציאלית כנלווה לבקשה של הצעיר עצמו.

גופים נוספים שעוזרים בהוצאה לפועל – בתל אביב יש סטודנטים למשפטים מטעם הקליניקות המשפטיות בפקולטות למשפטים שמתנדבים בשעות קבלת הקהל ומסייעים לציבור למלא טפסים. נוסף על כך יש שירות של החתמה על תצהיר של עורכי דין בתוך לשכות ההוצאה לפועל מטעם לשכת עורכי הדין בתעריף סמלי (48 ₪).¹¹ חשוב לציין כי רוב החייבים לא מיוצגים על ידי עורך דין, אומנם בהוצאה לפועל נותנים את הכוונה ראשונית, אך הם ממליצים למי שזכאי לעורך דין דרך הסיוע המשפטי שאכן ייעזר, במיוחד אם יש כמה תיקים או מורכבות משפטית בתיק. לדוגמה: בתיקים שחלו בהם טעויות בריבית, אפשר להגיש בקשה לרשם ולבקש מעורך דין שיבדוק את התיק; עורך דין יכול להגיש התנגדות לחוב, בקשה לסגירת תיקים ובקשה להוריד ריביות.

¹⁰ ארגון הנושה הוא ארגון בעל החוב – בנקים, חברות סלולר וכדומה.

¹¹ בחלק מהמקומות הפרידו את לשכות ההוצאה לפועל מהיכלי המשפט וזו המגמה כיום.

צעירות רבות חוששות להגיע ללשכות ההוצאה לפועל עקב דעות קדומות שיש להן על הנעשה בלשכות. במקרה כזה אפשר להתקשר מראש דרך רשימת אנשי הקשר ולבקש ליווי הדוק יותר מהרגיל. כל העובדים במדורי שירות לחייב עברו הכשרת שירות והם מיומנים במתן שירות טוב, סבלני ואדיב. חשוב לזכור כי אסור לרשות האכיפה והגבייה לגבות כספים מעבר לחוב וגם הנושים רוצים להסדיר את החוב באופן יעיל וטוב. עם זאת חשוב לזכור שהגישה של הרשות היא שחובות צריך לשלם והם לא מבדילים בין הקרן לריביות וההוצאות עבור אגרות ושכר טרחת עו"ד. על החלקים האלו צריך להיאבק כי בהחלט ניתן לצמצם אותם.

בלשכות המחוזיות קיימים מנהלי קשרי חוץ המנהלים את הקשר עם ארגוני הנושים ועם גופי הסיוע. ניתן להגיע אליהם ולבקש עזרה ספציפית. (ראו פרטי התקשרות [בנספח ה'](#))

נקודות נוספות:

- במקרה של חובות שההורים רשמו על שם ילדיהם, חשוב לקבל סיוע משפטי.
 - חיילים בצבא יכולים לפנות דרך קצינת ת"ש ולמלא טפסים לרשות האכיפה והגבייה. יש כתובת דואר אלקטרוני ייעודית ופניות החיילים מגיעות ישירות לרשות חייב נזקק.
 - מקרים שאינם קשורים להוצאה לפועל:
- א. חלק מהגבייה של העיריות – לכל עירייה יש גוף גבייה משל עצמה והסדרים שונים לפי נהלי הגבייה הפנימיים שלה. יש עיריות שפועלות גם באמצעות רשות האכיפה והגבייה ויש עיריות שפועלות באמצעות פקודת המיסים (גבייה) שהיא ישנה יותר ופוגענית יותר כלפי זכויות החייבים. כדאי לבדוק במוקד המידע אם מדובר בחוב שנגבה בהוצאה לפועל או בגבייה מנהלית של חברות הגבייה ברשויות המקומיות (מרשות האכיפה והגבייה נמסר כי בעתיד מרבית החובות ייגבו על ידי המרכז לגביית קנסות).
- ב. מרכז לגביית קנסות – מבצע גבייה של דוחות וקנסות לרשויות המדינה ופיצויים לנפגעי עבירה בהליכים פליליים. אפשר לקבל מידע דרך רשות האכיפה והגבייה, אפשר להגיש בקשות כגון בקשה להסדר חוב או להסרת הגבלה. אם לא מצליחים להשיג אותם אפשר לבקש עזרה מאביבה גבאי – תחום חייב נזקק ברשות האכיפה והגבייה.

4.1.4 ביטוח לאומי

ביטוח לאומי הוא גוף שנותן לאזרח זכויות רבות וחשוב שהצעירות יבינו את זה וישלמו את חובותיהן בזמן. זאת כדי שבעתיד, אם הן יהיו זכאיות לגמלה כלשהי, סכום החוב יקוזז ממנה. קיזוזי חוב נעשים אפילו מקצבת ילדים וקצבת אבטלה. רק מקצבת הבטחת הכנסה לא מקוזזים באופן אוטומטי את סכום החוב המלא, אלא מתחילים לקזז רק כאשר הסכום הוא מעל 2,500 ₪.

התשלום הראשון שלא משולם נחשב כבר לחוב. לעיתים מקבלים הודעה על חוב לביטוח לאומי לאחר חצי שנה. זה קורה כי הדיווח לביטוח לאומי על מצב התעסוקה – עובד או לא עובד – נעשה פעמיים בשנה (בינואר וביוני) על פי תעודת זהות. לכן רק כשמדובר בעצמאים או בסטודנטים שמשלמים בהוראת קבע אפשר לדעת אם צברו חוב באופן מיידי. הודעות על חוב לביטוח לאומי נשלחות בדרך כלל במכתבים ובהמשך במכתבים רשומים. אם מופיעים פרטי התקשרות נוספים בביטוח לאומי, יישלחו הודעות גם בדואר אלקטרוני או במסרון. באתר הביטוח הלאומי אפשר לבדוק אם יש חוב באזור האישי. אם יש חוב, אפשר לפרוס אותו ולשלם עם כרטיס אשראי בתשלומים באתר. חשוב לציין כי **ביטוח לאומי לעולם לא מבטל את החוב עצמו (הקרן), אולם מבטל קנסות וריביות בקלות רבה.**

בגיל 18 הצעירות מקבלות מכתב ראשוני המסביר שאם הן לא יתגייסו עד גיל מסוים הן יצטרכו לשלם. צעירות שמתחילות צבא או שירות לאומי עד גיל 21 פטורות מתשלום ביטוח לאומי עד חודשיים אחר השחרור. חשוב לדעת שלצעירות המקבלות הודעה על חוב ואחר כך מתגייסות לצבא או לשירות לאומי, כדאי לגשת לסניף עם אישור שירות ולבטל את החוב.

ברוב המקרים לא ניתן למחוק חוב בביטוח לאומי. אפשר למחוק את הריביות והקנסות בקלות, 10% מהם אפשר למחוק אפילו דרך האינטרנט. אך כדי לבטל 100% מהריביות והקנסות כדאי להגיע לסניף הביטוח הלאומי עם מכתב מעובד סוציאלי ומסמכים רלוונטיים אחרים שמסבירים למה מגיע לצעירה שימחקו לה את הקנסות והריביות (הצעירה יכולה לעשות זאת גם בעצמה ולא חייב איש מקצוע לשם כך). ישנן בקשות רבות שניתן להגיש מרחוק. חשוב לשים לב שאת הקנסות וההצמדות ניתן למחוק פעמיים בלבד. בפעם השלישית שיהיה חוב לא יאפשרו את מחיקתו. יש גם אפשרות להקפיא את החוב ולהגיע להסדרים שונים, כמו הסדר קיזוז מגמלאות, הסדר באמצעות שוברים, כרטיס אשראי והוראת קבע מול הבנק. אם נוסף חוב, אי אפשר להגיע להסדר לגביו עד שלא מסדירים את החוב הקודם. כדי להגיע להסדר חייבים לפתוח חשבון בנק כלשהו, אפילו בבנק הדואר. כדי למחוק חוב בביטוח לאומי יש ועדה חריגה אבל נדיר שמבטלים שם חוב. חובות בביטוח לאומי לא עוברים לרשות האכיפה, אלא מטופלים על ידי משרדים של עורכי דין הממונים על כך. חובות קטנים עד 150 ₪ לא יגיעו לטיפולם של עורכי הדין.

ליצירת קשר עם ביטוח לאומי רצוי לגשת לסניף עם הצעירה או ליצור קשר באמצעות אתר האינטרנט של ביטוח לאומי. אין צורך לפנות לממונה הארצית כי לרוב ניתן להגיע להסדרים מול הסניפים המקומיים. במקרים חריגים אפשר לפנות לממונות מחוזיות. במקרים חריגים מאוד ניתן לפנות לממונה הארצית. חשוב לדעת כי אין קשר בין הביטוח הלאומי לתשלום ביטוח רפואי. על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי כל אדם חבר בקופת חולים וכל תושב מדינת ישראל זכאי לשירותי בריאות.

4.2 סיוע בתהליכי הסדר חובות

בחלק זה ראינו את ארגוני הסיוע השונים שעובדים עם אנשים בחובות ובפרט עם צעירות בחובות. ראינו גם ארגונים העובדים דרך סנגור של עורך דין ולא רק עם צעירות (למשל עמותת 'ידיד' והסיוע המשפטי של משרד המשפטים) וגם עם ארגונים שעובדים עם צעירות במצבי סיכון (על כל הרצף של מצבי הסיכון) ונתקלים בצעירות רבות עם חובות.

המטרה הייתה ללמוד על אופן הפעולה של הארגונים העובדים עם הצעירות, להכיר את סוגי המענים הקיימים ואת האתגרים של העובדים בתהליך גביית החובות. כמו כן לשמוע על סיפורי ההצלחה שבהם הצליחו העובדים להגיע להסדר חוב. לשם קבלת המידע הזה פעלנו בשתי דרכים מקבילות: ערכנו 13 ראיונות עומק עם ארגוני סיוע בולטים בתחום שונים זה מזה (שונים בסוג האוכלוסייה, בסוג המענה, במודל העבודה וכדומה). הראיונות מפורטים בהמשך המסמך [בסעיף 2: אופן ביצוע המיפוי](#). שאלון קצר הועבר לעובדים עם צעירות, וענו עליו 29 עובדות ועובדים בארגונים שונים. בשני סוגי השאלונים שאלנו על סיפור הצלחה אחד מסוים ושאלות כלליות נוספות, אך היה הבדל ברמת העומק בין שני סוגי השאלונים. [בנספח ג'](#) מפורטים סוגי השאלונים.

בפרק זה מוצגות תוצאות הראיונות והשאלונים לפי קטגוריות עיקריות: סיבות הכניסה לחובות, אתגרים, אופן העבודה בתהליך, סיפורי הצלחה (גורמים), ומפורטים סוגי המודלים השונים של העבודה שנמצאו וכן היתרונות והחסרונות של כל מודל. לסיום מוצגות גם המסקנות העולות מחלק זה.

4.2.1 הסיבות לצבירת חוב

- לאור היכרות אישית עם הצעירות, שאלנו את המרואיינים על הסיבות שבגללן הצעירות נקלעו לחובות. הסיבות העיקריות שעלו בראיונות:
- חובות שהמשפחה משיתה על הצעירות. לדוגמה: המשפחה רשמה את המשכנתה של הבית על שם הצעירה, או עסק שנרשם על שם הצעירה קרס כלכלית והגיע לחדלות פירעון.
- לקיחת הלוואות לצורך קיום שוטף ללא יכולת לפרוע אותן עקב הפסקת הכנסה. זה קורה לעיתים בגלל מעבר תכופ בין עבודות.
- צעירות בקצה הרצף שצריכות הכנסה מיידית מכיוון שהן מתגוררות ברחוב. לדוגמה: הן קונות מכשיר טלפון נייד בתשלומים, מוכרות אותו במזומן ולא עומדות בתשלומים בהמשך.
- חוסר ידע וחוסר הבנה של הצעירות בנושאים של לקיחת אשראי, תשלומים ולקיחת הלוואות. כך צעירות חסרות עורף משפחתי או בעלות דוגמה לא מיטיבה בבית, צוברות חובות ולעיתים חובות למספר ארגונים בו-זמנית.
- חוסר ידע של הצעירות בנוגע לאופן הגבייה של שירותי הבריאות. לדוגמה: פינוי לבית חולים באמבולנס או הגעה למיון ללא הפניה – הצעירות לא יודעות שהחוב יושת עליהן בהמשך אם לא יביאו התחייבות (טופס 17) או יאושפזו. הן לא לוקחות זאת בחשבון, משתמשות בשירותים אלה בפזיזות ואחר כך החוב תופח.
- ניצול של בעלי אינטרסים שאינם בודקים לעומק למי הם מוכרים מוצר בתשלומים או נותנים הלוואה, מתוך רצון למכור יותר או בכוונה להרוויח ריביות וקנסות כשאנשים מפגרים בתשלומים.

4.2.2 אתגרים בתהליך הסדרי חובות עם צעירות במצבי סיכון

- בראיונות עם ארגוני הסיוע למדנו להכיר את האתגרים הניצבים בפניהם בתהליך הטיפול בחובות ובתהליך העבודה עם הצעירות בהסדרת חובותיהן.
- אתגרים הקשורים לעבודה עם צעירות במצבי סיכון:** לעיתים קרובות הצעירות מתעלמות ממכתבים והתראות שמגיעים אליהן עד שהחוב מגיע להוצאה לפועל ולעיקולים ורק אז הן מגיעות אלינו לעזרה. הסיבות לכך נובעות מחוסר ידע על ההתראות שהגיעו כיוון שעברו לכתובת אחרת, או מחוסר יכולת להבין והתעלמות או פחד מ"הלא מוכר". בשל נסיבות חייהן של הצעירות, הטיפול בחוב אינו עומד בראש סדר העדיפויות שלהן, מה שגורם לחוסר יכולת להתמודד ולבצע פעולות לשם טיפול בחוב. העובדים המרואיינים ציינו שפעמים רבות הצעירות חסרות כוחות ומוטיבציה לעסוק בנושא. זהו תהליך ארוך והבירוקרטיה סביבו מורכבת. אי-שיתוף פעולה של הצעירה עלול להימשך בכל שלבי התהליך – אי-הגעה לפגישות פנימיות בנושא, אי-הגעה לפגישות עם ארגונים חיצוניים והיו מקרים שבהם כבר הגיעו להסדר אך הצעירה לא עמדה בו והפסיקה לשלם אחרי זמן קצר.

"לפעמים יש צעירות שצריכות עזרה וליווי יותר אינטנסיבי, יש צעירות שמביאות מסמכים רק כל חצי שנה, ואי אפשר לעבוד איתן על זה וצריך ללכת איתן לכל מוסד, גם לבנק, גם לביטוח הלאומי, גם לעורך דין. יש רצף של צעירים. מצעירים שצריכים ליווי קטן לצעירות כאוטיות שלא מצליחות לעשות גם דברים פשוטים. מעבר לזה יש גם בעיה של צעירים שלא עובדים ואז אין להם יכולת בכלל להחזיר את הכסף. חלק מהבעיה היא שיש כאלה שגם אין להם מוטיבציה, וזה רוב הצעירים. כשיש מוטיבציה אז אפשר לעזור. כשאין זה בעיה. עוד בעיה זה למשל תפיסה של סדר עדיפויות. למשל צעירה שלא לוקחת כדורים ולא מצליחה לעבוד באופן יציב והיא רוצה לעבוד על החובות כי המכתבים מלחיצים אותה. מצד שני עד שהיא לא תקדם

את הנכות לא יהיה לה כסף, היא לא מצליחה לעבוד אבל אין לה אבחון נפשי כי היא מפחדת
ללכת לפסיכיאטר. " (עובדת צעירים בראיון עומק)

יש מקרים שבהם קשיים רגשיים של הצעירות מקשים על הטיפול. קושי אחד הוא חוסר האמון באפשרות להצליח לצאת מהחוב וחוסר האמון ביכולתן לנהל חיים ללא חובות, כי זה המודל שהם ראו בבית במשך השנים. כאשר החוב הוא של ההורים או של קרוב משפחה אחר שהשית עליהם את החוב, נוצר קושי רגשי נוסף – הצעירה לא רוצה לפגוע בבן משפחתה, אך לא יכולה לשאת בחוב בעצמה. יש מקרים שבהם הצעירות חסרות יכולת כלכלית לשלם את החוב, לדוגמה: צעירות שלא עובדות או נמצאות במסגרת מחייבת אחרת כמו צבא או שירות לאומי, או כאלו שגרות בתנאי מחיה שלא מאפשרים להן לעסוק בנושא (למשל הוסטל, כלא צבאי או ברחוב).

אתגרים שצינו המלווים של הצעירות הקשורים בסוג המענה ובבירוקרטיה של התהליך:

חוסר ידע וחשש של העובדים לעסוק בנושא – חשש מהבירוקרטיה ומהתנהלות בשדה כלכלי ובתחום משפטי שהעובדים לא תמיד מכירים אותם מספיק. הבירוקרטיה הארוכה והמתירה מרתיעה את העובדים ולעתים אף גורמת לכך שלא יצליחו לסיים את התהליך עקב מחסור בזמן ובכוח אדם.
חוסר ידע של העובדים במיפוי החובות – כיצד מגלים את כל החובות הקיימים כאשר יש ריבוי חובות? במה מתחילים לטפל?

מיהם אנשי הקשר מהי הדרך הנכונה לפנות לכל נושא – יש קושי במציאת אנשי קשר ודרכי פניה לנושים. כל ארגון מסייע צריך לייצר לעצמו מאגר של אנשי קשר שבהם הוא יכול להיעזר בכדי להגיע להסדרי חוב דרך אנשי קשר בארגוני הנושים. בעיה זו גורמת לכך שארגון גדול, אשר לעומד בראשו יש קשרים רבים, יכול לעזור לצעירות רבות יותר מאשר ארגון קטן שבו מי שמטפל בנושא חסר קשרים.

אילו מסמכים ולוונטיים לטיפול באיזה חוב? כיצד העובדים ידעו מהו הטיפול בחוב כאשר יש נושים/בעלי חוב/חברות שמשלוח מכתב עם מסמכים מספיקים, ויש ארגונים שעדיף להגיע אליהם פיזית עם מסמכים. לדוגמה: לביטול חוב למד"א צריך תיק של מסמכים; לעריות מספיק מכתב ולא חייבים לצרף חוות דעת טיפולית? עם זאת יש מקומות שדורשים חוות דעת טיפולית.

כיצד לנסח את המכתב ועם מי להגיע לפגישה? כיצד מגייסים את הגוף העסקי לתוך השיח החברתי. למשל לדבר על המשימה של הצעירה לסיים את השירות הצבאי שלה. האם להגיע לפגישה? האם להביא גורמים נוספים לפגישה כזאת?

