



מדינת ישראל

עו"ד שמרית רגב שרייבר
דוברת וממונה על השויון המגדרי ויועצת המנכ"ל לקידום נשים,
רשות האכיפה והגבייה

Shimrit regev, adv , spokesperson
Enforcement and Collection Authority

כ"ז תמוז תשע"ה
14 יולי 2015

לכבוד
עו"ד רעות כהן - הזכות לקיום בכבוד
האגודה לזכויות האזרח

הנדון: תגובת רשות האכיפה והגבייה – טיוטת דוח האגודה לזכויות האזרח - מערך גביית החובות בישראל כחסם ליציאה מעוני: תמונת מצב והצעה לפתרונות

מבוא

רשות האכיפה והגבייה מסכימה עם האמירה בפתחו של הדוח בדבר היותו של מערך הגבייה בישראל מערך מבוזר, לא אחיד ולא יעיל וכן עם האמירה שיש בו פוטנציאל להביא לקיפוח זכויות. אנו מברכים על הצפת הבעיה האמורה בדוח זה, וסבורים כי מן הראוי להידרש לנושא בהקדם.

הרשות התייחסה במהלך השנים האחרונות לעובדה שמן הראוי שבמדינת ישראל תהיה רשות אכיפה אחת, רשות האכיפה והגבייה, אשר במסגרתה פועל גורם שיפוטי מאזן בין זכויות החייבים לזוכים.

ביום 16.6.15 הציג מנהל הרשות שפרש לאחרונה, דוד מדיוני, את עיקרי הפעילות בועדת חוקה, חוק ומשפט של הכנסת בראשות חה"כ ניסן סלומינסקי, והדגיש, בין היתר, כי "הגיע הזמן לחשוב על פקודת מיסים גבייה ולא לקיים אכיפה מנהלית. כאשר אדם נקלע לחובות, החובות לרוב כוללים חובות מיסים, לרשויות המקומיות ולגורמים נוספים ולא יעלה על הדעת שכל אחת מהרשויות נוקטת נגדו הליכים ומטילה עיקולים. כל העלויות מתגלגלות על אותו חייב במקום האופציה שגורם אחד גובה בשביל כולם. צריכים לחשוב איך לא לפשוט רגלם של חייבים. צריך שכל האכיפה במדינה תבוצע על ידי רשות אחת, רשות האכיפה והגבייה, שיש בה גורם שיפוטי מאזן בין זכויות החייבים לזוכים". מנהל הרשות הציג, כי המחוקק ייתן דעתו כשלב ראשון להורות על ביטול פקודת המיסים גבייה לכל הגורמים למעט רשות המיסים, שתמשיך לפעול על פיה.

רשות האכיפה והגבייה פועלת מיום הקמתה בשנת 2009 לשיפור מערך הגבייה וקידמה, מחד, כלי אכיפה מידתיים, ומאידך, פעלה לקידום תיקוני חקיקה שיש בהם להגן על החייבים. בשנת 2014 תוקן חוק ההוצאה לפועל ובוטלה האפשרות להטיל מאסר בהליכי הוצאה לפועל, פרט למאסר בשל חוב מזונו.

עוד יודגש, כי נקיטת הליכי הגבייה בהוצאה לפועל נעשית באופן הדרגתי, החל מהליכים רכים וכלה בהליכים מבצעיים. רשמי ההוצאה לפועל הם הגורם המאזן בין זכויות החייבים לזכויות הזוכים ותפקידם לוודא שההליכים ננקטים באופן מידתי.

הרשות סבורה, כי מן הראוי לבטל את פקודת המיסים גבייה או לצמצם את תחולת הפקודה ככל האפשר, כפי שפורט.

כמו כן, סבורה הרשות כי נכון וראוי להעביר למרכז לגביית קנסות את הסמכות לגבות חובות עבור רשויות מקומיות, המוסד לביטוח לאומי, מגן דוד אדום ותאגידי המים. זאת, מהטעם שהליך הגבייה אשר ננקט על ידי המרכז לגביית קנסות, הינו סביר ומידתי יותר. כך, למשל, חוק המרכז לגביית קנסות קובע ביחס להליכים מסוימים, כגון הטלת הגבלות, עיכוב יציאה מהארץ וכינוס נכסים, כי אלה ינקטו אך ורק בפיקוח רשם לענייני מרכז, שהינו גורם שיפוטי. זאת, להבדיל מפקודת המיסים גבייה כאמור.

