



האגודה לזכויות האזרח בישראל
جمعية حقوق المواطن في اسرائيل
The Association for Civil Rights in Israel



הגיע זמן לשינוי: על פעילות הוועדה הבין-משרדית

הפועלת להקלה על לווים שנקלעו למצוקה

כתיבה: עו"ד גיל גן-מור, האגודה לזכויות האזרח, וחיים בר-יעקב, התנועה לחיים בכבוד

העדויות במסמך זה נגבו על-ידי התנועה לחיים בכבוד

יוני 2010

א': על הוועדה הבין-משרדית

מהי הוועדה הבין-משרדית?

אלפי משפחות מדי שנה אינן מצליחות לעמוד בתשלומי המשכנתא ונקלעות לחובות פיגורים. בשנת 2002 חוקק **חוק הגנה על נוטלי הלוואות לדיור**, אשר מטרתו לסייע ללווים שנקלעו למצוקה. בין היתר הורה החוק על הקמת ועדה בין-משרדית, שחברים בה נציג משרד האוצר, נציג משרד השיכון ונציג הבנק המלווה, ותפקידה הוא לסייע ללווים במצוקה. בנוסף הוקמה ועדת ערר, שהרכבה דומה. לוועדה הבין-משרדית ניתן מנדט רחב, "**להקל בפירעון תשלומי החזרי הלוואה שניתנה ללווה בשל מצבו הכלכלי**", אך היא הוסמכה לסייע רק "אם ההלוואה ניתנה מתקציב המדינה או בסיוע המדינה בלבד"; כלומר – לווה שההלוואה שלו הינה כולה מכספי הבנק אינו זכאי להסתייע בוועדה.

מהי חשיבות הוועדה?

הוועדה נועדה לסייע ללווים, שאינם עומדים בתשלומים, לפני הוצאתם מבית המגורים ומכירתו על ידי הבנק. הקמת הוועדה היא אמצעי חשוב ביותר לקיום חובתה של המדינה לכבד את הזכות של תושביה לקורת גג. לווה שנקלע למצוקה, ומתקשה לעמוד בתשלומי המשכנתא, עומד בפני סכנה מוחשית לאיבוד קורת הגג. הוועדות משמשות לו, למשפחתו ולילדיו כרשת ביטחון. **לוועדה חשיבות עליונה בימים אלו, בעקבות המשבר הכלכלי, ויש לחזקה.**

"מטרת הצעת החוק היא לקבוע הסדרים שיקלו על אלפי משפחות ששעבדו את עצמן להלוואות כדי לרכוש דירות מגורים ונקלעו לקשיים עקב המצב הכלכלי הקשה במדינה. ההסדרים המוצעים לוקחים בחשבון גם את זכויות הנושים: ברור שמי שנטל על עצמו התחייבות כספית צריך לקיימה. אלא שהיום, מנגנון הגביה הוא קיצוני ומביא להסתבכות נוספת של החייבים, שאין הם יכולים להשתחרר ממנה, במקום לסייע להם לצאת מן הסבך ולקיים את התחייבויותיהם בכבוד" (מתוך דברי ההסבר להצעת חוק הגנה על נוטלי משכנתה לדיור (תיקוני חקיקה), התשס"ב-2002, ה"ח 3092).

פעולת הוועדה חיונית במיוחד על רקע היעדרם של מנגנוני הגנה אחרים, המקובלים בעולם. למשל, חוזי ההלוואה בישראל אינם מוגבלים לשווי הדירה, ולאחר מכירתה נותרים לא פעם הלווה ובני משפחתו ללא קורת גג, ושקועים בחובות. כמו כן, אין הלווה מחויב בביטוח אשראי למגורים המובטח במשכנתא, ואין מנגנון ביטוח מסובסד לאוכלוסיות מוחלשות, שאינן יכולות לרכוש ביטוח כזה. בישראל גם אין חובת הגבלה על גובה ההחזר החודשי. פעילות הוועדה אכן הוכיחה, כי במקרים רבים סייעו החלטותיה ללווים שנקלעו לקשיים, ופתחו בפניהם דרך לשוב למסלול ולשמור על ביתם.