חשש מחוסר שיתוף פעולה של כל גורמי החוב – מקרים שבהם גורמי החוב לא רוצים לנהל שיח עם העובדים וצריך "לרדוף" אחריהם כדי לנסות לערוך משא ומתן. במקרים מסוימים עובד סוציאלי לא מספיק ורק כאשר עורך דין פונה אליהם הם נותנים תשובות מספקות.

רתיעה ממשך הזמן של התהליך – לעיתים לוקח לצעירות מספר שנים להחזיר חוב. החזר חובות לאורך שנים יכול להיות מורכב לכל אדם, קל וחומר לצעירות במצבי סיכון הנמצאות בגיל נפיץ מבחינת חוסר יציבות. ההחזר הופך להיות לא רק מורכב, אלא בלתי אפשרי בגלל חוסר יציבות של הצעירה להתמיד בעבודה/במסגרת או עקב סיום הליווי של הצעירה על ידי הארגון שעזר לה להגיע להסדר (קורה כשהצעירה מגיעה לגיל מסוים, יעד מסוים וכדומה). וכך האחריות נשאת רק של הצעירה שלא תמיד יודעת לשאת אותה בעצמה. לכן רצוי לדאוג שבהסדרים תהיה תקופה "גרייס", שבמהלכה אי-תשלום עדיין לא נחשב להפרת החוזה ולא נותן לנושא את הזכות לנקוט הליכים בהוצאה לפועל, ולעודד את הצעירה להיות בקשר ולעדכן את הנושא במקרים כאלה.

4.2.3 דרכי ההגעה להסדרים וסוג ההסדרים

בחלק זה מוצגים הנתונים לגבי דרכי העבודה השונות שפעלו בעזרתם בטיפול בחובות מתוך 42 סיפורי הצלחה, כפי שעלו מהראיונות והשאלונים: גובה החובות, אופן ביצוע הפנייה לנושים ומי ביצע את הפנייה, סוג הנושים וכמות הנושים.

גובה החובות (28 משיבים) – החובות שעליהם דיווחו העובדים בראיונות ובשאלונים היו בגובה של 300 ₪ עד 130,000 ₪, הממוצע הוא 30,560 ₪. נתון זה אינו רחוק מהנתון הממוצע לחייב בדוח רשות האכיפה והגבייה שהוא 38,592 ₪ (ראו את נתוני רשות האכיפה והגבייה [בנספח ב'](#)).

אופן ביצוע הפנייה (26 משיבים) – פנייה טלפונית בלבד נעשתה על ידי שלושה פונים (שני עורכי דין, צעיר אחד), 14 פנו במכתב (שמונה עובדים סוציאליים, שישה עורכי דין), שלושה פנו במכתב ובטלפון (שני עורכי דין ועובד סוציאלי אחד), שישה פנו בפגישה (עורך דין אחד, חמישה צעירים ועובד סוציאלי). נתונים אלה מוצגים בטבלאות 2, 3.

טבלה 2: אופן ביצוע הפנייה

אופן ביצוע הפנייה	כמות	אחוז
טלפוני בלבד	3	12%
מכתב בלבד	14	54%
מכתב וטלפון	3	12%
פגישה	6	23%

טבלה 3: מי ביצע את הפנייה

מי ביצע את הפנייה	כמות	אחוז
עורך דין	11	42%
עובד סוציאלי	14	54%
צעירה	1	4%

סוג הנושים וכמותם (40 משיבים): הנושים שעליהם דיווחו העובדים היו מגוונים ובמקרים רבים היו מספר נושים. לכן יש 51 סוגי תגובות מתוך 40 משיבים, כפי שמוצג בטבלה 4. ראוי לציין שברוב המקרים היו מספר נושים ולא רק אחד (סך הכול 40 דיווחים): צעיר החייב למספר נושים: 28 (70%), נושה אחד: 12 (30%).

נושים (40 משיבים).

טבלה 4: סוג הנושים וכמותם

נושה	כמות	אחוזים
בנקים וחברות אשראי	17	33%
אנשים פרטיים (צ'קים שחזרו ברוב המקרים)	8	16%
חברות סלולר	7	14%
דוחות (לדוגמה: משטרה, עיריות, כביש 6, מטרונות, סיטי פס)	7	14%
הוצאה לפועל (אין פירוט לגבי הנושה אלא רק שהחוב הגיע להוצאה לפועל וההתנהלות הייתה מולם)	4	8%
ביטוח לאומי	4	8%
שוק אפור	2	4%
מכללות	2	4%

הערה: במקרה של מספר ארגונים, כל ארגון מצוין בנפרד – סך הכול 51 תשובות.

סוג ההסדר: מניתוח התשובות על שאלה זו מצאנו כמה סוגים של הסדרים שניתן להגיע אליהם. מסקנתנו העיקרית היא שכל מקרה של חוב הוא שונה ותלוי בגורמים רבים: בנסיבות החיים של הצעירה, בנושה, בגובה החוב ובדרכי הסגור על הצעירה. לא מצאנו התאמה חד-משמעית בין הגורמים והתוצאות ולכן קשה להגיד באילו מקרים יגיעו להסדר כזה או אחר.

סוגי ההסדרים שעלו במיפוי:

- ביטול או צמצום של ריביות וקנסות.
- פריסת החוב לתשלומים נוחים יותר.
- מחיקת חלק מהחוב במקרה של תשלום ראשוני גדול. היו דוגמאות לדרכים שבהן הצעירות הצליחו להשיג תשלום ראשוני גדול, למשל: מצאו תוכנית חיסכון של צעירה תוך כדי תהליך הבירור ובעזרתה כיסו חלק משמעותי מהחוב והשאר נמחק; החזר גבוה מביטוח לאומי שאפשר לצעירה התחלה טובה של התהליך; גיוס 20 אלף ₪ מהקהילה שבעזרתם הצליחו לבטל את ה-50 אלף ₪ הנוספים.
- ביטול חלק מהחובות בעזרת טענות הגנה: היו מקרים שבהם גורם משפטי זיהה אפשרות לביטול חלק מהחובות (למשל: אם הייתה מכירה בתשלומים בלי אישור הורים לפני גיל 18; חוסר מעש בתיק ההוצאה לפועל ועוד).
- הוצאה לפועל: בחוק ההוצאה לפועל יש שני סוגים של איחוד תיקים: האחד איחוד תיקים המיועד לחייבות בעלות יכולת כלכלית ומוסדר בפרק ז'1 לחוק ההוצאה לפועל. בהסדר זה החייבת צריכה לשלם 3% מסך כל חובותיה במעמד הגשת הבקשה ולאחר מכן יהיה עליה לשלם סכומים לפי החלטת הרשם בהתאם לתקופות המותרות בחוק ההוצאה לפועל (על מנת לסיים את החוב תוך שלוש או ארבע שנים, תלוי בגובה החוב). המנגנון השני של איחוד תיקים מוסדר בפרק ז'1 לחוק ההוצאה לפועל וניתן למי שהוגדרה כחייבת מוגבלת באמצעים. כלומר שאין לה יכולת לשלם את חובותיה בתוך התקופה של שלוש או ארבע שנים. מי שהוכרזה בעבר כחייבת מוגבלת באמצעים, היו מוטלות עליה הגבלות חלקיות ונקבע לה צו תשלומים שתואם את יכולתה. משמעות הדבר היא שהתשלומים היו בסכומים נמוכים ונמשכו לאורך שנים רבות. הבעיה הייתה שהתשלומים כיסו בקושי את הריביות על החובות ולכן לא נגמרו. עם זאת הסדר מסוג זה אפשר לחייבות להמשיך ולהתנהל באופן סביר. בפועל ישנן צעירות רבות שמשלמות

עדיין לפי חייב מוגבל באמצעים ואם הן לא יעמדו בתשלומים, תיק האיחוד שלהן יפוזר והן יאלצו לפנות לחדלות פירעון. אם הן לא יתאימו להליך של חדלות פירעון, יהיה עליהן לפנות לאפשרויות אחרות כמו צו תשלומים, בקשה מיוחדת לחדלות פירעון ועוד.

- הפטר בהוצאה לפועל: פשיטת רגל (כיום נקרא תהליך חדלות פירעון).
- מחיקת החוב לאלתר: יש דוגמאות של צעירות בקצה החיים ברחוב, מכורות לסמים וכדומה ואין אפשרות שהם יגיעו למצב שבו יוכלו להחזיר חוב בשנים הקרובות. במצב כזה העובד המטפל תיווך לנושא את מצבה של הצעירה (מכתב, טלפון או פגישה) והסביר שאין שום אפשרות שהצעירה תחזיר את החוב כיוון שאין לה הכנסה, וכך החוב נמחק (חשוב להבין מה המשמעות של מחיקת חובות מבחינת הסיכון [\(בחוק נתוני אשראי\)](#)).

4.2.4 הגורמים להצלחה

בחלק זה חילקנו לקטגוריות את כל התשובות לשאלות שנגעו במאפייני הצעירה שתרמו להצלחה, ובמה היה מיוחד בסיפור ההצלחה לעומת סיפורים אחרים. החלוקה נעשתה על פי גורמים סביבתיים ומאפייניו של הצעיר. שילבנו כאן גם ציטוטים רבים מהשאלונים ומהראיונות של העובדים כדי להבהיר את שאלתנו: כיצד ניתן להצליח בתהליך של הסדרת חובות עם צעירות? כל השאלות הופנו לעובדים עם הצעירות בלבד. במיפוי זה לא ערכנו שאלונים לצעירות.

מאפיינים אישיים של הצעירות: נושא מרכזי שחזר בכל הראיונות והשאלונים הוא היכולות של הצעירות. שלושה מאפיינים מרכזיים הופיעו בראיונות ובשאלונים: יציבות, מוטיבציה וכוחות. עובדים רבים העידו כי מרכיב זה היה גורם משמעותי מההצלחה בהסדר החוב. צעירות בעלות מוטיבציה גבוהה שעובדות יכולות להצליח להתמיד בתהליך הארוך והמורכב הזה ולהחזיר את כל חובותיהן. דוגמאות לציטוטים העובדים:

”היא עבדה מאוד קשה, חזרה לגור בבית, שילמה סכומים גבוהים כל חודש, והצליחה להתמיד

בזה קרוב לשנה.”

”עקביות של הצעיר, הרצון לצאת מהחובות.”

”לצעירה יש המון כוחות.”

ליווי לאורך תהליך ההגעה להסדר וסגירת החובות: תוך כדי הכנת המיפוי ראינו ארגונים מסוגים שונים. כל ארגון נותן מענה במודל שונה בעזרת עובד סוציאלי, עורך דין, מענה ייעודי לנושא חובות ועוד. בכל סוגי המודלים עלה נושא הליווי כגורם משמעותי – התהליך מצליח כאשר יש בתהליך גורם שמלווה את הצעירה לאורך זמן.

הליווי הצמוד נחלק לשניים:

א. ליווי רגשי, שיח מבוסס זכויות (לצעירה יש זכויות גם כשהיא בחובות), ניהול התיק וליווי בתחומי חיים אחרים (משימה, שיקום וכדומה). בעזרת ליווי מתאים אפשר להתגבר גם על חוסר מוטיבציה אצל הצעירות ולעזור להן למצוא את הכוחות שלהם.

ב. ליווי פיזי וטכני: ליווי צמוד בהמצאה ומילוי מסמכים, כתיבת דוחות במקרה של הוצאה לפועל, הגעה לפגישות וכדומה.

תשובות לשאלה: מה עזר לכם בתהליך הסדרת החוב במקרה של הצלחה?

”ליווי, תיווך, התמדה בקשר, הנגשת הנושא, סיוע משפטי בהמשך.”

”מה שעוזר בתהליך הינו היעדר שפיטה מוחלטת. הבנה כי ניתן להמיר חוב להתחייבות ואז

מוסרים חסמים של עיקולים בבנק. גיוס הצעירה לתחושת שליטה ומסוגלות.”

דוגמה לחשיבות של ליווי רגשי ושיח מבוסס זכויות בתהליך :

"רוב הצעירות שלנו הופכות לשקופות ויורדות מתחת לרדאר. הן שקופות גם מול המדינה. תיקחי את הזכויות שלך ואז נתחיל לשלם חובות. הירידה מתחת לרדאר כי יש לי חוב זה שורש כל רע ברבדים העמוקים, כי הן גם שקופות כלפי עצמן. זה נכנס לרבדים עמוקים של אישיות שקופה. זה מאוד קשה לבנות האלו. הולכים איתם בשביל הביטחון. לתת להן את הקול. מנסה כשזה מול פקידה להפנות את הפקידים ונותני השירותים לפנות לצעירים ולא לעובדת סוציאלית. שידברו איתן ושלא יהיו שקופות גם בעיני עצמן. אם אני לא אטפל בחוב אולי הוא ייעלם. וההבנה שלמרות שיש לך חובות יש לך גם זכויות. זה מוציא אותן ומחזק אותן בעיני עצמן. מותר להגיד גם לבן זוג ולמשפחה, בונים עמוד שדרה. מה שיוצא מהתהליך הזה יש ערך מוסף שהוא מעבר לזה." (עובדת סוציאלית עם צעירות במצבי סיכון)

דוגמה לחשיבות של ליווי הוליסטי שרואה את הצעירה מכמה זוויות :

"צעירה בת 21 עם חובות להלוואות של כמה בנקים. גייסו מהצעירה מוטיבציה, היא רצתה ללמוד ואמרנו לה שעד שהיא מקטינה את החובות אי אפשר לממן לה את הלימודים. אחר כך פנו יחד איתה (צעירה מאוד חזקה ויוזמת). אחרי שהיא פנתה הם צרפו מכתב עם חוות דעת שהם גם נותנים את עצמם ככתובת להיות ערבים לצעירה. התמריצים שנתנו לה היו באופן עקיף, למשל מימון טיפול רגשי, למשל עזרו לה לקנות מכונת תפירה כדי להגדיל את ההכנסות שלה. תמכו בה בכל מיני חלקים שיאפשרו לה להקטין את החוב. היא הצליחה להקטין את החוב ב-60 אלף ₪ בשלוש שנים בערך. ויתרו מעט מאוד על ריביות והגיעו לפריסה. זה היה מול כל בנק בנפרד, פריסת חובות. מול כל נושה בנפרד"

"מה שבעיקר עזר זה המענה של החצר, זה שראינו אותה כמה פעמים בשבוע ונתנו ליווי שוטף ואספנו יחד את הקבלות כל הזמן. לשים לב לכתוב את הדוח בזמנים המתאימים ולא למשל יומיים אחרי הלידה. הליווי פה הוא כל הזמן ואפשר לתכנן מראש יותר בקלות. ליווי מקיף של החצר. ולא רק פעם בחודשיים."

גורם מסנן בעל ידע בתהליך : מהראיונות ומהשאלונים עלה נושא נוסף שהוא משמעותי להצלחה – גורם בעל ידע בתהליך הליווי. גורם בעל ידע יכול להיות עובד סוציאלי, עורך דין או מתנדב מלווה שמתמצא בתחום גביית חובות והסדרים ומכיר את השיח הכלכלי. לגורם המסנן בעל הידע יש מספר תפקידים :

- בחירת דרך פעולה יחד עם הצעירה תוך הסתמכות על הידע של הגורם המסנן בתהליך הסדר החובות.
- כתיבת מכתב – יכול להיות חוות דעת טיפולית או משפטית אך עם חתימה של גוף מוסמך.
- הגעה לפגישות (אופציה, בהתאם למקרה ולגורמים מלווים אחרים).

טענות הגנה במקרים מסוימים.

דוגמה לחשיבות הידע בתהליך :

"יש עקומת למידה – היום מאוד פשוט לי בטיפול בחובות מול ביטוח לאומי כי למדתי את המערכת, אך כל מערכת כמעט דורשת למידה בפני עצמה."

דוגמה לחשיבות גורם משפטי בתהליך :

"חובות של 100,000 ₪ למספר נושים, הגיעו דרך רשות האכיפה והגבייה למשרד עורכי דין חיצוני אשר נותן שירות לחייבים נזקקים."

"היו חלק מהחובות שברמה המשפטית היו לא מוצדקים. למשל חוב לחברת סלולר ... הם עשו עסקה עם קטינה בלי הסכמה של ההורים ... אסור למכור לקטינים טלפון בתשלומים בלי

הסכמה של ההורים למשל. ואם זה קרה אז אפשר לעשות מהלך משפטי ולמחוק את זה ... חברת הסלולר פשוט ביטלה את זה. היה לה חוב לבנק וטענו שהם נתנו לה יותר מדי צ'קים כשהייתה קטינה ... במשא ומתן עם הבנק הם הורידו חלק מהחוב."

"מה שהיה מיוחד זה המקרה המשפטי – זה שחלק מהחברות עשו טעויות ועל פי החוק אסור ועל סמך זה ניתן היה לבוא אליהם בטענות, זה חריג ולא קורה לעתים קרובות."

4.2.5 מודלים לעבודה של ארגוני הסיוע עם חובות

בחלק זה ניתחנו את סוגי המענים הניתנים לצעירות בחובות על פי מודלים של עבודה שראינו בארגונים השונים בראיונות ובשאלונים.

ליווי משימתי – יש עובדים עם צעירות במצבי סיכון שפועלים במסגרת תוכנית מסוימת, כמו שירות לאומי, דירות מעבר, הכנה ללימודים ועוד. ארגונים שנותנים ליווי סביב משימה, הליווי מוגבל בזמן (לרוב בין שנה לשלוש שנים). ליווי מסוג זה מתמקד בהצלחה במשימה ונושא החובות מטופל לשם הישגות הצעירות בתוכנית הייחודית. הטיפול בחובות ניתן על ידי המלווה הצמוד במשימה ולעיתים נעזרים בגורם חיצוני כלשהו (מרכזי זכויות, קליניקות משפטיות, הסיוע המשפטי).

ליווי משפטי ייעודי לנושא חובות – במסגרת הראיונות והשאלונים הגענו גם לארגונים שנותנים ליווי ייעודי לנושא של חובות. למשל קליניקות משפטיות, עמותות ידיד (נסגרה) והסיוע המשפטי של משרד המשפטים. במודל ליווי כזה ישנו "קייס מנג'ר" (case manager) מארגון אחר, שלרוב מלווה את הצעיר באופן צמוד והם מגיעים יחד לעזרה משפטית. מודל עבודה זה הוא בעצם מודל משלים לליווי המשימתי.