מערכת ההוצאה לפועל

1. פערי כוח בין זוכים לחייבים

מערכת ההוצאה לפועל ברשות האכיפה והגבייה פועלת באופן שוטף לאיזון בין זכויות הזוכים לחייבים. הרשות מודעת לפערי הכוחות שבין זוכים לחייבים והיא הראשונה אשר פעלה לשקף לציבור בדוחותיה השנתיים את הנתונים בדבר העדר הייצוג לחייבים לעומת ייצוג מרבי לזוכים, ולאור עובדה זו פעלה במהלך שש השנים האחרונות לייזום חקיקה שמטרתה להגן על זכויות החייבים.

פירוט יוזמות החקיקה לטובת החייבים

תיקוני חקיקה בחוק ההוצאה לפועל

תיקון 29 – הקמת המסלול המקוצר

תיקון 34 – הארכת המסלול המקוצר עד 16.9.12

תיקון 35 –

- חובת דיווח על תקבולים בתיק ההוצאה לפועל וקביעת סמכות להטלת הוצאות במידה והדיווח לא מתקיים בזמן.
- הארכת מועד להגשת התנגדות לביצוע שטר
- סגירת תיק משכנתא שנה לאחר הסדר

תיקון 37 – איסור עיקול דמי ליווי לעיוור ותגמולים אחרים

תיקון 41 – הארכת המסלול המקוצר בארבע שנים נוספות עד 15.9.15.

תיקון 42 – מסלול מזונות: הסדיר את הקמתו של "מסלול מזונות" אשר בו ייגבה פסק דין למזונות על ידי לשכת הוצאה לפועל. המסלול הינו מסלול חובה עבור המוסד לביטוח לאומי, כך שכל תיקי המזונות של המוסד לביטוח לאומי נגבים באמצעות מסלול זה; ומסלול בחירה עבור זוכים פרטיים, כך שזוכים אלה יכולים לבחור אם הם מעוניינים לנהל את תיק הוצאה לפועל בעצמם או לעשות זאת באמצעות לשכת הוצאה לפועל במסלול מזונות. הקמת מסלול מזונות מאפשר לזוכים פרטיים, בפועל בעיקר זוכות, להימנע מהקושי הכרוך בניהול תיק מזונות בהוצאה לפועל ומהעימות עם בן הזוג לשעבר.

תיקון 43 – ביטול המאסרים

תיקון 45 – הטלת חובה על עוה"ד המייצגים לפי חוק רדיפות נאצים ליידע על הזכות לקבלת ייעוץ משפטי חינם.

תיקון 47 – הפטר לחייב מוגבל באמצעים בהוצאה לפועל

הוראת שעה לגניזת תיקים ישנים, הוראה המאפשרת סגירתם של תיקים שלא נעשתה בהם פעילות משך שנים רבות. ההוראה נועדה לאפשר סגירתם של תיקים שהזוכים בהם פועלים לגביית החוב והתיקים שוכבים כאבן שאין לה הופכין בהוצאה לפועל וצוברים ריביות עצומות. בפועל נסגרו 600 אלף תיקים.

תקנה 126 – העוסקת בסגירת תיקים שלא בוצעה בהם פעילות במשך שנתיים.

תיקון 16+14 לחוק המרכז לגביית קנסות – פיצוי לקטין נפגע עבירה.

כאשר נפסק לנפגע עבירה שהינו קטין ביום מתן גזר הדין פיצוי, משלמת המדינה באמצעות המרכז לגביית קנסות את סכום הפיצוי עד 10,000 וגובה לאחר מכן מהנאשם עצמו.

כפי שצוין לעיל, בהיותה מודעת להעדר הייצוג של החייבים, יזמה הרשות הקמת מסלול גבייה נוספים, מסלול מקוצר לגביית חובות קטנים עד 10,000 ₪ ומסלול אישי לגביית דמי מזונות. בשני המסלולים עובדים הרשות הם אלה הנוקטים הליכי גבייה עבור הזוכים, ולכן אין צורך בייצוג משפטי ובתשלום שכר טרחה.

מרבית התיקים נפתחים ללא הליך שיפוטי מקדים

תיקון 24 לחוק הוצאה לפועל מאפשר להגיש ישירות תביעה על סכום קצוב בהוצאה לפועל, מאחר שלמעלה מ-90 אחוז מהחייבים לא התגוננו בהליך בבית המשפט ונתנו פסקי דין. לפיכך, על מנת לצמצם בהוצאות שכר הטרחה ויתר ההוצאות המושטות על החייבים, נמצא שמקום שהתובענה נסמכת על ראייה בכתב או על חיקוק כאשר קיימת ודאות גבוהה שיינתן פסק דין, הרי שנכון לאפשר פתיחת התיק ישירות בהוצאה לפועל תוך שמירת זכותו של החייב להגשת התנגדות לבית המשפט.