מדוע על המדינה לתמוך בלווים שנקלעו למצוקה?

מעבר לחובה הכללית של המדינה לנקוט באמצעים שיבטיחו את זכות התושבים לקורת גג נאותה, יש למדינה עניין להבטיח כי המיליארדים שניתנו מקופת המדינה ללווים, במטרה לעודד רכישת דירות, יקיימו את מטרתם, וכי הכסף הציבורי לא ירד לטמיון. למדינה גם אינטרס ציבורי מובהק לחזק את ההגנה על לווים, שכן ריבוי מספר המפונים מבתיהם, הגרים ברחובות הערים או באוהלי מחאה, פוגע קשות בלכידות החברתית ובשוויון החברתי. אבדן בית המגורים עלול להעמיד את המשפחות בפני סיכונים בריאותיים, ולדון אותן לאבטלה ולעוני. בסופו של דבר יהיו משפחות אלו תלויות במערכות השיכון והרווחה, ועומס נוסף יוטל על המערכות החברתיות. פינוי הבתים פוגע גם בקהילה, שכן לא אחת הדירות המפונות עומדות ריקות זמן ממושך, דבר המאלץ את דיירי הבתים המשותפים לקחת חלק כבד יותר בהוצאות המשותפות. דירות אלו גם נמכרות במחיר הנמוך ממחיר השוק, ומורידות את ערך הבתים של שאר בעלי הבתים במקום.¹

ב': בעיות בפעילות הוועדה והצעות לפתרון

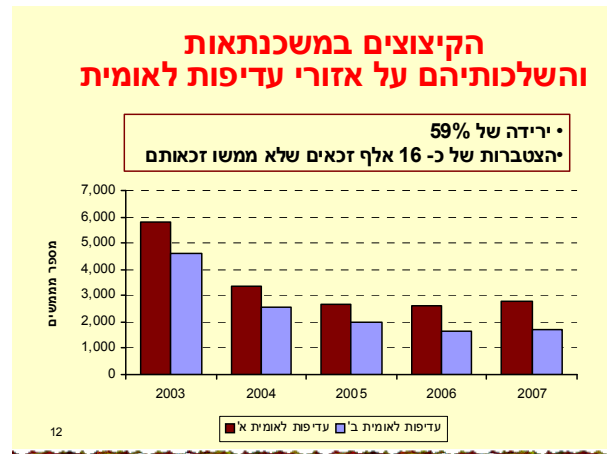
סמכויות הוועדה מצומצמות

הבעיה

הוועדה מוסמכת לדון ולתת פתרונות ללווים בתנאי שמקור ההלוואה או חלקו הוא ממשלתי, אך אינה מוסמכת לסייע ללווים, שהמקור להלוואה שנטלו הוא כולו פרטי. ייתכן והסדר זה היה טוב בעבר, עת הייתה הממשלה המקור המרכזי למשכנתאות, וראתה עצמה אחראית להן. אולם, מדיניות ההפרטה בשוק המשכנתאות גרמה לכך, שבשנים האחרונות חלה ירידה קיצונית במספר ההלוואות הממשלתיות,² וכיום המקור לרוב ההלוואות לדיור שנטלים לווים הן בנקאיות. החוק, אם כן, אינו משקף כהלכה מצב חדש זה.

¹ להרחבה ראו: גילת בן-שטרית, נעמי כרמון, **הלוואות משכנתא בישראל, כשלים בפירעון**, המרכז לחקר העיר והאזור, הפקולטה לארכיטקטורה ובינוי ערים בטכניון, 2006 (המחקר נעשה בהזמנת משרד הבינוי והשיכון).