מענה ייעודי לנושא חובות – ליווי רגשי ומשפטי. אחד הגורמים שפגשנו היה פרויקט 'דרור' לצעירות בחובות בשיתוף עם ארגון 'פעמונים'. פרויקט ייעודי שנותן ליווי משפטי, רגשי והכשרה להתנהלות כלכלית נכונה. בפרויקט זה צעירות בחובות נמצאות בקשר טיפולי משמעותי (למשל צעירות עם מלווה משימתי או עם ליווי משמעותי דרך תוכנית יתד) ובעלות מקום מגורים קבוע. במסגרת הפרויקט מלווים את הצעירות במשך ארבעה חודשים ונותנים להן מענה מקיף וכולל לסוגיית החובות:

- ליווי אישי פרטני
- סדנאות של ליווי כלכלי
- מיצוי זכויות אקטיבי (למשל עוברים על כל מקומות העבודה שהצעירות עברו ובודקים אם מגיעים להן סכומים נוספים).
- תמריץ כספי: מי שעומדת ביעדים מקבלת גם סיוע כספי (תמריץ) של 600 ₪ פעמיים במשך התקופה (סך הכול 1,200 ₪), מעין פרס על העבודה הקשה.
- הכוונה תעסוקתית ומציאת עבודה במידת הצורך.
- ייעוץ משפטי
- בניית תוכנית אישית להסדרת החובות (בעקבות כלל המענים האחרים).

עד יום הראיון הסתיימו ארבעה מחזורים. בכל מחזור 6-7 צעירות ובסך הכול 22 צעירות סיימו את התהליך. כרגע אחוזי הסיום הם גבוהים ועומדים על כ-80%. סיום התהליך, משמעותו שבתום ארבעה חודשים לצעירה יש עוד מספר תשלומים מסוים, ידוע לה מתי ואיך היא תחזיר אותם ולמעשה החוב הוסדר.

מענה הוליסטי: ארגונים שנותנים מענה הוליסטי לאורך זמן. יש שוני בין הארגונים הנכללים בקטגוריה זו, אולם מבחינת מודל העבודה הם יודעים לתת מענה הוליסטי בשלל תחומי החיים של הצעירות והמענה אינו מותנה בזמן מוגבל של סיום משימה ספציפית אלא רק בגיל הצעיר (יש ארגונים המגלים גמישות גם לגבי

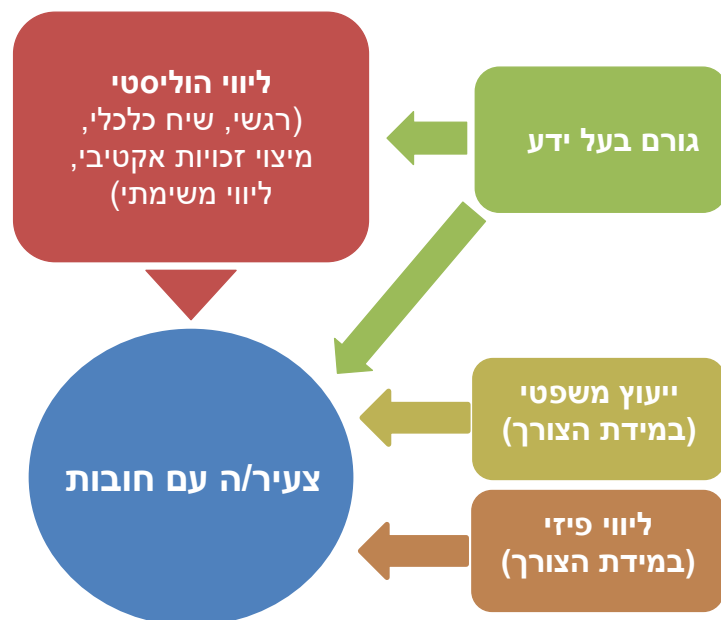
הגיל). ארגונים העובדים במודל כזה הם לרוב בעלי ידע רב בתחום החובות וידעו לתת מענה בכל המישורים: ליווי רגשי, ייעוץ משפטי (פנימי או חיצוני), ידע בתהליך והחלטה על דרך הפעולה, ליווי פיזי לפגישות ולהבאת מסמכים וכדומה.

5. המלצות

5.1 מודל העבודה המומלץ

בחלק זה מפורט מודל העבודה המומלץ על ידינו. הגענו למודל זה מתוך ניתוח כל המידע שעלה במיפוי – סוג ההסדרים, האתגרים בתהליך והמענים הקיימים. המודל שאנחנו מציעות מתבסס על כך שהארגונים העובדים עם צעירות (משימתיים והוליסטיים) הקיימים כיום ימשיכו בדרך העבודה שלהם, אך ישלבו את השיח הכלכלי בתהליך הליווי. העובדים יעברו הכשרות בנושא השיח הכלכלי, עבודה עם חובות ומיצוי זכויות אקטיבי. במודל זה מניחים מראש שהעובד עם צעירות הוא הגורם המלווה העיקרי וה-case manager של התיק. עם זאת לא תמיד עומדים לרשותו כל הכלים כדי לעזור לצעירות במצב של חובות, גם אם עבר הכשרה ויש לו ידע בסיסי. לעיתים החובות מורכבים יותר ויש צורך בהכוונה נוספת. המודל המוצע מתמקד במתן כלים נוספים לעובד ולצעירה – היכולת של הגורמים השונים לתת הכוונה בנוסף למקצוע המוגדר והידוע של העובד המלווה את הצעירה, כפי שמוצג בתרשים 2.

תרשים 2: מודל העבודה המומלץ



- **גורם בעל ידע** (יקבל פניות של צעירות ושל עובדים) בתוך הארגון או מחוץ לארגון. לדוגמה: מומחה בנושא בתוך הארגון יכול להיות עורך דין או עובד סוציאלי או בעל מקצוע אחר, אך חשוב שהוא ידע לתת הכוונה נוספת ויוכל לענות על שאלות כמו איך לעשות מיפוי חובות; למי לפנות; איך יודעים למי חייבים וכמה; מתי לפנות לגורם משפטי ומתי לא; איך לכתוב מכתב.
- **עזרה משפטית**: גורם משפטי שאפשר להיעזר בו יכול להיות הסיוע המשפטי במשרד המשפטים, קליניקות משפטיות, עורך דין בתוך הארגון שנותן מענה גם למקרים כאלו.

– **ליווי פיזי:** עזרה פיזית בפעולות טכניות שהצעירות חסרות ידע, מוטיבציה וכוחות לעשותם – לעזור בהבאת מסמכים, הגעה לפגישות וכדומה. ליווי כזה יכול להינתן על ידי מתנדבים, על ידי העובדים המלווים עצמם אם יש להם זמן, על ידי בן משפחה או אדם משמעותי אחר בחיים של הצעירה, על ידי סטודנטים לעבודה סוציאלית או משפטים במסגרת הכשרה מסוימת.

5.2 המלצות לעובדים עם צעירות בחובות

הכשרה לעובדים בנושא השיח הכלכלי, מיצוי זכויות אקטיבי ועבודה עם צעירות בחובות: במחקר נמצא שלארגונים חסר ידע בנושאים אלה. ארגונים רבים נותנים לצעירות מענה בתחומים שונים – שירות לאומי, דירות מעבר, גג חירום ועוד – בלי לשלב שיח כלכלי בקשר עם הצעירה. זאת עקב חששם של העובדים עצמם להיכנס לתהליך בירוקרטי ומסובך. כך נוצר מצב שגם אם נושא החובות עולה, יש רתיעה הדדית, ולעתים הצעירות יסתירו את בעיית החובות כי יחשבו שהיא לא רלוונטית לקשר עם העובד. הכשרה מהסוג המוצע כאן תעניק לעובדים המלווים ידע חדש שינגיש גם את השיח הכלכלי עם הצעירות.

ההכשרה לעובדים תהיה בנויה משלושה חלקים:

א. **שיח כלכלי בקשר** – מה החשיבות שלו; איך להכניס אותו לקשר; מה חשוב לצעירות לדעת על התנהלות כלכלית.

ב. **הכשרה בנושא מיצוי זכויות אקטיבי:** מיצוי זכויות אקטיבי הוא חשוב כי דרכו אפשר ללמוד על חובות קיימים, או על זכויות המניבות הכנסות נוספות שהצעיר לא יודע שיש לו. למשל לבדוק עם הצעירות אם הן מקבלות את הזכויות שלהן במקומות העבודה, אם הן ממצות את זכויותיהן בביטוח לאומי ועוד.

ג. **הכשרה ייעודית לנושא הטיפול בחובות:** בתקופת המיפוי נוכחנו שלעובדים יש יכולת להגיע להסדרי חוב מול גורמים מסוימים בלי להיעזר בעורך דין. כאשר עובד מכיר את אופן העבודה, יודע לכתוב מכתב או להסביר בשיחת טלפון את מצב הצעירה, אפשר להגיע לביטול או צמצום של הקנסות/הריביות/הקרן בהתאם למצב. הכשרה זו תכלול גם מתן בסיס משפטי – לימוד השיח המשפטי הבסיסי כדי להכירו ולצמצם הרתיעה ממנו בקרב העובדים. (בהמשך מסמך זה יינתנו גם המלצות פעולה ספציפיות לפי סוג המקרה. עם זאת מומלץ לארגונים לקבל גם הכשרה מעמיקה יותר על אופן העבודה הנכון במקרים אלו).

שילוב השיח הכלכלי בתהליך הליווי

מהראיונות שנערכו בתהליך המיפוי התברר כי יש מחסור בידע של העובדים על המצב הכלכלי של הצעירות. לכן המלצתנו היא לשלב את השיח הכלכלי בתהליך הליווי, גם אם המוקד שלו הוא רגשי או משימתי, במיוחד במקרים של צעירות שמגיעות אלינו עם חובות. השיח הכלכלי חשוב כדי שבהמשך הן לא יחזרו לאותו המצב. גם אם נראה שהן למדו מהתהליך, כדאי לערוך איתן שיח על התנהלות כלכלית נכונה. זאת ועוד, אפשר "לנצל" את תהליך סגירת החובות ללימוד כי הן צריכות לחשוב כמה הם יכולים להחזיר כל חודש ולהתנהל נכון בתקופה הזאת.

על מנת להכניס את השיח הכלכלי לקשר, על העובדים לא רק להכיר את הנושא, אלא גם לדעת איך ואיזה שאלות לשאול כדי ללמוד על המצב הכלכלי של הצעירות שמלווים אותם. להלן מספר שאלות בסיסיות שאפשר לשלב בשיחות עם הצעירות במשך תהליך הליווי. השאלות נועדו להבין את המצב הכלכלי של הצעירה בארבעה מדדים: הכנסות, הוצאות, נכסים וחובות.¹²

¹² השאלות באדיבות ארגון 'פעמונים' ועמותת 'למרחב'

- א. הכנסות: האם את עובדת? האם יש לך הכנסות מקצבאות? האם יש לך תמיכה כלכלית נוספת (ומה)?
 - ב. הוצאות: האם את יודעת כמה כסף את מוציאה בחודש? על מה ההוצאות שלך? האם ביקשת הלוואה מהמשפחה/בנק/אשראי? מתי? כמה? האם הוחזר? האם קנית מוצר בתשלומים?
 - ג. נכסים: האם יש לך חשבון בנק? יותר מחשבון אחד? כמה כרטיסי אשראי יש לך? האם יש לך נכסים נוספים (רכב, בית, עסק)?
 - ד. חובות: האם יש לך חובות? האם קרה שקיבלת מכתב המתריע על חוב ולא טיפלת בו?
- אם יש חובות, המשיכו לפעול לפי הפירוט **בסעיף 5.3**.

גם אם הצעירה לא תרצה בהתחלה לענות על השאלות, היא תדע שאפשר לדבר עם העובד המלווה ולהתייעץ גם על נושאים אלה, ואם הן יקלעו לחובות או למצב כלכלי בעייתי, הן יוכלו לפנות אליהם לעזרה. תהליך המיפוי מלמד שזמן הטיפול בחובות הוא קריטי ועדיף לטפל בהם במהירות. חשוב להבהיר את זה גם לצעירות ובו-זמנית להיות מקור ידע ומענה עבורן כאשר הן נקלעות למצב שבו הן זקוקות לעזרה. חשוב שהצעירות ידעו למי פונה הגורם המלווה, וכן חשוב להעניק להן כלים להתמודדות עם פערי ידע באמצעות דיגום (modeling).

סדנאות לחינוך כלכלי לצעירות

נושא החינוך לצעירות עלה פעמים רבות בראיונות, ואנחנו, העובדות עם צעירות, נחשפנו אליו במשך השנים. צעירות רבות מגיעות אלינו בלי לדעת להתנהל נכון עם כסף. הן לא יודעות לצמצם הוצאות ולהגדיל הכנסות – ניהול כספי בסיסי; לא מכירות את המונחים הבסיסיים כמו ריבית, הלוואה, קרן וקנסות; הן לא יודעות איך לבדוק את מצב החשבון שלהן או את רשימת ההוצאות דרך האפליקציות של חברות האשראי והבנק – חשוב שנלמד אותן את הדברים הללו.

ניתן להוריד מהאינטרנט סדנאות וללמוד באמצעותן על מושגים בנושא הכלכלי. סדנאות כאלה זמינות באתרי האינטרנט של **פעמונים**, **כאל לדעת** (מבית כאל כרטיסי אשראי) ושל **עת לדעת**. כמו כן אפשר להזמין סדנאות בתשלום או ללא תשלום. עם זאת חשוב לדעת שסדנה אחת אינה מספיקה. לשילוב השיח הכלכלי בתהליך הליווי יש חשיבות מן המעלה הראשונה, ובלעדיו לא נוכל לחנך כאן דור שמתנהל נכון מבחינה כלכלית נוכח הפיתויים הרבים ותרבות הצריכה בישראל. בסדנאות מומלץ להציג בפני הצעירות את השיח הביקורתי ולשוחח איתן על כך שיש בעלי הון שיש להם אינטרס שאנשים ייקחו הלוואות כדי לנסוע לחו"ל או לקנות מכוניות. מטרתנו היא לחנך את הצעירות שלנו להתבונן על הנושא גם מזווית ביקורתית ולא רק ללמוד על טבלאות של הכנסות והוצאות.

ארגונים המציעים סדנאות לצעירות ולצוות העובדים¹³

- עת לדעת
- פעמונים
- החצר הנשית
- ארגון למרחב
- קליניקות משפטיות – במרכז הבינתחומי ובמכללה למנהל יש מרכזים להעברת סדנאות בנושאים אלה.
- ארגונים מסחריים המציעים סדנאות מסוג זה, כמו בנק הפועלים ובנק דיסקונט.

¹³ רשימת ארגונים זו היא חלקית ומכילה ארגונים שהתראיינו למיפוי ומציעים סדנאות מסוג זה. אין ברשימה זו משום המלצה על סדנה זו או אחרת ואין לנו ידע לגבי איכות הסדנאות או גובה התשלום.

5.3 המלצות לעבודה – מדריך כיצד לפעול במצב של צעירה בעלת חוב

- א. בירור
 - ב. איסוף המסמכים
 - ג. החלטה על דרך פעולה
- השלב המפורטים כאן הם ההמלצה שלנו לפעולה. מטרתם לתת כלים מקיפים לעבודה וחשוב לדעת שזה תהליך מתמשך. אין לצפות לפתרון מהיר.

שלב 1: בירור מול הצעירה

- מה גובה החוב?
- מתי נוצר החוב?
- למי הצעירה חייבת? מי הנושה/הזוכה?
- איך החוב נוצר? (חשוב כדי לבחון אם יש עילה לביטול החוב בעזרת ייעוץ משפטי). לדוגמה: האם זאת הונאה או מרמה תוך ניצול הצעירה? האם החוב נוצר כשהצעירה היתה קטינה? האם היה חוסר מעש בתיק ההוצאה לפועל? לא הומצאה אזהרה כדין?
- ממה מורכב החוב? מה גובה הקרן ומה גובה הריביות והקנסות? איזה חלק מהחוב הצעירה כבר שילמה?
- באיזה שלב החוב נמצא – הסדר מול הנושה, הליך משפטי (חברת גבייה), הוצאה לפועל (האם הוטלו הליכים של עיקולים? הגבלות? כאן חשוב לשאול על מכתבים שהצעירה קיבלה: ממי המכתבים הגיעו? האם היו בהם אזהרות על עיקולים או הגבלות?
- האם יש חובות נוספים? האם היו עוד מקרים שבהם היא קיבלה מכתב ולא טיפלה בו, או שלקחה הלוואה ולא החזירה? (כולל הלוואות מהשוק האפור ומקרובים ומכרים).

בירור המצב הכלכלי של הצעירה כדי להבין מה תהיה היכולת שלה להחזיר את החוב בעתיד:

- מה ההכנסה שלה כיום (כולל קצבאות ביטוח לאומי, משכורת, עסק עצמאי ועוד).
- האם לצעירה יש נכסים? (רכב על שמה, ירושה מהורה שנפטר, קרן שההורים פתחו על שמה וכדומה).
- מה ההוצאות שלה? (האם היא מכלכלת את עצמה? גרה עם המשפחה? נותנת כסף להורים? משלמת שכר דירה וכיוצא בזה).

שלב 2 – איסוף המסמכים

לאחר הבירור יש להתחיל לאסוף מסמכים מתאימים. אם הצעירה יודעת על קיומם של חובות, אבל לא יודעת מה גובהם או מה הסטטוס של החוב, ניתן לברר זאת במספר דרכים: בסיוע המשפטי של משרד המשפטים יש מערכת שבאמצעותה אפשר לקבל רשימת חובות. אם החוב הגיע להוצאה לפועל, יש לגשת לשם ולבקש את הרשימה. על הצעיר להגיע עם תעודת זהות כדי לקבל את רשימת החובות. אם הצעירה שולחת בן משפחה, עליו להגיע עם ייפוי כוח¹⁴, צילום תעודת הזהות של הצעירה ותעודת זהות שלו. אם יש מספר תיקים בהוצאה לפועל, אפשר לקבל פרטים גם במרכז המידע הטלפוני או באתר האינטרנט. כשמגיעים ללשכת ההוצאה לפועל

¹⁴ קישור לטופס ייפוי כוח בן משפחה – הוצאה לפועל

מומלץ לבקש סיסמה לאזור האישי באינטרנט¹⁵ כדי להתעדכן בעתיד על חובות נוספים או החלטות או הליכים. אפשר לבקש סיסמה גם במוקד המידע הטלפוני. אם יש סיסמה העובד הסוציאלי המלווה יוכל גם הוא לסייע בהוצאת מידע עדכני בהמשך.