מספר החייבים המוגבלים באמצעים

אבקש לעדכן בדוח, כי מדוח פעילות רשות האכיפה והגבייה לשנת 2014 עולה, כי בשנת 2014 ישנה ירידה בכמות החייבים המוכרזים כ"חייבים מוגבלים באמצעים" לאחר שלוש שנים בהם עלה מספרם בהתמדה. בשנת 2014 הוכרזו **13,543** חייבים כ"חייבים מוגבלים באמצעים" לעומת שנת 2013 בה הוכרזו **19,740** חייבים מוגבלים באמצעים. רוב החייבים המוגבלים באמצעים הוכרזו ככאלו בחמש השנים האחרונות (כ-72%).

מלאי החייבים המוגבלים באמצעים גדל משנת 2009 עד 2013 ב- 10% ולא ב- 75% כפי שצוין בדוח! הדוח התייחס למספר ההכרזות על חייבים מוגבלים באמצעים מדי שנה ולא למלאי התיקים. להלן הנתונים:

כמות חייבים מוגבלים באמצעים	
68,983	2010
71,314	2011
72,810	2012
76,672	2013
77,791	2014

2. הזכות לקיום בכבוד

פריסת התשלומים אכן נתונה לשיקול דעתו של רשם, הואיל וכל מקרה נקבע לגופו בהתחשב ביכולתו הכלכלית של החייב. אמנם טרם נקבע מדד ברור לקיום בכבוד, אולם מעיון בהחלטות רבות של רשמי הוצאה לפועל ניתן לראות בבירור שהרשמים קובעים את צו התשלומים על סמך מכלול נסיבותיו של החייב, לרבות הכנסותיו והוצאותיו, והראיה לכך היא סכומי צו התשלומים הנמוכים אשר נקבעים בפועל.

החייבים נדרשים לשלם כ"דמי רצינות" תשלום ראשון גבוה

החייב מתבקש עם קבלת האזהרה לשלם צו תשלומים המפורט באזהרה על פי טבלת המנהל. החייב יכול להתייצב בפני הרשם, להוכיח את יכולתו ולקבל צו פריסת התשלומים ההולם את יכולתו הכלכלית. החייב יכול גם לבקש לשנות את צו התשלומים, להציע את גובה הסכום החודשי ולשלמו בעת הגשת הבקשה.

3. הפרטת מנגנונים בהוצאה לפועל

הפרטת חקירת יכולת

הפעלת סעיף 68א לחוק שעניינו ביצוע חקירות יכולת על ידי חוקרי הוצאה לפועל שהינם עורכי דין או רואי חשבון, נעשה על מנת לבצע בדיקות יכולת, שלא על ידי הרשמים, ובכך לקצר את זמני ההמתנה לדיונים ולהפחית עומסי עבודה רבים המוטלים על רשמי הוצאה לפועל, אשר נהגו לבצע באופן בלעדי חקירות יכולת לחייבים.

בהקשר זה, מבקשת הרשות להבהיר, כי פעילותם של חוקרי ההוצאה לפועל הוסדרה בחוק ההוצאה לפועל, במסגרתו נקבע, כי חוקרי ההוצאה לפועל אמונים על בדיקת הכנסות, הוצאות ונכסים, וכי אינם מוסמכים להמליץ על גובה צו החיוב בתשלומים שייפסק לחייב. זאת ועוד, הנושא נבחן על ידי בג"צ, ובג"צ אישר את המשך פעילות חוקרי ההוצאה לפועל (הדיון בעתירה

התקיים באפריל 2012). הרשות הבהירה בתגובתה לבג"צ, כי מדובר למעשה בעריכת בדיקה בדבר יכולת חייב, פעולה שאיננה בגדר הפעלת סמכות שלטונית מהותית, והרשם הוא הגורם לו נתונה הסמכות לקבל את ההכרעות המהותיות בעניינו של החייב. החוקרים מחויבים, בין היתר, להודיע לחייב בתום הבדיקה, כי יש לו זכות להתייצב בפני רשם הוצאה לפועל לצורך קיום חקירת יכולת (תקנה 37 יז (4) (ה)).

ביום 6.8.14 עדכן מנהל רשות האכיפה והגבייה את שרת המשפטים דאז, ציפי לבני, וזאת לאחר ששמע את עמדת כל הגורמים הנוגעים בדבר, כי אין עוד הצדקה להעסיק חוקרי הוצאה לפועל בעיקר משום שהעומס שהיה עם התקנת תיקון 29 לחוק ההוצאה לפועל בענין חקירות היכולת הצטמצם באופן שגורמי רשות האכיפה והגבייה סבורים כי הרשמים יוכלו לקיים את חקירות היכולת בעצמם.