² שם, בעמ' 42.



(הגרף מתוך מצגת משרד השיכון לועדת הכלכלה, הוצג ביום 5.3.08).

הפתרון

יש לשנות את החוק, כך שלוועדה תהיה סמכות לדון גם בהלוואות המשלימות והפרטיות, שאינן ממימון ממשלתי, ולחייב גם בנקים פרטיים לנקוט בפעולות שיקלו על לווים הנקלעים למצוקה. גילת בן-שטרית ונעמי כרמון, שחקרו את הנושא, מצביעות על כך שבמדינות אחרות שבהן יש מנגנון דומה, ניתן לחייב את הבנקים המסחריים לפרוס את החובות של הלווה. החוקרות ממליצות במחקרן לשקול מעורבות ממשלתית דומה גם בישראל.³

הפתרונות של הוועדה אינם נותנים מענה למקרים הקשים

הבעיה

הוועדה מוסמכת על פי החוק להקל בפירעון תשלומי המשכנתא. עד עתה נהגה הוועדה לעשות זאת באמצעות פריסת החוב, הורדת הריבית או עצירת תשלומים לתקופת חסד. פתרונות אלו אינם מסייעים למקרים הקשים – למי שברור שלא יוכל להתאושש בזמן סביר ולהחזיר את חובותיו, כמו במקרה של איבוד כושר השתכרות על רקע מחלה ממושכת, נכות או זקנה.

הפתרון

יש לתת בידי הוועדה גם תקציב לשם הקלה על פירעון התשלומים באמצעות השתתפות חודשית של המדינה, כפי שמסייעת המדינה לשוכרי דירות בשוק החופשי, וזאת במקרים הנדרשים ועד להתאוששות משק הבית, ובמקרים מיוחדים עד לסיום תשלום ההלוואה. בן-שטרית וכרמון מצביעות על כך שמודלים של השתתפות המדינה בתשלום חודשי של המשכנתא לאלו שמתקשים נהוגים

³ שם, בעמ' 123.

במדינות רבות באיחוד האירופי, לרבות בריטניה, צרפת וגרמניה.⁴ החוקרות ממליצות, כי לפחות במקרים שבהם ברור שהלווה לא יוכל להחזיר את חובותיו באופן זמני או קבוע, מחמת איבוד כושר ההשתכרות למשל, תתמוך המדינה בתשלום חודשי קבוע במימון המשכנתא, בכפוף לנתוני ההלוואה. במקרים המתאימים, סיוע זה עדיף מאשר מתן סיוע דומה לאחר איבוד קורת הגג באמצעות השתתפות בתשלום שכר הדירה.

חסמים כלכליים

הבעיה

לוויים שנקלעו לפיגור ופנו לוועדה התלוננו על כך שהוועדה חייבה אותם להוסיף ערבים, ודרשה מהם תשלומים גבוהים לאורך תקופה מסוימת כתנאי להקלת החוב ("דמי רצינות"). תנאים אלו מהווים חסם בלתי הוגן דווקא כלפי לוויים מאוכלוסיות מוחלשות. גם לעמדתן של בן-שטרית וכרמון, דרישות אלו מורידות את יעילות הוועדה ואינן מוצדקות, כיוון שממילא יש בפני הוועדה את מלוא המידע על מצבו הכלכלי של הלווה, וניתן לראות אם נקלע למצוקה עקב "אי רצינות". המחקר של בן-שטרית וכרמון העלה, כי תנאים אלו דוחפים את הלוויים להסתבך בשוק האפור.

בוריס ולודמילה גרנט מאופקים: "בהחלטת הוועדה הבין משרדית, נקבע שעלינו לצרף את שני ילדינו כלוויים נוספים, כתנאי להסדר הפריסה. אבל בן אחד הוא חייל בן 20 ללא מקורות הכנסה, ובתנו בת ה-23 מובטלת".