אם ידוע למי הצעירה חייבת, אפשר לבדוק ישירות במוסד שלו הוא חייבת, למשל אפשר לגשת לבדוק בביטוח הלאומי אם יש חוב; בדואר ישראל אפשר לבדוק אם יש חובות למדינה (דוחות תנועה או חובות שהגיעו להוצאה לפועל); בכל ארגון אחר אפשר לגשת לסניף או להתקשר ולשאול.

נוסף להשגת המסמכים המעידים על חוב (מכתבים, דפי פירוט החוב וכדומה), כדאי להשיג מסמכים נוספים המעידים על מצבה הכלכלי של הצעירה: תלושי משכורת, הוכחות על נכסים אם ישנם, פירוט חשבון בנק, מצב החשבון, תדפיס כרטיסי אשראי, חשבוניות, חוזה שכירות, ואם יש אסמכתאות על תשלומי חשמל, מים וארנונה. המסמכים הנוספים יעזרו בהמשך כשפונים לנושים ומסבירים על המצב הכלכלי של הצעירה.

שלב 3 – החלטה על דרך פעולה

לפני שמחליטים על דרך פעולה שואלים את הצעירה מספר שאלות חשובות:

- א. האם את משתכרת בהתאם ליכולות שלך?
- ב. מה סך החובות שלך כולל חובות שלא נפתח בגינם תיק הוצאה לפועל (כולל חובות למשפחה, חוב בחנות, חוב בשוק אפור)?
- ג. כמה את יכולה לשלם כל חודש עד לסגירת החוב? כדי לקבל תשובה לשאלה זו צריך לפרוט יחד איתה את ההכנסות וההוצאות ואת הפער ביניהן.
- ד. האם יש ביכולתך לגייס סכום גדול עכשיו כדי להחזיר את החוב או חלק ממנו בבת אחת? מאיפה מגייסים את הכסף? (לא מהלוואות אחרות ולא מהשוק האפור). במקרה שבעל החוב הוא חבר או בן משפחה, מבררים מה יקרה אם הצעירה לא תחזיר להם את החוב.

לאחר שידוע מה הסכום החודשי שהצעירה יכולה לעמוד בו, אפשר להבין מה הסטטוס של כל חוב, ולפי זה מחליטים על דרך פעולה. דרכי פעולה אפשריות לכל סוג של חוב מפורטות בהמשך המסמך. חשוב לזכור שלכל מקרה יש כמה דרכי פעולה ורצוי לקבל את ההחלטה מתוך הבחירה של הצעירות. התפקיד של מלווי הצעירות הוא לגשת יחד איתן לייעוץ משפטי ולסייע להן להבין את כל המידע על האפשרויות הקיימות המתאימות ועל ההגבלות שיחולו עליהן בתקופת ההסדר בכל אפשרות, ולתמוך בהן בקבלת ההחלטה הנכונה ביותר עבורן שמתאימה לכוחות וליכולות שלהן יחד עם הגורם המלווה. לדוגמה: במקרה של ריבוי תיקים אפשר להגיע להסדרים נפרדים מול כל ארגון או לאחד תיקים ולשלם תשלום אחד בכל חודש לכל התיקים יחד, או לפתוח בהליך של חדלות פירעון. ההחלטה על דרך הפעולה תלויה בגורמים רבים ותפקידנו לעזור לצעירות להחליט תוך כדי הרחבת הידע שלהן בנושא.

בנוגע לרמת ההשתתפות של הגורם המלווה בתהליך, תמיד עליו לנסות ולהבין אם הצעירה רוצה שיגיע איתה לפגישה או שאולי מספיק לה מכתב ממנו כי היא כבר התחילה את התהליך בעצמה. תהליך ליווי החובות הוא חלק מהתהליך הטיפולי עם הצעירות ולא רק נוהל בירוקרטי.

”זו הייתה הבחירה שלה. היא אמרה שהיא יכולה לשים סכום גבוה ואמרה שהיא יכולה

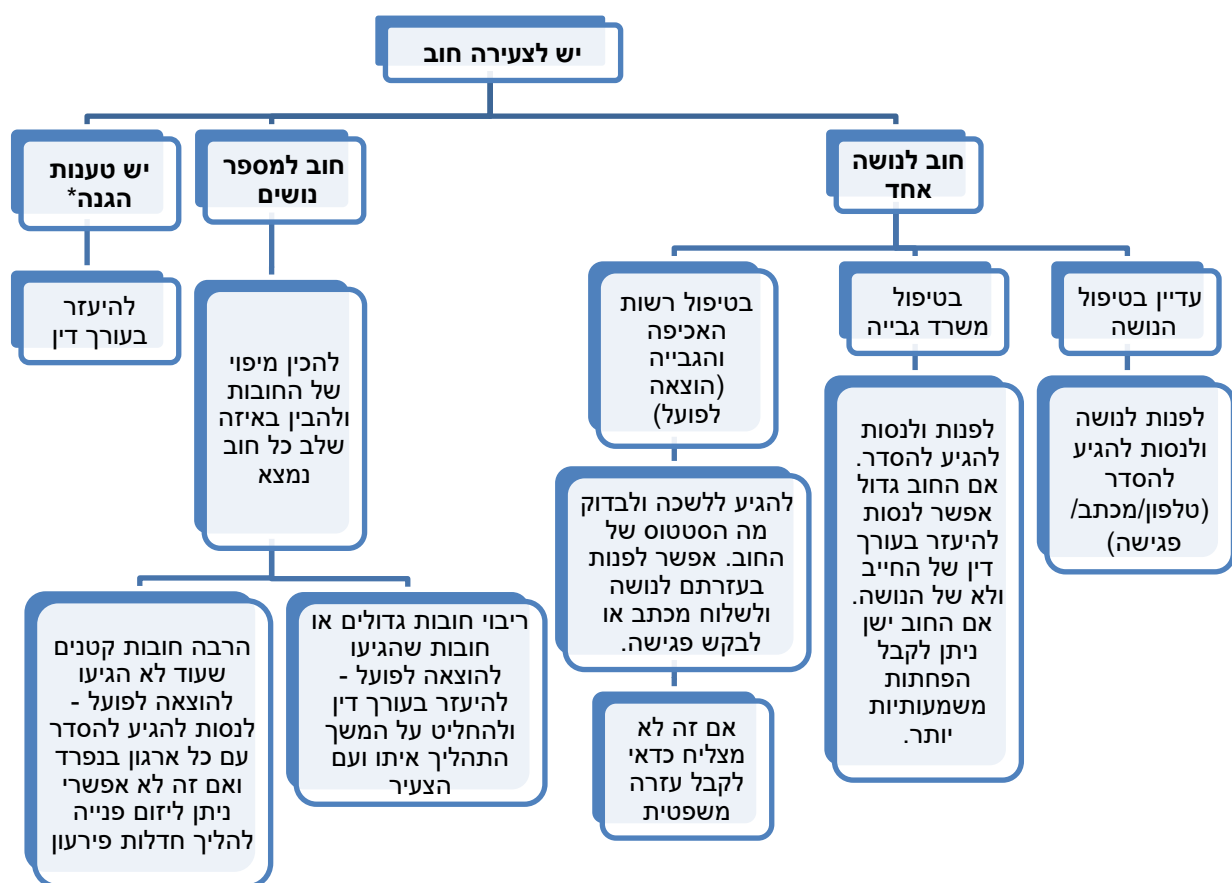
להתמיד. היא לא רצתה לעשות איחוד תיקים בהוצאה לפועל ... בניגוד לאיחוד תיקים צריך

¹⁵ האזור האישי באתר רשות האכיפה והגבייה נקרא [מערכת כלים שלובים](#)

רק לשלם ויש חשבון בנק ואפשר לחיות אבל יש פחות תקווה כי זה לוקח 3-4 שנים. היא הייתה רגילה לחיות בלי חשבון בנק וזה היה לה יותר נוח. יש אנשים שמעדיפים את המקום של השליטה מול הוצאה לפועל ויש כאלו שרוצים לסיים משהו. אפילו להתחיל עם החוב הכי קטן ולסיים אותו. כל אחד והאופי והבחירות שלו".

במקרה כזה כדאי שהגורם המלווה יודא שההצעה של הצעירה אכן אפשרית ולא מוצעת מתוך אופטימיות מוגזמת שעלולה להוביל אותה למצבי סיכון קשים בהמשך. הפתרון לחובות צריך להיות "חליפה שתפורה למידותיה" המדויקות של כל צעירה.

תרשים 3 : פירוט שלב 3 – אופן הפעולה במצב של חובות צעירות וצעירות במצבי סיכון



בכל אחד מהאפיקים שבתרשים רצוי לצרף דוח עו"ס.

משרד גבייה – משרד עורכי דין שמטרתו לגבות כספים ולהגיע להסדרים.

טענות הגנה – כל טענה שיכולה לערער על עצם החוב או ההלוואה: חובות שאינם של הצעירה אלא של משפחתה, נכנסה לחובות כשהייתה קטינה, נפלה קורבן להונאה, שילמה את החוב או חלקו, לא חתמה על הסכם.

עורך דין – ניתן להשיג עזרה של עורך דין דרך הסיוע המשפטי של משרד המשפטים (מותנה במבחן הכנסות), הקליניקות המשפטיות באוניברסיטאות ובמכללות למשפטים, שכר מצווה ("פרו בונו") של לשכת עורכי הדין וגופי סיוע נוספים.

חוב גדול – לפי חוק חדלות פירעון החדש, סכום המינימום לפתיחה בהליכי חדלות פירעון הוא מעל 50 אלף ₪ (ניתן במקרים חריגים גם בפחות). עם זאת אצל צעירות, שלרובן יש חובות קטנים יותר (החוב הממוצע במיפוי הגיע ל-30 אלף ₪), נתייחס לחוב של מעל 20 אלף ₪ כחוב גדול ומכביד, על סמך ההבנה שהכנסותיהן קטנות ואין להן גב כלכלי.

תהליך במצב של ריבוי חובות בהוצאה לפועל: כאשר החוב כבר הגיע להוצאה לפועל, צריך להתייחס גם לגובה התשלום החודשי שהצעירה יכולה לעמוד בו כדי להחליט אם לנסות להגיע להסדר מול הנושה או לעשות זאת דרך הוצאה לפועל. אם יש יכולת לשלם סכום ראשוני של 3%, עדיף דרך הוצאה לפועל כי הנושים לא בהכרח יסכימו להסדר כזה בעוד שבהוצאה לפועל בודקים מה היכולת הכלכלית של החייבת להחזר. כיום לפי החוק החדש אין אפשרות להכרזה כחייב מוגבל באמצעים (בעבר אפשר היה לפרוס את החוב לתשלומים קטנים מאוד לאורך מספר שנים).

אם מדובר באפשרות לתשלום סכום נמוך לתקופה זמנית, למשל בשל אבטלה וחיפוש עבודה או עד שתוגש בקשה לחדלות פירעון, אפשר להגיש בקשה לרשם לפריסה לסכום נמוך לתקופה זמנית או לעיכוב הליכים. דגשים לכתיבת המכתב: אם החלטתם לנסות ולכתוב מכתב המסביר לנושה את מצב הצעירה ומבקשים צמצום של החוב, מחיקתו, או הסדר מסוים של החוב, אלו המלצותינו לכתיבת מכתב מסוג זה:

גוף המכתב

- הנדון: שם מלא של הצעירה, מספר תעודת זהות ומספר חשבון (בנק/טלפון נייד/מספר לקוח).
- תקציר ה"שורה התחתונה" של מה מבקשים (השהיית תשלום, פריסה מחדש, מחיקת ריביות וכדומה).
- הסבר קצר המתאר איך נוצר החוב.
- תיאור המצב היום – מצב משפחתי, השכלה, רקע סוציאלי (לכתוב כאן על החלקים הפחות מתפקדים ולצרף מסמכים רפואיים ופסיכו-סוציאליים התומכים בטענות שלנו).
- ציון המצב הכלכלי של הצעירה באופן כללי: כל ההכנסות, האם נתמכת על ידי המשפחה או לא, נכסים בבעלותה וכדומה (גם כאן לצרף מסמכים תומכים).
- הרכב החוב – לפרט את הרכב החוב, אם ידוע לנו ההרכב ממכתבים של הבנק למשל, וכבר במכתב לבקש למחוק ריביות וקנסות אם יש סכומים כאלו בחוב (ריביות וקנסות אפשר לבטל או לצמצם, להבדיל מקרן החוב שיותר קשה להביא להפחתתה אך במקרים של חוב שמוגדר כחוב אבוד/ישן זה אפשרי).
- להסביר במכתב מי אנחנו ומה הקשר שלנו לצעירה. אם הצעירה נמצאת בתהליך שיקומי כלשהו (צבא, שירות לאומי, לימודים, ליווי תעסוקתי), חשוב לציין את זה כאן כדי לגייס אותם לתהליך.
- הצעה להסדר: כמה הצעירה יכולה לשלם ומתי. הסכום חייב להיות ריאלי ולא מופרז.
- חתימה כולל לוגו הארגון המלווה ופרטי קשר (קשר ישיר במיוחד במקרים של עבודה מהבית).
- מסמכים שיש לצרף:

מסמכים המעידים על החובות

מסמכים המעידים על המצב הכלכלי – אם נטען שיש בעיה כלכלית (למשל הכנסה נמוכה), הם יבקשו הוכחה להכנסות, הוכחה להוצאות (צילום חשבון עו"ש, הלוואות, חובות במקומות אחרים, צילום חוזה שכר דירה, דפי פירוט של כרטיסי אשראי אחרים, הוצאות רפואיות). לא בהכרח צריך לצרף את זה לכל נושה אך מומלץ.

מסמכים המעידים על המצב הרפואי (אם מסבירים שיש בעיה רפואית).

5.4 המלצות לאופן פעולה ברמת המדיניות

מוקד מיצוי זכויות לצעירים: מוקד שייתן מענה לצעירות ולעובדי צעירים בנושא של חובות ודרכי הפעולה. המוקד ייתן מענה מקיף הכולל:

מקור מידע : אתר אינטרנט שיאגד את כל המידע בנושא (כפי שכתוב במסמך זה ומידע נוסף שייאסף בעתיד בהתאם לצורך).

מוקד טלפוני/דואר אלקטרוני/וואטסאפ : יאפשר לשלוח שאלות או להתקשר לבקש הכוונה נוספת ויוכל לענות על שאלות כמו : איך אני יודעת למי אני חייבת וכמה ; מתי לפנות לגורם משפטי ומתי לא ; איך לכתוב מכתב ועוד.

עזרה משפטית : מאגר של עורכי דין, קליניקות משפטיות, אנשי קשר בסיוע המשפטי, שיוכלו לסייע במקרה של צעירה בחובות שצריכה הגנה משפטית. לא בהכרח שיהיו אלה עורכי דין חדשים, אלא הנגשת המענים הקיימים.

ליווי מתנדבים : מאגר של מתנדבים שיכולים לעזור לצעירות שצריכות ליווי. מאגר כזה יכול להיות מרוכז גם במוקד מיצוי זכויות של משרד הרווחה.

מאגר אנשי קשר : מאגר של אנשי קשר האחראים על תחום החובות בארגוני הנושים השונים, שיכירו את נושא הצעירות במצבי סיכון, שיועברו להם מידע בכתב ובמסגרת פגישות והכשרות בנושא, וניתן יהיה לפנות אליהם במקרה שלא מקבלים מענה במקום אחר. מאגר מרוכז כזה ייתר את הצורך של כל ארגון להקים מאגר אנשי הקשר משלו.

גוף מתכלל ומייצג : יפעל כגוף מייצג ברמת המדיניות הארצית וכגוף מייצג ברמת הפיקוח וידווח על מקרים שבהם הארגונים פעלו באופן שאינו תואם את ההוראות של בנק ישראל.

תוכנית הכשרה לכלל עובדי הצעירים בנושאים הרלוונטיים כפי שמפורט בהמלצה למעלה.

קרן עזרה לצעירות בחובות : הלוואות ומזומן מיידי לצעירות במצבי סיכון ללא ריביות וקנסות. יש פער בין החיים של צעירות במצבי סיכון לבין המערכת שדורשת יציבות רבה. קרן כזאת תיתן לצעירות מקום לתמרון והחזר חובות גמיש יותר מבלי שהחוב יתפח.

אמנת גבייה הוגנת צעירות במצבי סיכון (בדומה לאמנה לטיפול בנשים מוכות) – אמנה שתנוסח עם ארגוני הנושים ובמוקד שלה יהיה הנושא של גבייה הוגנת ומסלולים שונים לחייבים במצבים שונים. הגדרת תפקיד איש הקשר לטיפול בחובות בארגונים תהיה חלק מהאמנה (בארגוני הסיוע ובארגוני החייבים) והכשרה לנותני שירות בנושא של צעירות במצבי סיכון.

שינוי מדיניות ברמת החוקים ותקנות :

– לעקוב אחרי התקנות החדשות שיצאו לגבי חוק חדלות פירעון ולגרום לכך שיהיה מענה לחייבים מוגבלים באמצעים.

– לנסות להחריג צעירות עד גיל מסוים ממאגר נתוני האשראי כך שהנתונים שלהן יישמרו לזמן קצר מהמקובל.

מתן מידע לצעירות בצמתים מרכזיים באמצעים אלקטרוניים : הנגשת המידע באופן בלתי אמצעי לצעירות ברשת. דוגמה : כדי שהצעירות יוכלו לממש את מענק השחרור או את כספי הפקדון, הן יתבקשו ללמוד באמצעות לומדה קצרה המסבירה על הנושאים הרלוונטיים (למשל : חוק מסגרת אשראי, לקיחת הלוואה, טיפול בחובות אם ישנם).

הנגשת המידע במסמך זה לכלל ארגוני הצעירות ולצעירות עצמן, כולל רשימת ארגוני הסיוע והמענים הקיימים.

העלאת הנושא לשיח הציבורי – תרבות מתן הלוואות ומכירה בתשלומים עם ריביות גבוהות לאנשים מעוטי יכולת. עם זאת יש לקחת בחשבון שהחלופה להלוואות יכולה להיות קשה ומסוכנת יותר (חשיפה לניצול, שוק אפור, רעב וכדומה).

סיכום: מגבלות המיפוי והמלצות למחקרים ופעולות בעתיד

מיפוי זה נועד להציג תמונה מקיפה של סוגי ההסדרים והמענים הקיימים בתחום חובות של צעירות במצבי סיכון משני צידי המתרס – מצד הנושים ומצד ארגוני הסיוע. נציין כי ידוע לנו שיש גורמים רלוונטיים נוספים שיכלו להתווסף למיפוי, כמו חברות סלולר וארגוני בריאות (מד"א, בתי חולים), אך מסיבות שונות לא התראיינו לפרויקט המיפוי.