מאחר וקיים מינוי זמני של מספר חוקרי הוצאה לפועל עד 28.5.15, הרי שנמסרה לרשמים הודעה באמצעות הממונה על הרשמים, כי ניתן להמשיך ולהפנות לחקירות יכולת על ידי חוקר הוצאה לפועל עד למועד זה בלבד.

שרת המשפטים חתמה על ביטול הועדה הממליצה לענין חוקרי הוצאה לפועל ביום 10.9.2014.

הפרטת סמכויות הביצוע של ההוצאה לפועל

יובהר, כי בעלי תפקיד פועלים לאכיפת צו שיפוטי שניתן על ידי רשם ההוצאה לפועל. הסמכויות הניתנות לבעלי תפקיד הינן סמכויות עזר לגורמים הציבוריים ולא סמכויות שלטוניות במהותן, כפי שנטען בדוח. בעלי תפקיד הממונים בתיקי הוצאה לפועל נתונים לפיקוח ופעילותם מוסדרת בכללים ובנהלים.

בעלי תפקיד מקבלים אישור לפעילותם מ"ועדת האישורים" בראשות שופט בדימוס, והועדה אמונה גם על טיפול בתלונות המוגשות נגדם. במהלך שנת 2013 מונה ליו"ר הועדה שופט בדימוס והועדה התכנסה מספר פעמים. בשנת 2014 הועדה התכנסה 13 פעמים ודנה ב - 41 תלונות נגד בעלי תפקיד. בנוסף, החלטות הועדה מפורסמות באתר הרשות www.eca.gov.il לפי חלוקה לנושאים. במסגרת ההחלטה מובאת תמצית התלונה, תוצאות הבירור והסנקציה. נתונים על בעלי תפקיד מפורסמים גם בדוחות השנתיים של הרשות, לרבות מספר התלונות שהוגשו נגדם לועדת האישורים.

בעלי התפקיד משתתפים בהדרכות מדי שנה וכפופים לקובץ נהלים וכללים, המסדירים את פעילותם.

אשר לטענה בדבר הפרטה כפולה של סמכויות הביצוע, נאמר, כי אכן החוק והנהלים מאפשרים לבעל תפקיד להסתייע במילוי תפקידו בגורמים נוספים. יודגש, בהקשר זה, כי הכללים שגובשו לשנת העבודה 2014, יחייבו בעל תפקיד לציין מראש שני מתלווים אשר יאושרו על ידי ועדת האישורים בקריטריונים דומים לאלה שנדרשים לעמוד בהם בעלי התפקיד. יובהר, כי האישור מראש למתלווים יהווה תנאי למתן אישור לבעל תפקיד.

אמצעי גבייה וריביות

אשר לטענה כנגד תהליך ביצוע ההוצאה לפועל, יובהר, כי דוח פעילות הרשות לשנת 2013 וגם לשנת 2014 מצביע על מגמת ירידה בשימוש בהליכים מבצעיים, ובכללם עיקול מטלטלין, הוצאת מעוקלים וצווי פינוי. ירידה זו נובעת מהשימוש בכלים החדשים (בקשות למידע והגבלות) והשימוש בהליכי עיקול ברישום, שהינם הליכים ממוחשבים ופוגעניים הרבה פחות מהליכים אחרים.

יודגש, כי הפעולות המבצעיות הן פעולות שננקטות לאחר שננקטו הליכים אחרים, לרבות הליך עיקול ברישום שנעשה על ידי עובד מדינה (עובד מערכת הוצלפ/מערכת בתי המשפט), ולאחר פעולה זו החייב טרם הסדיר את חובו. יש לזכור שלמול הזכות לפרטיות ולכבוד האדם עומדת זכותו של הזוכה לתשלום החוב שנפסק לטובתו.

4. זכויות החייבים בעת הליך מימוש משכנתא

עם הקמת הרשות שאחראית גם על הליכי ביצוע של תיקי משכנתא, זיהינו מיד את רגישות הנושא ויזמנו שינויים שנועדו לפקח על הליך כינוס הנכסים ולהגן על האזרח. הקמנו מחלקות פיקוח על הליכי הכינוסים בלשכות ההוצאה לפועל, המסייעות לרשמי ההוצאה לפועל, ומטרתן למנוע תקלות כגון: אי קיום החלטות בהתאם לכתב המינוי, אי הגשת דוחות (כלל או במועד), אי השלמת הליכי הכינוס, רישום לא עדכני של גובה החוב, מעקב על תיקים ללא פעילות ועוד.

בנוסף, הוכשרו רשמים מומחים בתחום כינוס הנכסים כדי לשפר את ההגנה על זכויות החייב וזכויות הזוכה ולפקח על הפעילות.

הרשות אף יזמה תיקוני חקיקה להגברת הפיקוח ולהטלת חובות קפדניות על כונסי הנכסים, כגון סגירת תיק לחייב שהגיע להסדר ושילם את חובו ועוד.