מר קלוד מלכה מבאר שבע: "מעל לשנה הייתי נתון תחת איום של צווי פינוי, בכל עת שקיבלתי צו, הייתי רץ ומוכר רכוש או מלווה בשוק האפור... בפנייתי לסניף הבנק, דרשו ממני להחתיים ערבים כתנאי מקדים לפניה לוועדה, דבר שהתברר כהטעיה מכוונת מצד הבנק."

הפתרון

יש לדרוש מהוועדה לדון בבקשות בלי להערים קשיים על הפונים, ולמנוע מצב בו חסמים כלכליים מונעים מתן סיוע על ידי הוועדה.

חסמי מידע

הבעיה

לוויים רבים, שפנו לעמותת התנועה לחיים בכבוד, טענו כי לא ידעו על קיומה של הוועדה ועל פעילותה, וכי הבנק לא יידע אותם בצורה ראויה בדבר קיומה של הוועדה, וזאת בניגוד לחוק. גם עלון, שהפיק משרד הבינוי והשיכון ביחד עם עמותת "ידיד" וכולל מידע על הוועדה, אינו מגיע לידיהם של

⁴ שם, בעמ' 168.

חלק ניכר מהלווים, שנקלעים לפיגור בתשלומים. רבים טענו, כי דבר קיומה של הוועדה נודע להם מאוחר מדי, וכי לו היו יודעים על קיומה קודם לכן היו עשויים למנוע את תפיחת החוב ואת המשבר שאליו נקלעו.

מר אלעלימי חאלד מחורה:
 "מעולם לא ידעתי על קיומה של הוועדה, לא מצד עובדי הבנק, ולא מצד עורך הדין שהבנק מינה. אי-ידיעה זו גרמה לי לצבירת פיגורים וחובות רבים שיכלו להימנע בקלות, אם הבנק היה מיידע אותי על קיום הוועדה."

מר שלמה עשור מקריית גת:
 "לאחר 9 שנים נקלעתי לפיגור בתשלום המשכנתא. על קיומה של הוועדה ידעתי רק כאשר הגעתי לתנועה לחיים בכבוד. נציגי הבנק מעולם לא יידעו אותי על קיומה של וועדה כזו, למרות שביקשתי מהם מספר לא מבוטל של פעמים לעזור לי בפריסת החוב."

הפתרון

ראוי לקבוע בנהל כי דף הסבר מפורט לגבי הוועדה, סמכויותיה ודרכי הפנייה אליה יימסר ללווה, ככל האפשר בשפתו, בעת חתימת חוזה ההלוואה. דף זה יצורף לכל הודעה שנשלחת ללווה על פיגור בתשלומים. כמו כן, יש לתת ללווים מספר טלפון לבירור מידע אודות הוועדה, שלא באמצעות הבנק, אלא ישירות דרך משרד הבינוי והשיכון. מובן שיש לפרסם מידע בסיסי בשפות השונות באתר האינטרנט של המשרד, ואת הנהל המלא לפנייה לוועדה.

הליכי מימוש המשכנתא כחסם לפתרון

הבעיה

מרגע שנוצר החוב, לוויים רבים נכנסים למצב של קיפאון ואינם יודעים כיצד להתמודד עם הבנק, ומנתקים עמו מגע. הבנקים מצדם ממחרים לעיתים להפעיל הליכי כינוס נכסים. לאחר מכן קשה יותר

להגיע לפתרון. החלטותיה של הוועדה נכשלות לא אחת במבחן הביצוע עקב שכר הטרחה המכביד, שמתבקשים הלווים לשלם לעורכי הדין שמיהרו ומינו הבנקים, כתנאי מוקדם לפריסת החוב.

הפתרון

יש לעודד לוויים לפנות לוועדה על ידי התחייבות להקפאת כל ההליכים המשפטיים נגדם במהלך התקופה שבה דנה הוועדה בעניינם.