הפרויקט הוא מיפוי ולא מחקר. למרות שנעשה שימוש בידע ובשפה אקדמית בחלקים מהמיפוי, לא השתמשנו בכלי מחקר, לא קיבלנו אישורים מוועדות אתיקה שונות והוא לא נעשה במסגרת אקדמית או בליווי של איש אקדמיה מוסמך.

נוסף להמלצותינו לשינוי המדיניות והקמת מערך מענים נוסף לתחום הטיפול בחובות ולתחום מניעת חובות באמצעות חינוך כלכלי ושיח כלכלי בטיפול, אנחנו גם מציעות להמשיך במיפוי ולהוסיף ידע על דרכי העבודה של ארגונים נוספים, כמו חברות סלולר וארגוני סיוע נוספים, שניתן יהיה ליצור עימם קשר במקרה של צעירות בחובות.

תוך כדי הכנת המיפוי למדנו רבות על תהליך גביית החובות בארגונים השונים, סיפורי ההצלחה ודרכי הפעולה של ארגוני הסיוע. אנחנו מאמינות כי המידע המובא במסמך זה יעזור לכלל העובדים עם צעירות במצבי סיכון, מהדרג המקצועי ועד קובעי המדיניות, ללמוד על הסדרת החובות. כמו כן אנחנו מקוות שהמידע שנאסף במסגרת המיפוי יוביל לשיפור המענים הניתנים לצעירות בחובות ויהיה "יריית פתיחה" להמשך הפעילות שלנו ושל ארגונים נוספים בנושא.

מקורות

- אהרונר ר', גולן ר' וגולן י'. (2019), **היבטים בפרופיל החייב בהוצאה לפועל לשנת 2019**. ירושלים: רשות האכיפה והגבייה.
- בבנישתי, ר', זעירא, ע' ורפאלי, ת' (2012). **צעירים פגיעים בתהליכי מעבר לבגרות: צרכים, שירותים ומדיניות: דוח מחקר מסכם**. ירושלים: האוניברסיטה העברית.
- ברקוביץ'-רומנו, א', קרומר-נבו מ' וקומס, מ' (2013). גוף הידע המחקרי בישראל על נערויות במצבי מצוקה: סקירה היסטורית מפרספקטיבה פמיניסטית, **חברה ורווחה**, לג (1) 39-7.
- המפקח על הבנקים (12/2002). חשבונות קטנים – הוראה 416, **ניהול בנקאי תקין** (6). אוחר מתוך <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorsDirectives/DocLib/416.pdf>
- המפקח על הבנקים (01/2018). הליכי גביית חובות – הוראה 450, **ניהול בנקאי תקין** (2) הצעת חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ו-2016, ה"ח 1027
- לביא פישר ד' (2018). **חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי – סקירה דברי רקע והסבר**, פישר בכר חן וול אוריון ושות'. אוחר מתוך <https://www.fbclawyers.com/wp-content/uploads>
- לוי י' (2019). מפגש עולם העבודה הסוציאלית עם נושא החובות הכלכליים בישראל שילוב נושא החובות הכלכליים במחקר ובהוראה באקדמיה ובמוסדות להכשרת עובדים סוציאליים. **מידעו"ס ביטאון העובדים הסוציאליים**, 91, 28-22.
- נדיב נ' (2019). **סיפור של חדלות פירעון: רפורמות פוגשות את ההליך השיפוטי**. אוחר מתוך <https://hamishpat.colman.ac.il>
- קרומר-נבו מ', גורודזייסקי א' וסער-הימן י' (2014). חובות, עוני והדרה כלכלית. **ביטחון סוציאלי**, 95, 38-11.
- שאמי ל' (2019). החוב של משקי הבית בישראל. **דוח מצב המדינה: חברה, כלכלה ומדיניות 2019**. ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.
- Morris, T. (2006). *Social work research methods: Four alternative paradigms*. CA: Sage Publications

נספחים

נספח א': סיכום פרוטוקול השולחן העגול

סיכום שולחן עגול בנושא חובות של צעירים וצעירות (17/10/2018)

רקע

תוכנית יתד, התוכנית הלאומית לקידום צעירים וצעירות במצבי סיכון, פועלת על פי החלטת ממשלה מיום 30/10/2016 ואחראית לבניית תוכניות שיקום ומענים אשר יאפשרו לצעירים לממש את זכויותיהם, לפתח את עצמם ולבנות סיכוי לעתיד בטוח ברמה האישית, המשפחתית והתעסוקתית. צעירים רבים שמבקשים לבנות עבור עצמם תוכנית עתיד בתחום ההשכלה והתעסוקה מתקשים לעמוד ביעדים, כיוון שעל אף גילם הצעיר הם שקועים בחובות. לעוסקים בתחום מתבהר כי טיפול שורש בנושא חובות של צעירים הוא כורח המציאות. צעיר ששרוי בחובות מתקשה להציב לעצמו יעדים ארוכי טווח וללא שיקום כלכלי בהיבט הזה הצעירים אינם פנויים לכל תוכנית אחרת. נציגת הסיוע המשפטי ממועד המשפטים, מטה יתד ופורום ארגוני צעירות יזמו מפגש רחב משתתפים, ביניהם נציגי הבנקים, חברות סלולר, המוסד לביטוח לאומי וארגוני המגזר השלישי, לטובת דיון מקיף בנושא. בשולחן העגול השתתפו למעלה מארבעים משתתפים ממגוון הקשרים מקצועיים ועסקיים (ראו רשימת המשתתפים בנספח ה').

מהלך המפגש

- הצגת קבוצת הגיל "צעירים במצבי מצוקה"
- עקרונות ומענים של הסיוע המשפטי
- מאפייני חובות של צעירים וצעירות
- סיפורים אישיים של צעיר וצעירה
- דיון בשלושה היבטים: מניעת חובות, הסדרת חובות, מבט לעתיד.

עיקרי הדיון

1. תחום המניעה

- הגבלה של גובה הריבית או סכום הריבית בהלוואות לצעירים.
- חקיקה ורגולציה
- הקפאת הצטברות ריבית בזמן שירות צבאי או לאומי.
- שיפור תהליך היידוע של צעירים לגבי חובות שעלולים להיווצר לגופים ציבוריים – משרד בריאות דרך מד"א, ביטוח לאומי וכדומה.
- קרן של המדינה שתיתן מענק כלכלי ראשוני לצעירים.
- חיזוק קשרים בין המגזר העסקי והרווחה, עובדי ארגונים ורווחה.
- הגדרת אנשי קשר ייעודיים בבנקים וגופים עסקיים לטובת פניות מהרווחה.
- פרסום אזהרות מפני חוזים של עסקאות בתשלומים.
- קליניקות כמו הקליניקות המשפטיות בבתי ספר לראיית חשבון/מנהל עסקים/מחלקות לכלכלה, שיעזרו לצעירים בהתנהלות כלכלית.

2. תחום ההסדרה

- איחוד תיקים, הסדר אישי, לפני הוצאה לפועל / פשיטת רגל
- נהלים פורמליים בגופים העסקיים (בנקים, חברות סלולר) לגבי הסדר חוב ומה מרחב שיקול הדעת לטובת בעל החוב, תוך בדיקה באיזה שלב כדאי להגיע להסדר ולמי נתונה הסמכות לאשר הסדר?
- שוני בין הסדר המוצע ללקוח לא מיוצג לבין לקוח מיוצג.
- מה טיב ההסדרים או מה התנאים לכך לרבות אסמכתאות נדרשות.
- קרן רחבה, כוללת מדינה ופילנתרופיה, לטובת גישור להחזר חובות.

3. "מבט לעתיד"

- מיפוי כל המענים הקיימים ודרכי פנייה.
- הכשרה להתנהלות כלכלית נכונה וחינוך פיננסי לצעירים ולמלווים.
- שילוב משרד החינוך בתהליך ההכשרה בגיל ההתבגרות.
- מנטורים – מבוגרים מתחום הכלכלה או צעירים "שהיו שם" ונחלצו מחובות.
- התאמת האמנה של בנק ישראל לנשים מוכות לטובת צעירים וצעירות במצבי מצוקה.

סיכום

על מנת לקדם את עיקרי הדברים שעלו בשולחן יתקיימו המהלכים הבאים

1. איסוף נתונים מקיף בנוגע לחובות צעירים
2. מיפוי מענים קיימים בתחום החובות
3. בחינת אפשרות להקמת קרן להלוואות לצעירים בחובות
4. הסדרת תהליכי מניעה וטיפול בחובות מול ביטוח לאומי ובתי חולים
5. הקמת שלושה צוותי עבודה :
 - א. צוות שיעסוק באחריות תאגידית וחינוך פיננסי
 - ב. צוות שיעסוק בפיתוח קליניקות לטיפול בחובות
 - ג. צוות חקיקה ורגולציה – מודל לצעירים.

נודה להשתתפותכם בצוותי העבודה בהתאם לתחום הדעת והעניין.

ליצירת קשר בעניין הצוותים : hillasoferman@gmail.com

RacheliY@justice.gov.il

ShlomitP@jdc.org

תודה למשתתפים ולשותפים לדרך!

רשמה : הילה סופרמן הרניק

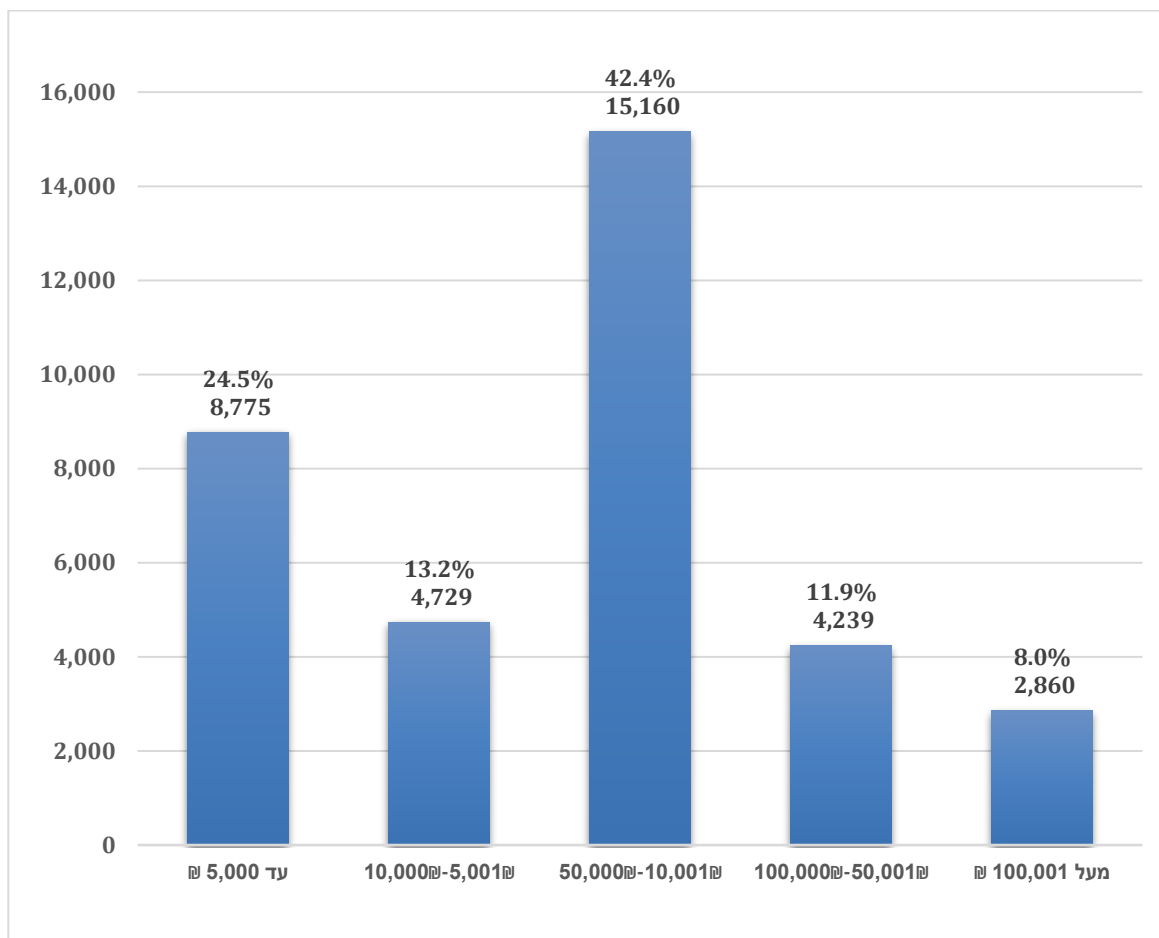
נספח ב': מערכת ההוצאה לפועל – פילוח חייבים בגילאי 18-25

חייבים בגילאים 18-25

מועד הפקת הנתונים: 31/12/2018

בגילאים 18-25 נמצאו 35,765 חייבים מתוך 518,921 (6.9%) חייבים פרטיים¹⁶. להם יש 90,128 תיקים פתוחים במלאי מתוך 2,228,239¹⁷ תיקים (4%).

חייבים לפי סכום החוב בפתיחה

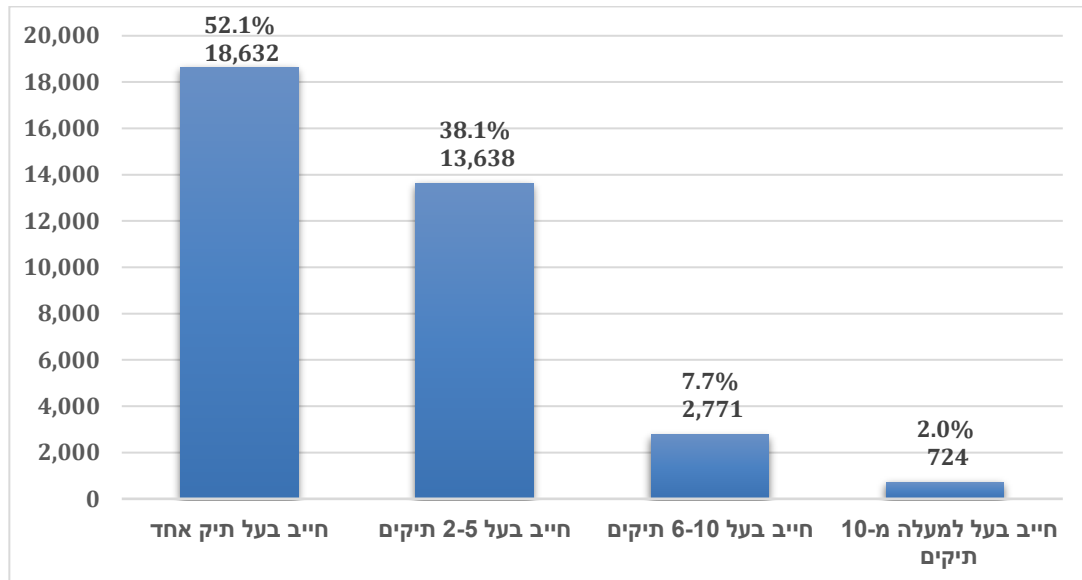


מרבית החייבים הם בעלי חוב של עד 50,000 ₪, כאשר כ-42% מהחייבים בעלי חוב של בין 10,001 ₪ לבין 50,000 ₪. ממוצע סכום החוב לחייב הוא 38,592 ₪.

¹⁶ הוחרגו נפטרים

¹⁷ בתיק הוצאה לפועל יכול להיות יותר מחייב אחד.

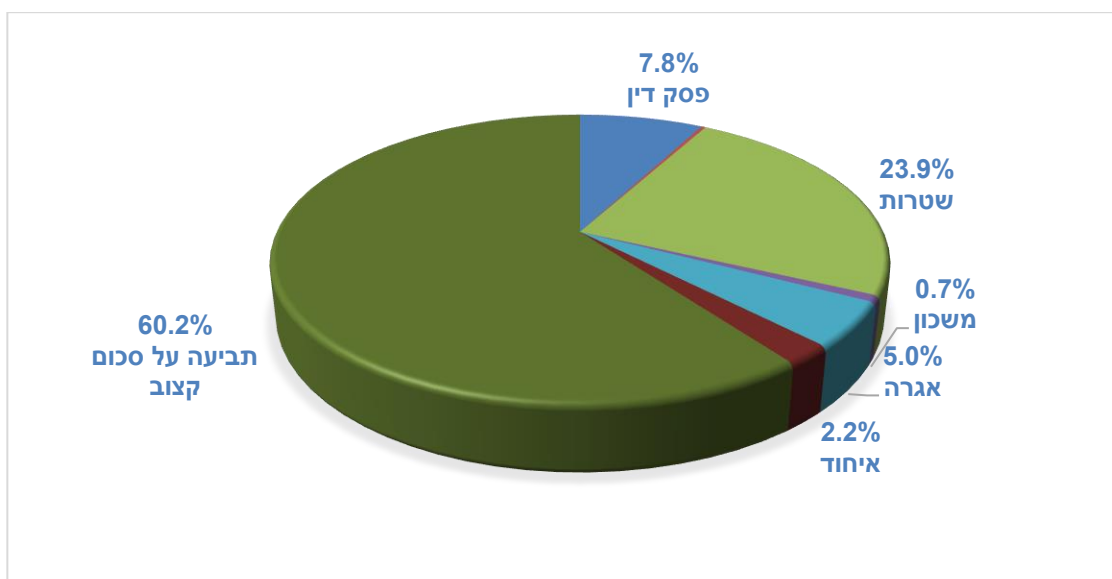
חייבים לפי מספר תיקים פתוחים במלאי



יותר ממחצית החייבים הם בעלי תיק אחד בלבד, כאשר מרבית החייבים הם בעלי עד חמישה תיקים. ממוצע התיקים לחייב הוא 2.5 תיקים.