יודגש, כי ניכרת ירידה משמעותית במלאי תיקי כינוס הנכסים מ-33 אלף תיקים בשנת 2009 ל - 11 אלף תיקים בשנת 2014. כמו כן, ישנה ירידה בצווי הפינוי שבוצעו בפועל כאשר בשנת 2010 בוצעו 57 פינויים ובשנת 2014 בוצעו רק 26 פינויים.

אנו מודעים לקשיי הנגישות של חייבים למידע בנושא מימוש תיקי משכנתא, אשר עשויים לפגוע בזכויותיהם. לכן, אנו פועלים לשיפור הנגשת המידע לחייבים על מנת שיוכלו להתמודד עם ההליך המורכב של מימוש המשכנתא.

א. זהות כונס הנכסים למימוש משכנתא

כפי שנטען בדוח, החוק מאפשר כיום שעורך הדין שמשמש בא כוח הבנק לענין חוב המשכנתא שבפיגור ימונה על ידי הרשם ככונס הנכסים לדירת המגורים.

כונס הנכסים בתפקידו משמש זרוע ארוכה של הרשות, ומחויב להוראות רשם ההוצאה לפועל, לכלל הנושים, ולהוראות החוק המגנות, בין השאר, גם על החייב. הכונס פועל בפיקוחו של רשם ההוצאה לפועל, ומטבע הדברים הוא זה שמייצג בדרך כלל את הבנק – הנושה המובטח – אך מחויב לתפקידו ככונס, כאמור.

היתרון במינוי ב"כ הבנק ככונס הוא העובדה שמאחורי הכונס עומד הבנק כגיבוי. זהות כונס נכסים שמבקש הבנק למנות נבדקת מבחינת יושרה, ניסיון וכן שמדובר בעו"ד שאינו שכיר של הבנק וזאת כדי לוודא שמירת אובייקטיביות והעדר משוא פנים ככל הניתן. כמו כן, לרוב הכונסים יש אינטרס ברור להוכיח אחריות ואמינות, על מנת שימשיכו להתמנות ככונסים בתיקים.

ב. דיון בפני הרשם בהליך מימוש דירת מגורים

הרשות פועלת לקידום מתווה לניהול תיק משכנתא למימוש דירת מגורים, אשר במסגרתו הרשות תסייע לצדדים להגיע להסדר עוד בטרם מינוי כונס נכסים. כמו כן, הרשות תחייב קיום דיון אצל רשם עוד לפני מתן צו פינוי.

ג. מימוש דירת מגורים גם כאשר הלווה החזיר את מרבית החוב

הטענה נכונה מבחינה חוקית אבל חשוב לזכור שכמות הפינויים בשנים האחרונות קטנה באופן משמעותי. בפועל באחוז מאוד גבוה מגיעים להסדר ולא ממשיים את הנכס.

ד. הלווה עלול להיות מפונה מדירת מגוריו גם כאשר אין עדיין רוכש פוטנציאלי

בהליכי מימוש משכנתא בדרך כלל אכן קודם מבוצע פינוי של הנכס, ורק אז ניתן להמשיך בהליכי הכינוס: הבאת שמאי אל הבית, פרסום מכרז, הצגת הבית למציעים פוטנציאליים ולפי הצורך למתווך, ומכאן הלאה. בדרך כלל, כל עוד הבית בחזקת החייב הליכים אלו אינם

מתאפשרים : חוסר שיתוף פעולה גלוי או סמוי של החייב (הברחת רוכשים פוטנציאליים, החייב ידגיש את חסרונות הנכס), חשש שרוכשים פוטנציאליים לא ירצו לבקר בדירה כשהחייב ומשפחתו עודם מתגוררים שם, בשל תחושת אי נוחות וכן בשל חשש לגיטימי שיהיה קושי בהליך פינוי הדירה בהמשך - מה שיפגע בסיכוי להרחיב את מעגל המציעים ולקבל מחיר גבוה ; ככל שמועד מסירת החזקה בדירה רחוק יותר, כך קשה יותר למצוא רוכשים, ומחיר התמורה המוצעת פוחת בהתאם.

לאור האמור, המצב העובדתי הוא אכן שהפינוי קודם למכר, אולם הדבר מתבקש במכירת נכס בהליך כינוס נכסים והוא נועד דווקא להביא להשאת התמורה, דבר שהוא כמובן גם לטובת החייב.