גב' אסיה אלזחוב מיפו: "לאחר שנקלעתי לקשיים בתשלומי המשכנתא, פניתי דרך הבנק לוועדה הבין משרדית. כחודשיים עברו ובמקום החלטה קבלתי צו פינוי. מבירור שערכה עובדת קהילתית של העירייה, גיליתי לתדהמתי כי הבנק כלל לא העביר את בקשתי לוועדה הבין-משרדית. למזלי הרב, התנועה לחיים בכבוד שסייעה לי בכתיבת הבקשה, הנחתה אותי להחתים את הבנק על הבקשה כך שיכולתי להוכיח לבנק ולבית המשפט בעתירה לעיכוב הפינוי כי הבנק התנהל בניגוד לחוק, בית המשפט הורה על עיכוב הפינוי. אם לא הייתי מקפידה על החתמת הבנק על הבקשה הייתי נזרקת לרחוב עם בנותי!"

יש לחייב את הבנקים לאפשר ללווה, אשר נקלע לפיגור בתשלומים, פרק זמן ידוע מראש לפנות לוועדה, לאחר שהתקבלה אצלו התראה בדבר פיגור בתשלומים ובטרם מועבר הטיפול בעניינו לטיפול משפטי. יש לקבוע בחקיקה כי עניינו של לווה שפנה לוועדה לא יועבר לטיפול משפטי אלא אם לא נמצא פתרון בוועדה, או שנמצא פתרון אך הוא לא מומש במשך ארבעה חודשים.

יש לחייב עצירת הריבית והקפאת תהליך הצטברות הקנסות מרגע הגשת הפנייה לוועדה ועד לקבלת התשובה.

התלות בבנקים יוצר חוסר אמון כלפי הוועדה

הבעיה

מניתוח עדויות של לווים עולה, כי אחת הסיבות המרכזיות לכך שפעילות הוועדה אינה ממלאת אחר ייעודה בקרב אוכלוסיות מוחלשות הינה, שלווים אינם חשים שניתן לתת אמון בוועדה. חוסר אמון זה נובע מכך שהיא אינה מצטיירת כגוף ציבורי אובייקטיבי, אלא כגוף המוטה לטובת הבנק המלווה. ראוי לזכור, כי הפנייה לוועדה יכולה לעשות רק דרך הבנק שעמו נמצא הלווה בסכסוך. הגשת הבקשה אף מחייבת את הלווה להעמיד את עצמו לחקירה ולחשוף את הכנסותיו ואת מצבו האישי, ולעיתים כרוך הדבר בחשיפת מידע רפואי או דיסקרטי. כאשר מחויב הפונה לעשות זאת באמצעות גוף פרטי כמו הבנק מעורר הדבר רתיעה, שכן הלווים חוששים מפגיעה בפרטיותם ומשימוש לרעה בנתונים שייאספו. יש להדגיש, כי לא רק שהבנק נתפס כצד בעניין חוב המשכנתא, אלא שלעיתים מזומנות אותו הבנק מנהל גם את חשבונותיו האחרים של הלווה או של בני משפחתו.

מר עמנואל מלכה מנתיבות:
"הוועדה הבין-משרדית נתפסת בעיני כגוף אינטרסנטי הדואג לצרכיו הכלכליים של הבנקים. למרות שהוועדה משתמשת בכספי מדינה, היא אינה משרתת את מטרתה ולא מצליחה לעזור למי שזקוק לכך. החלטות הוועדה נאמרו לי טלפונית ולא בכתב למרות שבקשתי זאת פעמים רבות".

גב' ענת אבו מדימונה: "לאחר גירושי מבעלי, החלו להיווצר פיגורים בתשלומי המשכנתא, במשך כשנה וחצי פניתי לנציגי הבנק לצורך הסדרת החוב, אך אלו לא הציעו שום פתרון, ולא הזכירו את קיומה של הוועדה, אלא דרשו תשלום במזומן של 8,000 שבו לא יכולתי לעמוד, כתוצאה מכך חובי הלך ותפח וזאת בשל אוזלת ידם של נציגי הבנק".