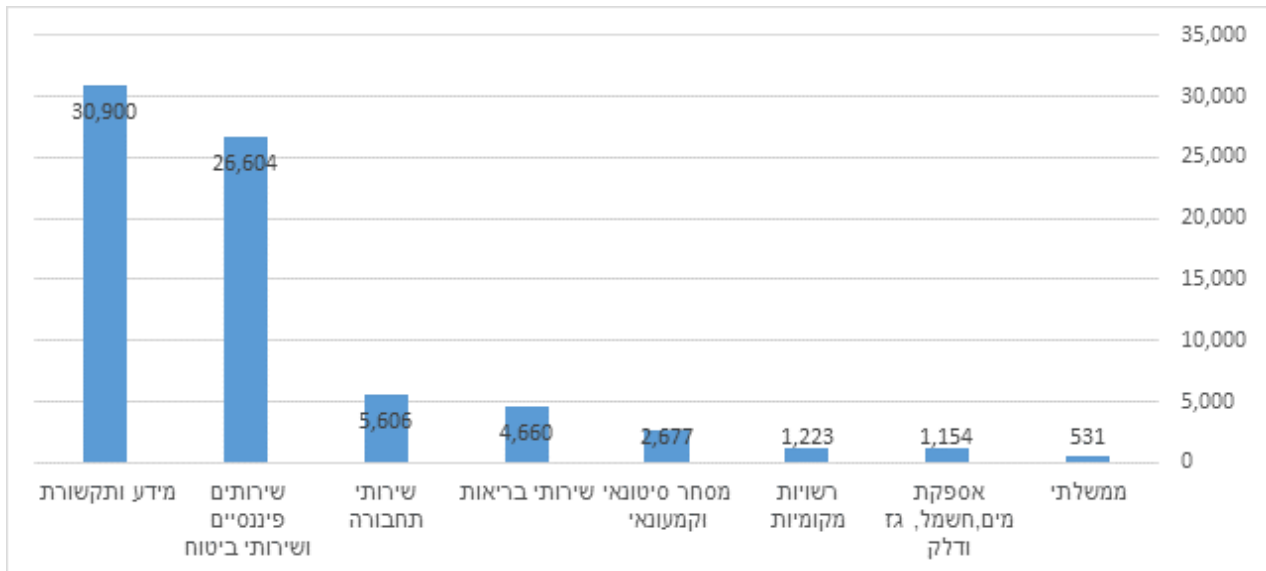
ממוצע תיקים לחייב	2.5
ממוצע סכום חוב בפתיחה לחייב	כ-38,500 ₪

התפלגות התיקים לפי סוג התיק



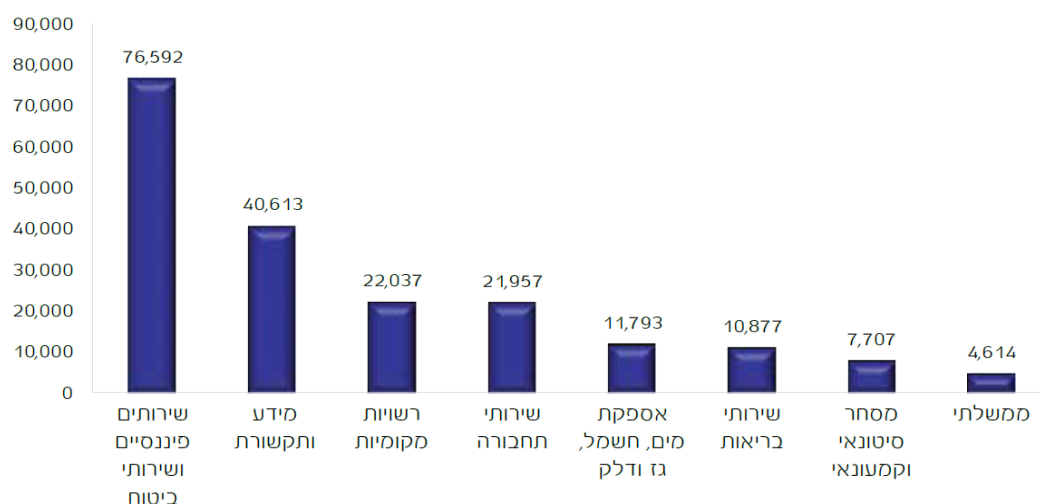
מרבית תיקי החייבים הם תיקים מסוג תביעה על סכום קצוב ושטרות. אחוז תיקי המזונות הוא אפסי.

התפלגות התיקים לפי מקור החוב – 8 הגדולים (ענף כלכלי של הזוכה בתיק) – גילאי 18-25¹⁸



כפי שניתן לראות, ההתפלגות של הזוכים של החייבים בגילאי 18 שונה במעט מההתפלגות של כלל חייבי הוצאה לפועל (שווה מפנה אותך לדוח השנתי) כאשר יש ייצוג מוגבר באופן יחסי של חברות הסלולר, שירותי תחבורה (נובע מהחייבים הלא יהודים שחייבים לכביש 6 – אגרה) וכן שירותי בריאות. לצורך השוואה מצורפים הנתונים לגבי כלל האוכלוסייה. הנתונים מופיעים בדוח שנתי 2017 בתרשים הבא.

התפלגות התיקים שנפתחו בשנת 2017 לפי ענף כלכלי של הזוכה המוסדי – 8 המדורגים הראשונים



¹⁸ חשוב לציין כי מלבד התיקים המופיעים בפילוחים שלמעלה, יש תיקים שלא נכנסו לטבלה מסיבות שונות (לא ניתן לפילוח, ענף כלכלי לא קיים, כמות קטנה של תיקים ועוד). מצורפת החלוקה של תיקים אלו: תיקי איחוד – 1988 תיקים, עמותות – 493 תיקים, בינוי – 375 תיקים, חינוך – 346 תיקים, אומנות בידור ופנאי – 67 תיקים, פרטי (מזהה ת"ז או דרכון) – 9426 תיקים.

מס' חייבים	יישוב
1,080	חיפה
1,011	באר שבע
941	תל אביב - יפו
810	נצרת
669	לוד
650	רמלה
648	אשדוד
645	נתניה
588	אשקלון
544	אום אל-פחם
467	טייבה
458	ראשון לציון
413	בת ים
410	ג'סר א-זרקא
401	חולון
393	עכו
382	פתח תקווה
381	טמרה
376	שפרעם
353	תל שבע
323	חדרה
320	בית שמש
286	חורה
285	טירה
283	כפר מנדא
272	ערערה-בנגב
271	בני ברק
266	באקה אל-גרביה
266	ג'דיידה-מכר
260	כפר קאסם
251	כסיפה
251	עראבה

יישוב	מס' חייבים
שגב-שלום	250
דימונה	249
נצרת עילית	249
ערערה	247
רחובות	240
טבריה	236
אעצם (שבט)	220
ריינה	218
כפר כנא	216
קריית גת	216
רמת גן	215
אילת	214
עין מאהל	214
קלנסווה	212
עפולה	211
כפר קרע	204
מגאר	204
קריית אתא	201
לקיה	195
מגיד אל כרום	180
סחינין	178
גילגוליה	177
מעלה עירון	169
קריית ים	167
אכסאל	161
אבו רוקייק (שבט)	159
מסעודין אל-עזאזמה	158
יפיע	155
אופקים	151
פורידיס	150
נחף	147

מס' חייבים	יישוב
142	טורעאן
140	צפת
137	דייר אל-אסד
135	נהרייה
134	ירכא
131	ביתר עילית
125	אבו סנאן
124	נתיבות
122	בסמ"ה
121	אבו רובייעה (שבט)
121	טובא-זנגריה
120	מגדל העמק
118	הרצליה
115	קריית מלאכי
111	אעבלין
111	משהד
110	בועיינה-נוג'ידאת
110	יבנה
110	כרמיאל
107	כאבול
104	ביר אל-מכסור
104	זרזיר
103	אור עקיבא
100	בית שאן
100	בסמת טבעון

נספח ג': תדריכי הראיון והשאלון

שאלון לארגוני הגבייה (נושים)

פרטים כלליים

שם הארגון

שם המרואיין

תפקיד ושם היחידה

טלפן

מייל

- האם יש אצלכם מידע על כמות החייבים הצעירות? (נתונים על היקף הבעיה בארגון)? האם יש לכם מידע לגבי סוגי החוב? למי חייבות? האם יש דרישה של בנק ישראל לקבל פילוח של חייבים ולמה הן נקלעו לחובות?
- מאיזה סכום נחשב חייב שננקוט מולו הליכים?
- מה המדיניות שלכם בנושא חובות? (שאלה כללית ראשונית)
- לבנקים: איך אתם מתייחסים להוראה 450?
- האם הם עוסקים במניעה?
- האם זו מדיניות ארצית או סניפית? האם יש שוני בין הסניפים? האם המדיניות כתובה במסמכים רשמיים?
- מה התהליך של גביית החובות בארגון?
- האם יש מסלול ייחודי לצעירות בנושא גבייה? אם כן, במה הוא ייחודי?
- איך אתם מודיעים על חוב לחייבים?
- מתי החוב עובר לטיפול משפטי? ומתי לרשות האכיפה והגבייה?
- האם אתם בודקים מי החייבת ומה רמת היכולת שלה להחזיר לפני נקיטת ההליכים מולו?
- איך מתמודדים עם נושא של ריביות וקנסות? ומה המדיניות לגבי מחיקה/צמצום?
- מה זמן הפריסה של התשלומים?
- האם יש אפשרות להקפאה של החוב? הקפאה של קנסות וריביות? אילו סוגי הריביות מוסיפים כאשר מקפיאים את החוב, אם זה בכלל אפשרי.
- האם אתם מוכנים "למחול" על חובות?
- האם ניתן לבוא אליכם לפגישה כשיש חוב?
- האם אתם ממליצים להגיע לפגישה?
- מה קורה לאחר שהחוב עובר לעורך דין או לרשות האכיפה והגבייה? האם עדיין אפשר להיפגש אתכם כדי להסדיר את החוב?
- מה התנאים שניתן להגיע אליהם עם החייבת להסדרת החוב או להקלות?
- מה כדאי לכתוב בכתב שיכול לעזור? למשל עורך משפחתי, תפקוד, עבודה, מצב ההורים, רקע משפחתי ועוד.
- כאשר ברור שהחוב הוא של ההורים, האם יש אפשרות להעביר את התיק על שמם?
- האם בארגון יש איש קשר שאחראי על נושא החובות באופן כללי ועל חובות למעוטי יכולת בפרט? (פרטי איש הקשר, טלפון, כתובת דוא"ל. לשאול גם אם אפשר לפרסם את פרטי איש הקשר ואיפה).

- האם יש לכם מידע על החייבות שהגיעו איתן להסדר או הקלות? האם הן באמת מצליחים להחזיר?
 - האם יש לכם "תהליכים משלימים", כלומר קשר עם ארגוני סיוע לתעסוקה או להדרכה פיננסית שיכולים לעזור לצעירות להרחיב את ארגז הכלים שלהן?
 - האם יש לכם מידע לגבי מה גורם לצעירות להיכנס לחובות ומה מונע מהן לפרוע את החובות?
 - מה לדעתך הארגון שלך יכול לעשות כדי לשפר את ההתמודדות שלו עם חובות של צעירות?
 - האם יש תהליך כזה בארגון בימים אלו?
 - מה ניתן לעשות כדי שתהליכים כאלו יקרו אצלכם בארגון?
 - האם תרצו להיות חלק בהמשך התהליך/פרויקט?
 - לסיכום, האם תרצו לקבל עזרה מאיתנו?
 - מילים אחרונות שחשוב לך שנדע?
- תודה רבה על שיתוף הפעולה.

שאלון לארגוני הסיוע – ריאיון פרונטלי

- פרטים כלליים:
 - שם הארגון, רקע על הארגון והמענים באופן כללי
 - תפקיד בארגון, שם מלא, טלפון, מייל.
 - טווח הגילאים המטופלים
 - אזור בארץ
 - סוג אוכלוסייה
 - סוג הפעילות של הארגון בנושא חובות – אופציות לבחירה: ליווי כולל (רגשי וזכויות), מיצוי זכויות, חינוך פיננסי, תיווך לגורמים אחרים, אחר.
 - סוגי המענים בארגון, אופציות לבחירה: עובד סוציאלי, עורך דין, מתנדב, אחר.
 - חשבו על מקרה אחד של הצלחה:
 - מי הגוף בעל החוב (הנושה)
 - מי ביצע את הפנייה
 - מה היו תוצאות הפנייה
 - האם הגעתם להסדר? אם כן, מה הוא היה?
 - מה האתגר המרכזי (במקרה הזה ובאופן כללי בטיפול בחובות של צעירות)
 - הערות נוספות (פירוט נוסף על התהליך, מה עזר לכם, מאפיינים מיוחדים של הצעירה וכדומה)
 - מה היה מיוחד בסיפור הזה לעומת סיפורים אחרים בהם הצלחתם פחות?
 - כמה מקרים של צעירות בחובות מגיעים אליכם?
 - מה אתם מציעים לעשות במסגרת הפרויקט? (חינוך פיננסי, סדנאות לצוותים, חוקים מסוימים)
 - האם תרצו לעזור או להיות שותפים בהמשך? איך?
 - האם יש לכם רעיונות לארגונים או אנשי קשר נוספים שכדאי לראיין אותם במסגרת המיפוי?
- תודה רבה!

שאלון לארגוני הסיוע – שאלון קצר ברשת

- פרטים כללים:
 - שם הארגון
 - תפקיד בארגון, שם מלא, טלפון, כתובת דוא"ל
 - טווח הגילאים המטופלים
 - אזור בארץ
 - סוג אוכלוסייה
 - סוג הפעילות של הארגון בנושא חובות – אופציות לבחירה: ליווי כולל (רגשי וזכויות), מיצוי זכויות, חינוך פיננסי, תיווך לגורמים אחרים, אחר.
 - סוגי המענים בארגון, אופציות לבחירה: עובד סוציאלי, עורך דין, מתנדב, אחר.
 - חשבו על מקרה אחד של הצלחה:
 - מי הגוף בעל החוב (הנושה)
 - מה היה גודל החוב של הצעיר
 - מי ביצע את הפנייה
 - מה היו תוצאות הפנייה
 - האם הגעתם להסדר? אם כן, מה הוא היה
 - האם לצעיר היו חובות לכמה בעלי חוב או לאחד?
 - מה האתגר המרכזי (במקרה הזה ובאופן כללי בטיפול בחובות של צעירות)
 - הערות נוספות (פירוט נוסף על התהליך, מה עזר לכם, מאפיינים מיוחדים של הצעירה וכדומה)
 - מה היה מיוחד בסיפור הזה לעומת סיפורים אחרים שבהם הצלחתם פחות?
 - האם תסכימו להתראיין לצורך הפרויקט?
 - האם יש לכם רעיונות לארגונים או אנשי קשר נוספים שכדאי לראיין אותם במסגרת המיפוי?
- תודה רבה!

נספח ד': חומרים בנושא חדלות פירעון

תמצית שלבי הליך חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, השתתף-2018 – הסיוע המשפטי מחוז ירושלים

תנאים	יחיד – מרכז חייו בישראל, או במועד מוקדם יותר – עד 6 חודשים לפני מועד הגשת הבקשה. או נכסים בישראל או מנהל עסקים בישראל.	סעיף 101
סמכות עניינית	היקף חובות גבוה – הליכים בפני הממונה (סעיף 104) חובות מעל 150,000 ₪ בית משפט השלום במחוז שבאזור מגורי היחיד או שמקום עסקו העיקרי מצוי בו או נכסיו (בהיעדר מקום כזה, ההליך יתקיים בירושלים). סעיף 4	סעיף 104 סעיף 104
הליכי חדלות פירעון בפני הממונה		
הבקשה ונספחיה	חובות מעל 150,000 ₪ ההליך מתנהל בפני הממונה (כונס הנכסים הרשמי) במחוז מגוריו של החייב או מקום עסקו העיקרי או מקום נכסיו. בהיעדר מחוז ההליך יתנהל בירושלים. בקשת נושה תוגש ישירות לבית משפט. ניתן צו לפתיחת הליכים והתברר כי החובות פחותים מ-150,000 ₪, ימשיך הממונה בניהול ההליכים.	סעיף 104(ד) סעיף 182
צו לפתיחת הליכים	הגשת בקשה + תצהיר + דוח (טופס מאומת בתצהיר) המתייחס למועד הגשת הבקשה ולשנתיים שקדמו לה (פרטים לעניין נכסיו, הכנסותיו, הוצאותיו, תביעות והליכי גבייה שהוא מנהל ומתנהלים נגדו, חובותיו והתחייבויותיו, מקצועו, השכלתו – שלו ושל בן זוגו, ילדיו הקטינים וילדיו הבגירים שגרים עימו). + כתב ויתור על סודיות והסכמה למסירת מידע.	סעיף 104(ב)
בקשת נושה	מצא הממונה כי מתקיימים התנאים, ייתן בתוך 30 יום צו לפתיחת הליכים. אם אין די במידע רשאי הממונה לבקש מידע נוסף או לזמן לדיון לפניו.	סעיף 105
עכוב הליכים בבית משפט	עם מתן צו לפתיחת הליכים יבוצע פרסום לציבור, הממונה ישלח העתק מהצו ליחיד ולנושים.	סעיף 106
עכוב הליכים בבית משפט	באפשרות נושה להגיש בקשה לביטול הצו – בירור ודיון בבית משפט – תוך 45 יום ממועד הפרסום.	סעיף 108
עכוב הליכים בבית משפט	נושה רשאי להגיש בקשה נגד חייב הנמצא בחדלות פירעון, קיימות חזקות להוכחת חדלות הפירעון (בין היתר, חוב מעל 75,000 ₪). בתנאים מסוימים ניתן גם בגין חוב שטרם הגיע מועד פירעונו.	סעיף 109 סעיף 110
עכוב הליכים בבית משפט	הגשת בקשה לעיכוב הליכים תלויים ועומדים בבית משפט (לבית המשפט שדן בתיק האזרחי). לא חל על הליכים פליליים ומנהליים.	סעיף 120