ה. רישום שגוי על אודות גובה החוב בספרי ההוצאה לפועל

נציין כי מקור הבעיה בכך שהבנקים, בהתאם לזכותם על פי חוק, מעמידים את ההלוואה לפירעון מידי לאחר שחלפו חודשי הפיגור והחוב לא הוסדר. אך, במקביל מנסים להגיע עם החייב להסדרים ומאפשרים לו לשלם תשלומים שטרם הגיע מועד פירעונם בריבית רגילה ולא בריבית פיגורים. אם נמנע זאת רק כדי להתאים את הספרים של הבנק לחוב בהוצאה לפועל נפגע בחייבים, כיוון שהם יאלצו לשלם ריבית פיגורים על כל החוב, גם על תשלומים שטרם הגיע מועד פירעונם. לפיכך, בשיתוף פעולה עם בנק ישראל, אנו מנסים לגבש נוהל אשר יפתור את הבעיה האמורה, אך מאידך לא יפגע בחייבים ובאפשרות שלהם להגיע להסדר גם אחרי פתיחת תיק בהוצאה לפועל. יצוין, כי בכל שלב משמעותי בחיי התיק רשמי ההוצאה לפועל מבקשים להתעדכן בגובה החוב בספרי הבנק.

לאחרונה, יזמה הרשות בשיתוף המפקח על הבנקים הוראה הקובעת עקרונות להגברת ההוגנות והשקיפות הנדרשות לא רק בעת מתן האשראי אלא גם בהליכי גביית חובות בנסיבות בהן הלקוח אינו עומד בהתחייבויותיו כסדרן. בין היתר, נקבעה תקרת ריבית פיגורים בהלוואה, וכן נקבע שיש לשקף לחייב בהסכם ההלוואה את הנוסחה הברורה לחישוב הריבית. כן, נקבעו הנחיות בדבר הטלת אחריות על הבנקים ישירות ליידוע החייבים אודות החוב, ולפיקוח אפקטיבי על באי כוחם. הוחלט לפעול לקביעת פורמט אחיד אשר יביא לצמצום טבלאות הריבית הנמסרות על ידי התאגידים הבנקאיים לשכת ההוצאה לפועל, וכן לקבוע שתשלומים להקטנת החוב או סילוקו יבוצעו ישירות לתיק ההוצאה לפועל.

התייחסות להמלצות

1.

צמצום פערי הכוחות בין הצדדים

א. יצירת קטגוריה של חייבים פגיעים

קיימת טיטת תזכיר חוק המצויה בשלבי גיבוש במשרד המשפטים, המאפשרת למערכת ההוצאה לפועל לקבל מידע על מקבלי קצבאות מהביטוח הלאומי. המידע יובא לידיעת הרשם למתן הנחיותיו בהתאם לשיקול דעתו תוך אפשרות העברת התיק ללשכה הסמוכה למקום מגורי החייב.

ב. חוק ההוצאה לפועל בסעיף 66א קובע שלרשם שיקול דעת להטיל הגבלות, ולפיכך אין צורך בהבחנה בין הזוכים. "התקיימו לגבי החייב התנאים כאמור בסעיף 66ב, ושוכנע רשם ההוצאה לפועל כי הדבר מוצדק בנסיבות הענין, בהתחשב בפגיעה בחייב ובהליכים אחרים שננקטו לשם גביית החוב...".

סמכות מקומית:

נושא הסמכות המקומית הינו אחד מהנושאים המרכזיים, שהרשות בוחנת בעת האחרונה. מטבע הדברים ולאור העובדה שבארבע השנים האחרונות נעשו שינויים דרמטיים בחקיקה ובאופן התנהלות מערכת ההוצאה לפועל, הרי שלא את כל השינויים ניתן לעשות בעת ובעונה אחת. נושא הסמכות המקומית הוא נושא הדורש חשיבה מערכתית נרחבת, שכן יש בו להשפיע על ציבור הנושים ובאי כוחם, מחד, וכן יש לו השלכה על גודלן של לשכות ההוצאה לפועל ומצבת העובדים, מאידך.

ג. בקשה במעמד צד אחד

למעט עיקול, במסגרת נקיטת הליך הגבלה/ צו מידע נשלחת לחייב התראה המזמינה אותו להתייצב בפני רשם ולהביע עמדתו. החייב יכול להתייצב בכל לשכה הסמוכה למקום מגוריו. עם קבלת ההתראה מוצע לחייב להתייצב בפני רשם ולהסדיר את חובו על פי צו תשלומים כאשר לצד העמידה בצו מורה הרשם על עיכוב הליכים. במצבים שבהם מתבקש צו עיכוב יציאה מהארץ במעמד צד אחד, הדבר נובע מחשש שהחייב עומד לצאת את הארץ ואז יש להראות טעמים מיוחדים למתן הצו. יובהר, כי אין צורך בהגשת ערעור על החלטה שנתנה במעמד צד אחד. כל שנדרש הוא מהחייב הוא לפנות בבקשה לביטול החלטה לרשם.