הפתרון

יש לנקוט בצעדים מיידים על מנת לשנות מציאות זו ולנתק את התלות בבנק לצורך הגשת הבקשה לוועדה.

יש ליצור מנגנון פנייה ישיר של הלווה לוועדה, שאינו תלוי בבנק. ניתוק התלות של הפונה בבנק ביחסיו עם הוועדה עשוי לשחרר אותו מהחשש לפרטיותו, ויקל עליו למסור נתונים מלאים ומפורטים לוועדה, דבר שיקל על עבודתה.

**גב' סבטלנה דרבנסקי
מכרמיאל: "לאחר אירוע לב
שעבר אבי, נאלצתי להפסיק
לעבוד, והחלו פיגורים
בתשלומי המשכנתא, לפני
כשנה פניתי לוועדה הבין-
משרדית בבקשה לפריסת חוב,
אך עד היום לא קיבלתי מהבנק
שום תשובה, וכך החוב תפח ל
50,000 ש"ח"**

יש לקבוע, כי נציג משרד השיכון הוא אשר יאסוף את הנתונים הרלוונטיים ויצגם בפני הוועדה ולא נציג הבנק, שלו עניין ברור בהחלטה. הצגה אובייקטיבית של נסיבות המקרה בפני הוועדה היא תנאי לקבלת תוצאה ראויה.

על משרד השיכון להעמיד אדם, שתפקידו להיות בקשר עם הפונים לוועדה מחד גיסא ועם הבנקים מאידך גיסא, ולהדריך את הפונים כיצד למלא אחר דרישות הוועדה.

היעדר שקיפות

הבעיה

הוועדות מתפקדות במחשכים, ללא כל קשר ישיר עם הפונה, וכל הקשר עם הפונה נעשה דרך הבנק בלבד. הדבר גורם לרתיעה. נוסף על כך, חלק מהחלטות הוועדה לא מיושמות בשל כך: מהמידע שהצטבר עולה, כי לא אחת הוספה להחלטת הוועדה הערה מטעם הבנק או מטעם כונס הנכסים, בדבר תשלום שכר טרחת עורך דין או מציאת ערבים, שלא הייתה כלולה בהחלטה המקורית של הוועדה; ההערות הוספו באופן שלא ניתן היה להבחין בינן לבין ההחלטה המקורית של הוועדה. הדבר מהווה לא רק מכשול לביצוע החלטות הוועדה, אלא מנוגד לסדרי מינהל

**מר יצחקי אריה מבאר שבע:
"בפניתי לבנק לבצע את
הסדר הפריסה של הוועדה
הבין משרדית, גיליתי שבכדי
לבצע את ההסדר, עליי לשלם
5,000 ש"ח במזומן, לתדהמתי
גיליתי שתשלום זה אינו מופיע
בהחלטה המקורית של הוועדה
הבין משרדית, אלא התווסף
ע"י נציגי הבנק"**

תקינים.

הוועדה מחלקת משאבים ציבוריים בלי שעבודתה שקופה ומפורסמת, ולא ניתן לעקוב ולפקח על עבודתה ועל החלטותיה.

הפתרון

**מר דוד וקנין מנתיבות:
"קיבלתי תשובה שלילית
מהוועדה והגשתי ערעור.
את התשובה קיבלתי בעל
פה ולא בכתב, בלי נימוק
או הסבר מנציג הבנק."**

יש לחייב את הוועדה למסור את החלטותיה לפונה באופן ישיר ולנמקן, בהתאם להוראות החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958.

יש לפרסם את הקווים המנחים להחלטותיה של הוועדה, ואת הקריטריונים שלפיהם היא פועלת. זאת על מנת להגביר את שקיפות הוועדה, ועל מנת שיוכלו הפונים אליה להיווכח, כי עניינם מטופל בצורה שוויונית ולא שרירותית.