121 סעיף	תוצאות צו לפתיחת הליכים: נכסי קופת הנשייה יעמדו לפירעון חובות העבר והוצאות ההליך, הממונה ימנה נאמן, לא יפרעו חובות העבר, הקפאת הליכים, ביטול הגבלות. איסור על החייב לבצע עסקאות או פעולות הכרוכות בקבלת אשראי אלא באישור הממונה (סעיף 123). תחל "תקופת ביניים" (מצו לפתיחת ההליכים ועד למתן צו לשיקום כלכלי): יוטלו הגבלות של הליך הפש"ר, הנאמן יערוך בדיקה כלכלית אודות החייב והנסיבות שהובילו למצבו.	
125 סעיף	מינוי נאמן על ידי הממונה עם פתיחת הצו לפתיחת הליכים.	הנאמן ותפקידו
130 סעיף	תפקידי הנאמן: לגבש תשתית הנדרשת למתן צו שיקום כלכלי, לנהל נכסי קופת הנשייה, לפעול ליישומם של הצו תוך שמירה על כבודו של החייב והגנה על עניינם של הנושים – יבדוק את מצבו הכלכלי של החייב והנסיבות שהובילו לכך, יכריע בתביעות החוב, יפעל לכינוס נכסי קופת הנשייה וניהולם, יפקח על עמידת החייב בתנאי הצו, יפעל למימוש נכסי קופת הנשייה, חלוקת הנכסים בין הנושים.	
132 סעיף	סמכויות הנאמן באישור הממונה בלבד (אישור גורף או ספציפי): תביעה או הגנה בהליך משפטי בשם החייב, העסקת אדם לסייע בתפקידו, פירעון חוב לנושים מסוג מסוים, פשרה עם נושה או חייב של היחיד שיש לה השפעה מהותית.	
137 סעיף	הנאמן יגיש דוח תקופתי לממונה לפחות אחת לשנה, הדוח הראשון יוגש תוך 6 חודשים מהגשת דוח ממצאי הבדיקה (ככלל 9 חודשים ממועד מינויו).	
138 סעיף	החייב ישתף פעולה עם הנאמן – יחתום על יפוי כוח ומסמכים ויעשה כל הנדרש למימוש נכסי קופת הנשייה). החייב יודיע בהקדם האפשרי על כל שינוי בפרט הנוגע למצבו הכלכלי.	
139 סעיף	ערעור החייב על החלטת הנאמן – פנייה לממונה. ערעור אדם אחר (כגון נושה) על החלטת הנאמן – פנייה לבית משפט, העתק יישלח לממונה.	ערעור על החלטת הנאמן
142 סעיף 143 סעיף	תקופת הביניים – מצו לפתיחת הליכים ועד צו שיקום כלכלי. הגבלות על החייב: קבלה או החזקה של הדרכון, עיכוב יציאה מהארץ, לקוח מוגבל מיוחד, הגבלה בשימוש בכרטיסי חיוב. אם קיים חשש לפגיעה בנושים, גם הגבלה מהקמה או השתתפות בהקמת תאגיד חדש. סייג: בסמכות הממונה להסיר הגבלות בתנאים שימצא לנכון.	תקופת הביניים
סעיפים 146, 147, 149	דרישת מידע נוסף על ידי הנאמן או הממונה מכל גורם רלוונטי. העברת מידע לממונה ממערכת ההוצאה לפועל. בסמכות בית המשפט להורות לבקשת הנאמן לתאגיד בנקאי או לרשות המיסים למסור מידע.	דרישת מידע
152 סעיף	הנאמן יזמן את החייב לבירור לשם בדיקת מצבו הכלכלי, אלא אם הממונה סבר שהנסיבות מיוחדות ובשלחן הבירור לא נדרש. הבירור יתועד בפרוטוקול שיימסר לחייב.	הזמנת חייב לבירור
153 סעיף	דוח הנאמן על ממצאי בדיקת החייב יוגש לממונה תוך 9 חודשים ממועד מינוי הנאמן (יש אפשרות להארכת מועד). העתק הדוח יימסר לחייב, הנושים יקבלו הודעה על כך ויוכלו לעיין בו. היחיד רשאי	דוח ממצאי הבדיקה

	להעביר לממונה את תגובתו לדוח.	
סעיף 154	הממונה יגיש לבית המשפט הצעה לתוכנית שיקום החייב תוך 60 יום ממועד קבלת דוח ממצאי הבדיקה מהנאמן. ההצעה תכלול: ממצאים לפי דוח ממצאי הבדיקה, תנאים להטלת חובת תשלומים או הפטר לאלתר, תנאים להארכה או קיצור תקופת התשלומים. העתק הדוח יימסר לחייב. הנושים יקבלו הודעה על כך ויוכלו לעיין בו. היחיד והנושים רשאים להגיש תגובתם לבית המשפט.	הצעת הממונה לתוכנית שיקום כלכלי
סעיף 156	הממונה יקבע דמי מחיה שיוקצו ליחיד מהשתכרותו מעבודה או מכל מקור אחר (שכן עם מתן הצו כל נכסי היחיד עוברים לניהולו של הנאמן). הממונה רשאי לשנות את גובה דמי המחיה ואופן תשלומם אם מצא כי השתנו הנסיבות או התגלו עובדות חדשות, המצדיקות זאת.	דמי מחיה / תשלומים עתיים
סעיף 157 סעיף 158	ממונה יורה על הפעלת עסקו של היחיד אם שוכנע כי הדבר לא יפגע בשיקום הכלכלי של היחיד ובנושיו, ורשאי להתנות על כך. בסמכות הנאמן להורות על ביטול חוזה קיים על אף שאין עילה לביטולו.	הפעלת עסק
סעיף 160	הסכום הדרוש לחייב ולמי שפרנסתם עליו להוצאות דמי המחיה הבסיסיות לשם מחיה בכבוד ובהתחשב בהכנסתו של בן זוגו ושל ילדיו שפרנסתם עליו.	הגדרת "דמי מחיה"
סעיף 161	קיום דיון בבית משפט בעניין הצעת הממונה, לאחריו ייתן בית המשפט צו שיקום כלכלי שתיקבע בו תוכנית לפירעון החובות ולשיקומו הכלכלי של החייב. בצו ייקבע: חובת תשלומים (גובה ותקופה) / הפטר לאלתר, הנכסים שיכללו בנכסי קופת הנשייה או בהפטר לאלתר, אופן מימוש הנכסים, הגבלות שיחולו על החייב, הכשרה להתנהלות כלכלית נכונה (אם שוכנע כי היא נחוצה), חובות שלגביהם לא יחול הפטר.	צו לשיקום כלכלי
סעיף 162	גובה התשלומים ייקבע על בסיס כושר השתכרות היחיד לאחר שהופחתו ממנו דמי המחיה. אין ליחיד חובות שאינם בני הפטר, רשאי בית המשפט לקבוע את גובה התשלומים כשיעור מהשתכרותו אף אם ישאר בידיו סכום הגבוה מדמי המחיה, אם מצא כי יהיה בכך על מנת לתמרץ אותו להגדיל ההכנסה.	חובת התשלומים
סעיף 163	שלוש שנים ממועד צו לשיקום כלכלי. רשאי בית המשפט לקבוע תקופה קצרה משלוש שנים (בנסיבות אישיות המצדיקות זאת), או תקופה ארוכה יותר בהתקיימות אחד מהתנאים: (1) במשך ההליך – חוסר תו"ל, אי שיתוף פעולה, הפרת הגבלות (2) התחייב והתקשר בעסקה בהיקף משמעותי שידע שלא יוכל לעמוד בה, חוב נוצר כתוצאה מהזנחה חמורה של ענייניו הכלכליים, מקורו בחובת תשלום לפי חוק העונשין. (3) פעל במטרה להעדיף נושים, לגרוע נכסים או להבריח נכסים. (4) ניתן ליחיד צו לפתיחת הליכים אחר בשבע השנים שקדמו לתחילת הליכי חדלות הפירעון. (5) נסיבות כלכליות אחרות מיוחדות וחריגות המצדיקות הארכת התקופה. הארכת התקופה בנסיבות חמורות או בחוסר תו"ל – רשאי לקבוע תקופת תשלומים שאינה קצובה בזמן.	תקופת התשלומים
סעיף 167	כושר ההשתכרות אינו עולה על דמי המחיה ולא מתקיים תנאי להארכת תקופת התשלומים – בית המשפט לא יטיל חובת תשלומים וייתן לו הפטר לאלתר. הפטר לאלתר לא יינתן יותר מפעם אחת בשבע	הפטר לאלתר

	שנים.	
סעיף 169	בסמכות הממונה להסיר הגבלה באופן זמני או חלקי ובתנאים שימצא.	הסרת הגבלה באופן זמני
סעיף 170 סעיף 171	בית המשפט רשאי לשנות את הצו לשיקום כלכלי אם השתנו הנסיבות או התגלו עובדות חדשות: לקצר/להאריך תקופת התשלומים/הפטר לאלתר. בקשת נאמן/יחיד לשינוי צו התשלומים תוגש לממונה אשר מוסמך להחליט בה. חייב לא ימיר תקופת תשלומים בתשלום חד-פעמי, אלא בדרך של הגשת בקשה לשינוי הצו לבית המשפט.	שינוי הצו
סעיף 172	שלושה חודשים לפני תום תקופת התשלומים יגיש הנאמן דוח מסכם בעניין עמידת היחיד בצו לשיקום כלכלי ובחובות התשלומים.	דוח מסכם
סעיף 173	יחיד לא עמד בצו, הממונה יגיש לבית המשפט בקשה לשינוי הצו, להארכת התקופה.	
סעיף 174	בתום תקופת התשלומים (אם לא ניתן קודם לכן הפטר לאלתר) יהיה היחיד פטור מחובות העבר. על היחיד לסייע לנאמן ולשתף עימו פעולה במידת הצורך גם לאחר ההפטר (כמו בעניין מימוש נכסי הנשייה).	הפטר
סעיף 175	ההפטר לא יחול על: תשלום עונשי, חוב שנוצר בגין מרמה, נובע מעבירת גניבה/ עבירת מין/אלימות חמורה, חוב מזונות לפי פסק דין (בית המשפט רשאי בנסיבות חריגות להורות כי ההפטר יחול על חוב המזונות ועל ריבית, קנס או תשלומים עונשיים). בסמכות בית המשפט להורות כי ההפטר לא יחול על חוב שמקורו בחובת תשלום פיצויים לפי סעיף 77 לחוק העונשין.	סייגים להפטר
סעיף 176	בסמכות בית המשפט להורות כי ההפטר בטל למפרע: התגלו עובדות חדשות, היחיד לא סייע לנאמן או לא שיתף פעולה או הפר תנאי מתנאי הצו לאחר ההפטר.	ביטול ההפטר
סעיף 177 סעיף 178	לא ניתן לגבי החייב צו לפתיחת הליכים – תוגש בקשה לניהול העיזבון על ידי מנהל העיזבון (אם התקיימו תנאים להגשת בקשת יחיד) או תוגש על ידי נושה (אם התקיימו התנאים להגשת בקשת נושה). ניתן לגבי החייב צו לפתיחת הליכים – ימשכו הליכי חדלות הפירעון בהתאם להוראות החוק.	יחיד שנפטר
סעיף 179	חוב מזונות שזמן פירעונו לאחר צו לפתיחת הליכים – יקציב בית המשפט סכום לאדם הזכאי, ודינו כתשלום לפי פסק הדין. גם במקרה שלאחר ההקצבה יוותרו בידי היחיד דמי מחיה הפחותים מהסכום הפטור מעיקול לפי חוק הגנת השכר. עם הצו לפתיחת הליכים ועד להכרעת בית המשפט – בעניין זה קיימת סמכות לממונה להקציב מזונות.	הקצבת מזונות
סעיף 181	בקשה להעברת ניהול ההליכים מהממונה לבית המשפט מפאת מורכבות ההליכים או לטובת ניהולם היעיל.	העברת ההליך
סעיף 183	יחיד שהפר תנאי צו לשיקום כלכלי והתנהל שלא בתו"ל (תנאי סעיף 163(ג)(1) ובשל כך נפגע באופן מהותי ניהולם התקין של ההליכים, רשאי בית המשפט לבטל את הצו לפתיחת הליכים. כמו כן רשאי בית המשפט להשהות את הביטול עד להטלת הגבלות מחדש.	ביטול צו לפתיחת הליכים
סעיף 184	צו לפתיחת הליכים נוסף (שני) בגין חובות שאינם חובות העבר בהליך	הליך מקביל

נוסף	הראשון – יאחדו ההליכים בהתאם להוראות שיינתנו.	
הסדר חוב	אפשרות החייב להגיש הצעה להסדר חוב (הוראות חלק י'). עם אישור הסדר החוב יבוטל הצו לפתיחת ההליכים.	סעיף 185
היקף חובות נמוך – הליכים בפני רשם ההוצאה לפועל		
פתיחת ההליכים	הגשת הודעה מטעם היחיד שאין ביכולתו לשלם את החוב הפסוק לפי סעיף 2א7 או הגשת בקשה לצו לפתיחת ההליכים ובלבד ששך חובותיו עולים על 50,000 ₪ – לרשם הוצאה לפועל ייעודי + המסמכים המנויים בסעיף 104(ב) (הליך בפני הממונה). הבקשה תוגש בכל אחת מהלשכות שפועל בהן מסלול חדלות פירעון במחוז שבו נפתחו מרבית תיקי ההוצאה לפועל. בהיעדר מחוז כזה במקום מגורי היחיד או עסקו ובהיעדר מחוז כאמור – הבקשה תוגש בירושלים. ניתן להגיש מסמכים ולקבל מידע בכל לשכה של ההוצאה לפועל.	סעיף 187 סעיף 189
סמכויות הרשם	לרשם ההוצאה לפועל יהיו נתונות הסמכויות הנותנות לבית המשפט ולממונה בהליכי חדלות פירעון.	סעיף 188
החלטה	מצא רשם ההוצאה לפועל כי מתקיימים התנאים, יורה בתוך 30 יום ממועד הגשת הבקשה על זימון ישיבה לגיבוש הסדר תשלומים. הוא רשאי לדרוש מסמכים נוספים. הישיבה תתקיים תוך 30 יום מהיום שבו הרשם הורה על זימונה ותנוהל על ידי נציג הרשם (עובד מערכת ההוצאה לפועל שהוסמך. בסמכות השר לקבוע שלא יהיו עובדי מדינה).	סעיף 190 סעיף 191
הסדר תשלומים מוסכם	גיבוש הסדר תשלומים שהיחיד וכל הנושאים הסכימו עליו בישיבה. הסדר שגובש על ידי נציג הרשם, אין הסכמה של כל הנושים, היחיד מסכים (וההסדר אינו חל על חובות מובטחים) – יועבר לרשם ההוצאה לפועל והוא רשאי לזמן אספת נושים לפניו לצורך דיון בהסדר והצבעה עליו, כן רשאי לערוך במסגרת הדיון חקירת יכולת. אישור ההסדר – תמכו בו רוב המצביעים מקרב הנושים בחובות הוצאה לפועל (לרבות חובות לפי פסק דין שניתן לפתוח בגינם תיק הוצאה לפועל גם אם טרם נפתח), הנושים יחד בשלושה רבעים מסך החובות לפחות ובנוסף תמכו כל הנושים שלהם חובות שאינם בהוצאה לפועל. ההסדר טעון אישור של רשם ההוצאה לפועל. רשאי להתנות אישור ההסדר בהכשרה להתנהלות כלכלית נכונה. רשם לא יאשר אם שוכנע כי התמורה שהוצעה לנושה שלא תמך בהסדר נמוכה מהתמורה שהיה מקבל אילו ניתן צו לשיקום כלכלי. הסדר תשלומים שאושר אינו פוטר את היחיד מחובות שאינם בני הפטר.	סעיף 192 סעיף 193, 194 סעיף 195 סעיף 196 סעיף 197
הצעה להסדר חוב	באפשרות החייב להגיש הצעה להסדר חוב שלא במסגרת צו לפתיחת ההליכים. בהצעה תמכו רוב המצביעים באסיפת הנושים, המחזיקים יחד בשלושה רבעים מכוח ההצבעה.	סעיף 198, 318 85-88
צו לפתיחת ההליכים	לא גובש הסדר נושים – ייתן הרשם צו לפתיחת ההליכים (יחולו הוראות הדין החלים בהליכים בפני הממונה). רואה עצמו נפגע ממתן הצו, רשאי להגיש בקשה לביטולו תוך 45 יום	סעיף 199 סעיף 200

	ממועד פרסום ההודעה על הצו.	
סעיף 202 סעיף 204	סמכויות הממונה : הסמכויות הנתונות לממונה יהיו נתונות לרשם ההוצאה לפועל, למעט אלה : לקבוע הוראות והנחיות, להיות צד להליכים המתנהלים בפני בית המשפט, סמכות לגבי יחיד שנפטר, למנות חוקרים. סמכויות בית המשפט : הסמכויות הנתונות לבית המשפט יהיו נתונות לרשם ההוצאה לפועל : סמכות להפסיק כהונת נאמן, סמכויות לעניין צו שיקום כלכלי, תחולת ההפטר וביטולו (לרבות סמכות לגבי הפטר ממזונות והפטר לאלתר), קציבת מזונות, ביטול צו לפתיחת הליכים, לאשר דחיית תביעת חוב מכוח פסק דין, לאשר משיכת כספים מקופת גמל ולאשר העברת זכויות במקרקעין (המשמשים למגורי היחיד), מימוש נכס משועבד, סמכות חקירה, תפיסת נכס, עיכוב יציאה מהארץ ועוד.	סמכויות הרשם
סעיף 203	רשם ההוצאה לפועל ייתן צו לשיקום כלכלי לאחר שקיים דיון בדוח ממצאי הבדיקה שהגיש לו הנאמן לפי סעיף 153.	צו לשיקום כלכלי
סעיף 205	רשם ההוצאה לפועל רשאי שלא למנות נאמן אם מצא שאין הצדקה לכך. החליט כך – ימלא הרשם את כל תפקידי הנאמן.	אי מינוי נאמן
סעיף 207 סעיף 208	העברת ההליך לבית משפט – בקשת רשם הוצאה לפועל להעביר ניהול ההליכים לבית המשפט. העברת ההליך לממונה – סך החובות עולה באופן משמעותי על 150 אלף ₪ או הוגשה לבית המשפט בקשה לבירור מחלוקת לעניין זכויות היחיד בנכס או הוגשה לבית המשפט בקשה לביטול עסקה הגורעת מקופת הנשייה.	העברת ההליכים
הוראות כלליות		
סעיף 210	נושה רשאי להגיש תביעת חוב לנאמן בתוך 6 חודשים ממועד פרסומו של הצו (אפשרות להארכת המועד). נוצר חוב עבר לאחר מתן הצו לפתיחת הליכים (ובכלל זה חוב למל"ל הנובע מתשלום גמלת זכויות עובדים בעניין תאגיד בחדלות פירעון), תוגש תביעת חוב תוך 45 יום מיום היווצרות החוב או עד תום תקופת חצי השנה, לפי המאוחר.	תביעות חוב
סעיף 211 סעיף 213	בסמכות הנאמן, באישור בית המשפט, לדחות תביעת חוב בגין חוב מכוח פסק דין, אם מצא כי יש בהתנהלות הצדדים משום תרמית, קנוניה או קיימות נסיבות שבהן פסק הדין ניתן ללא בירור לגופו של עניין ובשל כך אינו משקף נכונה את החוב. על הנאמן לשום חוב עבר שאינו קצוב.	
סעיף 215	הרואה עצמו נפגע מהחלטות הנאמן בתביעת חוב, רשאי להגיש ערעור לבית משפט.	ערעור
סעיף 219 סעיף 220	ביטול פעולה בהעדרת נושים – בית המשפט רשאי להורות על ביטול פעולה (לרבות העברת נכס) שנעשתה לפני צו כינוס ושהביאה להעדרת נושה (ביצוע הפעולה 3 חודשים לפני מועד הגשת הבקשה. לגבי נושה קרוב של החייב – שנה לפני המועד). סייגים (חלופיים) – החייב קיבל תמורה הולמת שאינה פירעון החוב, במהלך העסקים הרגיל, החוב אינו עולה על סך של 5,000 ₪, מדובר בחוב מזונות. ביטול פעולה לגריעת נכסים – בית המשפט רשאי להורות על ביטול פעולה שנעשתה בלא תמורה או בתמורה שאינה הולמת, ביצוע הפעולה	ביטול פעולה