ד. יידוע על האפשרות לקבל סיוע משפטי מהמדינה והרחבת מעגל מקבלי הסיוע

יובהר, כי הנושא נבחן בדיונים על תיקון 29 לחוק ההוצאה לפועל והוחלט שבמקרים שבהם יש חשש לפגיעה בזכויות נכון ליידע את החייב על האפשרויות העומדות בפניו לקבלת סיוע משפטי.

הרשות שוקדת על שיפור הליך מימוש תיק משכנתא ובמסגרת זו תאפשר בהליך משכנתא ייצוג חייבים בשיתוף הסיוע המשפטי.

ה. הנגשת ידע ומיצוי זכויות

בשלהי שנת 2013 הוקמה ברשות חטיבת שירות לקוחות אשר נועדה לשפר את חווית השירות ללקוחות הרשות, חייבים, זוכים ועורכי דין. זאת, מתוך ראייה במתן השירות ללקוח מרכז העשייה, ומימוש יעדי הרשות בדרך של מתן שירות נגיש, אדיב ואפקטיבי. בשלב הראשון ערכה חטיבת שירות הלקוחות תהליך הכשרה שנמשך שנה וחצי לעובדי מדור "השירות לחייב" בלשכות. התהליך כלל הקניית מיומנויות שירות "רכות" ושינוי תהליכים במטרה לאפשר חווית שירות איכותית, בהירה ומהירה. העובדים הוכשרו לתת מענה מלא ומקיף לחייבי ההוצאה לפועל במטרה לאפשר סגירת מעגל טיפול, ככל הניתן, במפגש אחד. להלן פירוט הפעולות שנקטה הרשות להנגשת ידע ומיצוי זכויות:

1. השקת שירות זימון תורים ברוב לשכות ההוצאה לפועל, המאפשר ללקוחות הרשות, ביניהם החייבים, לזמן תור טרם הגעתם ללשכת ההוצאה לפועל. בשיחת זימון התור מדריכים את הלקוח בדבר הטפסים והמסמכים שעליו להביא עמו לפגישה על מנת למנוע טרטור הנובע מהיעדר מוכנות. לפני הפגישה מקבל הלקוח הודעת SMS - תזכורת למועד הפגישה והמסמכים שאיתם צריך להגיע ללשכה. עם הגיעו לפגישה, הלקוח אינו ממתין ומתקבל לפני הלקוחות המזדמנים. בסוף 2015 ניתן יהיה לזמן תור גם באמצעות אתר האינטרנט.
2. השקת מדריך משודרג לחייב באתר האינטרנט, הכולל הסבר על אופן הגשת בקשות והצרופות הנדרשות.
3. השקת מוקד צ'אט באתר האינטרנט של הרשות במטרה לאפשר ללקוחות הרשות לפנות לערוץ מהיר וזמין ולקבל מידע על תהליכים בהוצאה לפועל, להדריך בתקשורת כתובה בנוסף לערוצי הקשר המסורתיים הקיימים.
4. גיבוש טפסי ההגשה בהוצאה לפועל – לאור תלונות בדבר מורכבות טפסי ההגשה והיעדר הסברים תומכים, אנו מגבשים, בימים אלו, את טפסי ההגשה מחדש, כך שיהיו פשוטים יותר להבנה, יכללו דפי הסבר על אופן מילוי הטופס. למשתמשי אתר האינטרנט יושקו סרטוני הדרכה המסבירים בשפה ברורה ופשוטה כיצד ממלאים טופס הגשה בהוצאה לפועל. עם סיום תהליך גיבוש הטפסים מחדש הם יוגשו לשפה הערבית.
5. כל המכתבים שנשלחים מטעם הרשות ללקוחותיה עוברים בימים אלו הנגשה ופישוט לשוני.
6. הנגשת האזהרות לשפה הערבית – האזהרות בהוצאה לפועל תורגמו לערבית וכבר נשלחות לחייבי ההוצאה לפועל בשתי שפות. בשנת 2016 נפעל לתרגום בשפות נוספות, רוסית ואמהרית.