על הוועדה לנהל פרוטוקול, שישקף את השיקולים שהביאו אותה להחלטתה הסופית, ולתת העתק לפונה, שכן אחרת אין כל ערך לזכות הערר.

פגיעה בעקרונות ההליך הוגן

הבעיה

קיים ניגוד עניינים מובנה באופן שבו פועלת כיום הוועדה – כאשר נציג הבנק המלווה הוא זה שאוסף את החומר הרלוונטי, מציגו בוועדה, משתתף בקבלת ההחלטה ומוציא אותה לפועל. הלווה, לעומת זאת, מנותק לחלוטין מהוועדה, אינו מוזמן אליה ואינו מקבל זכות טיעון בפניה, ואינו יכול להביא מסמכים משל עצמו או להיות מיוצג בפני הוועדה.

רוסט מיבנה: "נאלצתי להתפטר מעבודתי עקב הידרדרות קשה במצבה הבריאותי של אשתי, נקלעתי לפיגורים בתשלומי המשכנתא, וכתוצאה מכך התיק שלי הועבר לכונסת נכסים, אשר טרפדה כל ניסיון שלי להגיע להסדר פריסה, ואף אמרה לי כי אין טעם לפנות לוועדה הבין-משרדית מאחר ויש לבנק שליטה בוועדה. במהרה החלו להגיע לביתי צווי-פינוי, וכמעט איבדתי את ביתי בשל כך".

עו"ד ספיר דוידוב: ייצגתי את הלקוחה א', שהיה ברצונה להגיע להסדר פריסת חובות על מנת למנוע את צו-הפינוי שנשלח לביתה. בפנייתה של לקוחתי לוועדת הערר של הוועדה הבין-משרדית, הודיעה לה נציגת הבנק, שאין לה טעם לפנות כלל לוועדת הערר, שכן ועדה זו נשלטת בידי הבנק, ובקשתה לא תאושר בכל מקרה.

הפתרון

יש לשנות את אופן פעולת הוועדה. את הפנייה לוועדה יש לעשות במישרין, כאשר הן הלווה והן נציג הבנק המלווה יכולים להציג נתונים ולהתייחס לנתונים המוצגים על ידי הצד השני. הלווה יוכל לממש את זכותו להיות מיוצג.

בוועדת הערר יש לאפשר לצדדים להופיע בפני הוועדה ולא להסתפק בטיעון בכתב, נוכח המשמעות הקשה של פינוי משפחה מביתה.

ג': עשר פעולות אפשריות לשיפור המצב

- ✓ להרחיב בחוק את סמכויות הוועדה לסייע גם ללווים שנטלו הלוואה ממקור פרטי
- ✓ לתת לוועדה תקציב לסיוע בתשלום החודשי של המשכנתא במקרים קשים
- ✓ לחייב את הוועדה לדון בכל פנייה מבלי להתנות את הטיפול בבקשה בדרישות כלכליות
- ✓ לקבוע בנהל, כי דף מידע על אפשרות הפנייה לוועדה יצורף לכל הלוואה
- ✓ להקים קו מידע במשרד השיכון לטיפול בפניות ציבור בעניין הגשת פנייה לוועדה
- ✓ לחייב את הבנקים לאפשר ללווה לפנות לוועדה בטרם מועבר עניינו לטיפול משפטי
- ✓ להקפיא הליכי הכינוס וצבירת החובות מרגע הפנייה לוועדה
- ✓ לאפשר פנייה ישירה לוועדה ללא תלות בבנק
- ✓ לחייב את הוועדות למסור תשובה מנומקת ישירות לפונה, לרבות העתק מפרוטוקול הדיון
- ✓ לאפשר ללווה להציג נתונים ולהתייחס לנתוני הבנק בטרם מתקבלת החלטה בעניינו