סעיף 221	– שנתיים לפני מועד הבקשה לצו לפתיחת הליכים או 4 שנים כאשר מדובר בקרוב משפחה, במועד בפעולה היה החייב בחדלות פירעון או שהפעולה הביאה אותו לכך. ביטול פעולה להברחת נכסים – בית המשפט רשאי להורות על ביטול פעולה שנעשתה במטרה להבריח נכס מנושים. מועד ביצוע הפעולה – 7 שנים לפני מועד הגשת הבקשה.	
סעיף 228	משיכת כספי החייב מקופת גמל טעונה אישור בית המשפט. לא ימשכו כספים המיועדים לקצבה שטרם הגיע מועד תשלומם.	קופת גמל
סעיף 229	זכות היחיד בדירת מגורים תימכר באישור בית המשפט. בית המשפט לא יאשר אלא לאחר שקיים דיון בנוכחות הצדדים. לא יאשר אלא אם התקיימו התנאים הבאים (מצטברים): התועלת שתצמח ממכירת הזכות גוברת על הנזק שייגרם ליחיד, בהתחשב, בין השאר, בגילו של היחיד ובני משפחתו, מצבם האישי והרפואי. אין אפשרות סבירה לפרוע החוב בדרך שפגיעתה פחותה, ליחיד ולבני משפחתו מקום מגורים סביר באזור מגוריהם התואם את צורכיהם או הועמד לרשותם סידור חלופי. תקופת הסידור החלופי – יחיד בעל יכולת לממן מקום מגורים סביר לתקופה של 4 שנים. יחיד שאין לו יכולת לממן מקום מגורים סביר לתקופה שתיקבע על ידי בית המשפט, רשאי בית המשפט לקבוע שהתקופה תהיה גם לכל ימי חייו של היחיד. שיקולי בית המשפט מפורטים בבואו לקבוע משך התקופה. על זכות היחיד במקרקעין או של מי שהיה שותפו לא יחולו הוראות סעיף 33 לחוק הגנת הדייר. במקרה של מימוש משכנתה יחולו הוראות סעיף 38 לחוק ההוצאה לפועל.	הגנת דירת מגורים
סעיף 231	חובות מובטחים, הוצאות ההליך, דין קדימה (שכר עבודה, ניכוי במקור מס הכנסה, מזונות מכוח פסק דין, מע"מ שנה, תשלום חובה שנעשה לגבי הסדר תשלומים – רשות המיסים, מל"ל, ארנונה), שעבוד צף (תאגיד), חובות כלליים (חובות שאינם מובטחים, אינם בדין קדימה ואינם דחויים), ריבית, חובות דחויים (כגון תשלומים עונשיים).	סדר הפירעון
סעיף 239 סעיף 240	הנאמן יחלק לנושים מעת לעת ובהקדם האפשרי כספים שהצטברו בידו – חלוקת ביניים. לאחר השלמת מימוש כל נכסי הנשייה תתבצע חלוקה סופית.	חלוקת כספים
סעיף 251, 252	נכס שהועבר ליחיד אך כפוף לזכות שיור בעלות של נושה. באישור בית המשפט להעביר החזקה לבעלים בקיומם של תנאים.	זכות שימור בעלות
סעיף 254	נושה בעל זכות עיכבון, יראו אותו כמי שהנכס משועבד לטובתו כערובה לחוב. בסמכות בית המשפט להורות לנושה כזה להעביר הנכס לנאמן.	זכות עיכבון
סעיף 255	נושה רשאי לקזז חוב עבר שהחייב חב לו כנגד חוב עבר שהוא חב לחייב, בהתקיים תנאים.	זכות קיזוז
סעיף 257-265	מעמד הנושים וזכויותיהם: זכות עיון במסמכים, זכות לפנות לבית המשפט, אספת נושים.	נושים
סעיף 266-278	מינויו, תפקידיו, סמכויותיו, הנחיות, פיקוח על הנאמן.	הממונה
סעיף 279-286	סמכויות בית המשפט בעניין הליכי חדלות פירעון.	בית משפט

הליך בפני הממונה – חובות מעל 150 אלף ₪

יחיד הנמצא בחדלות פירעון

הגשת בקשה לממונה



בקשת ממונה לקבלת מידע נוסף מהיחיד או זימון לדיון בפניו (תוך 30 יום ממועד הגשת הבקשה)
החלטת הממונה (תוך 30 יום ממועד קבלת המידע או תום הדיון)



מתן צו לפתיחת הליכים
פרסום לציבור ושליחת הצו ליחיד ולנושים



נושה רשאי להגיש בקשה לביטול הצו (תוך 45 יום ממועד הפרסום)



מינוי נאמן



דרישת מידע על אודות החייב על ידי הנאמן או הממונה



החייב יוזמן לבירור אצל הנאמן



הגשת תביעות חוב על ידי הנושים (תוך 6 חודשים ממועד פרסום הצו)



הגשת דוח ממצאי הבדיקה של הנאמן (תוך 9 חודשים ממועד מינויו)
דוחות תקופתיים נוספים ולאחר מכן אחת לשנה לפחות
תגובת החייב לדוח



הממונה מגיש לבית המשפט הצעה לתוכנית שיקום כלכלי (תוך 60 יום מקבלת דוח ממצאי הבדיקה של הנאמן)

הממונה יקבע דמי מחיה שיוקצו ליחיד / תשלומים עיתיים



דיון בבית משפט בעניין הצעת הממונה ומתן צו לשיקום כלכלי (בהקדם האפשרי)
הפטר לאלתר או תקופת תשלומים של כ-3 שנים, סמכות לקצר או להאריך התקופה



דוח מסכם מטעם הנאמן (3 חודשים לפני תום תקופת התשלומים)



הפטר

הליך בפני רשם ההוצאה לפועל – חובות 150,000-50,000 ₪

יחיד הנמצא בחדלות פירעון

הגשת הודעה/ בקשה לרשם ההוצאה לפועל



זימון לישיבה לגיבוש הסדר תשלומים (תוך 30 יום ממועד הגשת הבקשה)
רשאי לדרוש מסמכים נוספים.



קיום הישיבה בפני נציג הרשם
(תוך 30 יום מהיום שהרשם הורה על זימונה)



הסדר תשלומים מוסכם על ידי היחיד והנושים
היחיד מסכים להסדר אך אין הסכמה של כל הנושים – זימון אסיפת נושים שתתקיים בה הצבעה.
לא גובש הסדר נושים :



מתן צו לפתיחת הליכים
סמכות רשם לקבוע דמי מחיה, תשלומים עיתיים



נושה רשאי להגיש בקשה לביטול הצו (תוך 45 יום ממועד הפרסום)



מינוי נאמן
חלות יתר ההוראות הקיימות בהליך בפני הממונה



דרישת מידע על אודות החייב על ידי הנאמן או הממונה



החייב יוזמן לבירור אצל הנאמן



הגשת תביעות חוב על ידי הנושים (תוך 6 חודשים ממועד פרסום הצו)



הגשת דוח ממצאי הבדיקה של הנאמן (תוך 9 חודשים ממועד מינויו)
(דוחות תקופתיים נוספים לאחר מכן – אחת לשנה לפחות)



תגובת החייב לדוח



דיון בפני רשם ההוצאה לפועל בעניין דוח ממצאי הבדיקה שהגיש הנאמן
סמכות בעניין הפטר/הפטר לאלתר/תקופת תשלומים



דוח מסכם מטעם הנאמן (3 חודשים לפני תום תקופת התשלומים).



הפטר

נספח ה': רשימת אנשי קשר בארגוני הנושים ובארגוני הסיוע

ארגוני הנושים			
שם הארגון	תפקיד	שם בעל התפקיד הנוכחי	דרכי פנייה
בנק לאומי	מנהל מרכזי גבייה ומנהלי מרכזי הגבייה האזוריים	דני ריבנר – מנהל כללי של מרכזי הגבייה. איילת מנדלר – תל אביב שרון וירושלים ריקי זילברמן מור – אזור השפלה והדרום מנחם דויד – אזור הצפון	כאשר לא מצליחים לקיים שיח עם הסניף או עם מספרי הפנייה המופיעים על המכתבים, ניתן לבקש הפנייה מהסניף למרכזי גבייה ולבקש לדבר עם המנהלים בהתאם לתפקיד.
בנק דיסקונט	ממונה על מרכזי הגבייה (ארבעה לפי אזורים)	יוכי עמרני	yochi.amrani@dbank.co.il
בנק הפועלים	סגן מנהל מחלקת בקרה וגביית חובות - מחלקה ארצית ממונה על שלושה מרכזי גבייה בארץ	זוהר עמרם	רצוי לפנות ישירות לסניפים. אם יש קושי, ניתן לבקש הפנייה למרכזי הגבייה האזוריים או למחלקה הארצית.
רשות האכיפה והגבייה	רכז קשרי חוץ (יש בכל מחוז) מנהלת תחום חייב נזקק	זוהר דורני - מנהל תחום פרויקטים וקשרי חוץ מחוז תל אביב אביבה גבאי – מנהלת תחום חייב נזקק	לפנות ללשכה שבה המקרה מטופל או ללשכה הקרובה למקום המגורים. מספרי טלפון אם יש בעיה וצריך עזרה נוספת, ניתן לפנות לדרכים גבוהים יותר בדרכים המפורסמות באתר.

דרכי פנייה ללשכות הוצאה לפועל:

- אתר האינטרנט – יש מוקד מידע ואפשר להתכתב ("צ'אט") עם נציג.
- מוקד הטלפוני: *35592 או בטלפון 073-2055000. ימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00, ערבי חג בין השעות 08:00-12:30.
- אפשר לקבל מידע ושירות ולהגיש בקשות בכל אחת מהלשכות, בלי קשר לכתובת מגורי החייב או למקום שבו מתנהל התיק נגדו. יש ארבעה מחוזות – מחוז תל אביב מונה לשכה אחת ומחוזות ירושלים והדרום, מרכז, וחיפה והצפון מונים מספר לשכות. בסך הכול פועלות 25 לשכות הוצאה לפועל. אפשר לבדוק באתר את מיקום הסניפים ושעות הפעילות ופשוט להגיע:
<https://www.gov.il/he/departments/Bureaus?OfficeId=c673e628-43e7-40e5-9610-19b2ffabce3b>
- יש גם מוקד תורים שניתן לקבוע בו תור.
- המרכז לגביית קנסות פועל בירושלים. ניתן לפנות ללשכות הוצאה לפועל לקבלת תדפיס חובות אך הטיפול בהם מתבצע בפנייה בכתב למרכז לגביית קנסות (להפחתת ריבית, פריסה וכדומה).

ארגוני הסיוע				
שם הארגון	סוג הסיוע	אוכלוסיית יעד (גיל, אזור בארץ)	פירוט נוסף	דרכים ליצירת קשר
תוכנית יתד	עובדים סוציאליים	18-25 בכל הארץ	עובדים סוציאליים המתכללים את העבודה עם צעירות במצבי	רשימת העובדים : /https://www.yated.org/11-2 שאלון התאמה : /https://yated-il.foramtitan.com/q2#

ארגוני הסיוע				
שם הארגון	סוג הסיוע	אוכלוסיית יעד (גיל, אזור בארץ)	פירוט נוסף	דרכים ליצירת קשר
			סיכון. צעיר בחובות יכול לפנות לעו"ס יתד לעזרה, עובד עם צעיר בחובות יכול לפנות להתייעצות.	
הסיוע המשפטי של משרד המשפטים	עורכי דין	כל אדם המתאים לקריטריונים	מענה ממשלתי המספק ייצוג משפטי לזכאים על פי הקריטריונים.	כל הפרטים על דרכי הפנייה, התנאים ופרטי הקשר נמצאים באתר האינטרנט של הסיוע המשפטי של משרד המשפטים: https://www.gov.il/he/service/legal_aid_application
חטיבה לקידום נוער וצעירים בעיריית ירושלים	מרכז שנותן סיוע בכלל תחומים לנוער וצעירים, כולל מחלקה משפטית ותוכנית ייחודית לטיפול	לאוכלוסייה בגילאי 13-26 תושבי ירושלים רווקים.	מיצוי זכויות, עורכי דין ואנשי טיפול	https://www.jerusalem.muni.il/he/residents/youth/kidumnoarpromotingyouth/ לטיפול בנושא חובות ניתן לפנות לחטיבה ולבקש לדבר עם עו"ד אפרת רותם.
עת לדעת חברה בע"מ	הכשרות לצוותים וסדנאות ניהול כלכלי	כלל האוכלוסייה	מלבד הסדנאות, ניתן להתקשר להתייעץ איתם בנושא של צעירות בחובות, יש להם גם מאגר עורכי דין שיכול לעזור	ניתן לפנות לבני שחורי, מנכ"ל החברה – עוסק בנושא בעצמו בימים אלו – טלפון: 052-8769033 דוא"ל: info@etladaat.org
פעמונים	ליווי כלכלי, סדנאות בתחומים רבים.	כלל האוכלוסייה	מלבד הסדנאות הרגילות יש להם מחלקה המתמחה בנוער וצעירות וכדאי לפנות אליהם 'תכלס'. יש להם גם פיילוט של טיפול בצעירות עם חובות שאולי יתרחב בעתיד.	שרון לוי - מנהלת תחום הדרכה לקבוצות דוא"ל: sharon@paamonim.org שני בצלאל - מנהלת פרויקט 'תכלס' דוא"ל: shani@paamonim.org
הקליניקה לזכויות ילדים ונוער באוניברסיטת ירושלים	ייעוץ משפטי של סטודנטים למשפטים	13-25 תושבי ירושלים והסביבה	קליניקה משפטית המתמחה בצעירות על קצה הרצף. יש	עורכת דין שירן רייכנברג – מנהלת הקליניקה דוא"ל: shiranrei@gmail.com

ארגוני הסיוע				
שם הארגון	סוג הסיוע	אוכלוסיית יעד (גיל, אזור בארץ)	פירוט נוסף	דרכים ליצירת קשר
			קליניקות נוספות באוניברסיטה שעוסקות בחובות ובמידת הצורך יפנו אליהם	
קליניקה קהילתית המרכז הבינתחומי (הרצליה)	סטודנטים למשפטים	אזור המרכז והשרון	קליניקה מומחית בנושא חובות. ניתן לפנות לקבל ייעוץ וייצוג משפטי (גם למי שלא זכאי לסיוע משפטי לפי הכללים של משרד המשפטים)	עו"ד נטע נדיב – מנהלת הקליניקה דוא"ל: neta.nadiv@idc.ac.il
הקליניקה לעריכת דין קהילתית במרכז האקדמי למשפט ולעסקים ברמת גן	סיוע משפטי ללא עלות על ידי סטודנטים למשפטים בנושאים חברתיים כלכליים	צעירים חסרי עורף משפחתי וכל הגילאים, אזור המרכז	הקליניקה עוסקת גם בקידום מדיניות בתחומי העיסוק	טלפון: 03-6000800 שלוחה 168 פקס: 03-6000872 מייל: liat@clb.ac.il
למרחב	סדנאות	כל הארץ	עמותה העובדת עם צעירות שנים רבות, מציעים סדנאות המתמקדות בנושא של שיח וליווי כלכלי בתוך קשר טיפולי	ניתן לפנות לעמותה דרך האתר: https://www.lamerhav.co.il או בדוא"ל: info@lamerhav.co.il
החצר הנשית	סדנאות, ייעוץ והכוונה כללית	כל הארץ	סדנאות בנושא התמודדות עם חובות לצעירות ולצוותים. ניתן גם ליצור קשר לקבל ייעוץ והכוונה כללי בנושא	ניתן לפנות לעמותה דרך הדוא"ל של המשרד והוא ינותב בהתאם: office.hatzer@gmail.com

נספח ו': פירוט המרואיינים

שם המוסד / הארגון	תפקיד	שם המרואיין
נושים	בנק לאומי	אגף גבייה (חובות בעייתיים)
	בנק הפועלים	דני ריבנר
	בנק דיסקונט	סגן מנהל מחלקת בקרה וגביית חובות – מחלקה
	בנק ישראל	זהר עמרם
	רשות האכיפה והגבייה	ממונה על מרכזי הגבייה (ארבעה לפי אזורים)
	רשות האכיפה והגבייה	יוכי עמרני
	ביטוח לאומי	מנהלת יחידת ההסדרה פיקוח על הבנקים
	כ.א.ל – כרטיסי אשראי לישראל	גרנית אופק
ארגוני סיוע	החצר הנשית	אביבה גבאי
	החצר הנשית	עו"ד רונית רוזין
	ידיד	שולמית אזולאי
	עלם - הלב 24	ניב ערד
	ילדים בסיכוי	מנהלת 'החצר הנשית' ביפו
	עת לדעת	רכות מיצוי זכויות בחיפה
	למרחב	מנהלת מרכזי מיצוי זכויות ארצית
	פעמונים	רכות קו סיוע ורכות בוגרים
	מקבץ - סיוע משפטי ירושלים	מנהלת תוכניות בוגרים 'ילדים בסיכוי'
	הסיוע המשפטי – משרד המשפטים	מנהל
	הסיוע המשפטי – משרד המשפטים	מנהלת כספים ומפתחות תוכנית לצעירים בחובות
	הסיוע המשפטי – משרד המשפטים	תכלס - תכנון כלכלי לנוער ולצעירים במצבי סיכון
	קליניקה לנוער וצעירים – המרכז הבינתחומי הרצליה	עדי לנדאו
	הקליניקה לזכויות ילדים ונוער האוניברסיטה העברית (עובדים גם עם צעירים חסרי עורף משפחתי)	שני בצלאל
	אותות	מנהלת תוכנית דרור וסיוע משפטי לצעירים
	מרכז זכויות נשים עירוני – ראשל"צ	ממונה ייצוג קטינים, סיוע משפטי מחוז ירושלים
		תחום חובות
		אחריות תחום חובות ופרנסות חיילים, מחוז מרכז
		מנהלת הקליניקה ואחריות על נושא החובות
		מנהלת הקליניקה
		מנהלת הדיורית לצעירות בתל אביב
		מנהלת מ.נ.ע