7. הוקצו תקני כ"א דוברי השפה הערבית לשכונת ההוצאה לפועל, המעניקים שירות לדוברי השפה הערבית – לשכונת הצפון ולשכונת ההוצאה לפועל בירושלים.
8. השקת "מערכת לניהול ידע" באתר הרשות באמצע שנת 2015, שמטרתה להנגיש את הידע בהוצאה לפועל – חובות וזכויות. המערכת תושק באתר הרשות ותכלול מנוע חיפוש מתקדם ושליפת הידע הרלוונטי במהירות, פשטות ובשפה המותאמת לקוח.
9. השקת "אזור אישי" ללקוחות פרטיים בשנת 2015 באתר האינטרנט של הרשות – האזור האישי יאפשר, באמצעות קוד זיהוי אישי, ללקוח בהוצאה לפועל לצפות באופן מלא ושקוף בתיק ההוצאה לפועל מבלי להגיע לשכונת ההוצאה לפועל או להתקשר למוקד השירות הטלפוני. בהמשך תהיה אפשרות גם להגיש בקשות מרחוק.
10. אפשרות לשלם בכל לשכונת ההוצאה לפועל – בעקבות השקת מערכת "כלים שלובים" חייב הוצאה לפועל יכול לשלם את חובו בכל אחת מלשכונת ההוצאה לפועל.
11. תשלום מקוון ותשלום בכרטיסי אשראי – לקראת סוף 2015 יושקו אמצעי תשלום נוספים בהוצאה לפועל – תשלום בכרטיס אשראי ותשלום בסניפי הדואר ללא צורך בשוברי תשלום.
12. עודכן לאחרונה "נוהל מתן שירותים הדדיים" בין לשכונת ההוצאה לפועל, כך שחייב הוצאה לפועל יכול לקבל מידע אישי מלא על תיקו בכל לשכונת ההוצאה לפועל בארץ, וכן לקבל תדפיסים מתיקו בכל לשכונת ההוצאה לפועל כדוגמת:

- מסמכי פתיחת תיק
- תדפיס שאילתת רשימת תיקים לפי תעודת זהות
- אישור לסגירת תיק ההוצאה לפועל
- העתק פרוטוקול דיון
- החלטות רשם
- תדפיס דף חשבון
- אישור לביטול הליך

אבקש לתקן את סעיף 5 לפרק בנושא "העברת בקשות והחלטות לחייבים" – הטענה בדבר אי שליחת החלטות המכילות יותר מ- 17 שורות לחייבים כבר מזה זמן אינה רלוונטית. כל החלטות, ללא קשר להיקפן, נשלחות ללקוחות.

1. שיפור המחקר אודות החייבים

לרשות האכיפה והגבייה אין מידע על חייבים למעט מספרי ת.ז. ומידע בדבר היותו של החייב קטין/נפטר. בקשתה של הרשות לקבל מידע נוסף על חייבים מרשויות נוספות לצרכי מחקר נדחתה. הרשות תומכת בהצעתכם לצורך שיפור וייעול המערכת לקדם מחקר על החייבים

(כגון מין, מצב משפחתי, מספר ילדים, הכנסה וכיו"ב) על מנת לקדם מהלכים לטובת החייבים.

ז. קיום ימי עיון על זכויות חייבים לרשמים ולמערך המקצועי והפקידותי

נושא זכויות החייבים בהחלט עולה באופן קבוע ושוטף בהשתלמויות המקצועיות השונות שעורך המכון להשתלמות רשמים. כך, למשל, התקיימה השתלמות בנושא הפטר לחייב מוגבל באמצעים (בהתייחס להצעת החוק המונחת על שולחן הכנסת) שמטבע הדברים מתמקדת בזכויות החייב; כן התקיימו השתלמות בנושא הערכת יכולת כלכלית והשתלמות בנושא הליכי חדלות פרעון ופשיטת רגל שגם בהן החייב הוא הנושא המרכזי; בהשתלמות בנושא כינוס נכסים נבחנה זכותו של החייב לדיור חלוף; בהשתלמות בדיני מזונות אנו דנים גם בהיבטים של החייב וכי.

חיזוק ההגנות על זכות החייב לקיום כבוד

הצעת חוק למתן הפטר לחייב מוגבל באמצעים בהוצאה לפועל שיזמה הרשות והוחל עליה רציפות מאחר שאושרה על ידי הממשלה הקודמת, נדונה בימים אלה בוועדת חוקה, חוק ומשפט של הכנסת כהכנה לקריאה שניה ושלישית.

הקפאת ריבית

הרשות תומכת במהלך של הקפאת ריבית הפיגורים לחייבים נטולי אמצעים, ואף הצגנו עמדתנו זו למחלקת ייעוץ וחקיקה במשרד המשפטים.

ב ב ר כ ה ,

עו"ד שמרית רגב
דוברת רשות האכיפה והגבייה

העתקים:

דן בן סימון, מ"מ מנהל רשות האכיפה והגבייה
מיכל שביט, הממונה על הרשמים, רשות האכיפה והגבייה
עו"ד ענת הר אבן, היועצת המשפטית, רשות האכיפה והגבייה
עו"ד ענת ליברמן, סגנית בכירה ליועצת המשפטית, רשות האכיפה והגבייה
רבקה אהרוני, מנהלת אגף בכיר לתכנון ומדיניות, רשות האכיפה והגבייה