



24 באוקטובר 2023  
ט' בחשוון תשפ"ד

### שאלות ותשובות - מלחמת "חרבות ברזל"

בשעות קשות אלה בנק ישראל ועובדיו עומדים לצד הציבור לסייע בכל הנוגע להתנהלות מול המערכת הבנקאית.

**אנו עומדים לרשותכם במוקדים הטלפוניים בבנק ישראל:**

היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים : 02-6552680 או \*9086

יחידת נתוני אשראי : \*6194

**בנוסף להלן שאלות ותשובות נפוצות העולות על רקע מלחמת חרבות ברזל בכל הנוגע להתנהלות מול המערכת הבנקאית:**  
קובץ זה מתעדכן באופן שוטף.

**1. מהם הטלפונים של מוקדי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי ?**

מוקדי השירות לציבור בתאגידי הבנקאיים ומוקדי החירום מפורסמים בדף זה באתר בנק ישראל (קישור הבא): <https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/#anchor1>

**2. אילו סניפי בנקים פתוחים בתקופה זו ?**

בנק ישראל מפרסם מידי יום את רשימת סניפי הבנקים הפתוחים לפי דיווחי הבנקים להלן קישור למידע:

<https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/#anchor1>

ראוי לציין כי בשל המצב הביטחוני חלק מסניפי הבנקים סגורים ובקישור המצ"ב אנו מפרסמים גם קישורים לאתרי הבנקים עם פירוט הסניפים הזמינים בימים אלה.

**3. כיצד ניתן ליצור קשר עם הבנק כשהסניף סגור ?**

כיום ניתן לבצע באתר האינטרנט הבנק או באפליקציה של הבנק, כמעט כל פעולה שדרשה בעבר הגעה לסניף. בנוסף, ניתן לפנות בכל שאלה למוקד הטלפוני של הבנק – רשימת הטלפונים של המוקדים מופיעה בדף זה (קישור <https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/#anchor1>)

**4. האם ניתן למשוך מזומנים מהמכשירים האוטומטיים כשהסניף סגור ?**

הבנקים המסחריים דואגים למילוי המכשירים האוטומטיים באופן שוטף, גם כאשר הסניפים סגורים. יתכנו תקלות או מחסור זמני במכשירים מסוימים מחלקת המטבע של בנק ישראל עוקבת כל העת אחר מצב המזומנים בבנקים ומוודאת שלא יהיה מחסור במזומנים.

**5. האם מלאי המזומנים שברשות הבנקים יספיק בשעת חירום?**

בנק ישראל והמערכת הבנקאית ערוכים להתמודדות עם תרחישי חירום. לבנק ולמערכת הבנקאית מלאי מספק של מעות ושטרות, שהוכן מבעוד מועד ושעתיד להספיק גם בתקופת משבר זו.

**6. אם יש חשש שביצעו הונאה בחשבון הבנק או שימוש לרעה בכרטיס האשראי מה עלי לעשות?**

כאשר ידוע באיזה בנק מנוהל החשבון ו/או איזו חברה הנפיקה את כרטיס האשראי של הנפגע –

יש לפנות לבנק ו/או לחברת כרטיסי האשראי הספציפית על מנת להקפיד את הפעילות בחשבון. הפיקוח על הבנקים הנחה את הגופים המפוקחים לבצע במצב כזה הקפאת חשבון באופן מיידי, תוך הפעלת ניהול סיכונים נדרש וקיום תהליך זיהוי מהיר ומותאם למצב.

להלן קישור לפרטי המוקדים של הבנקים וחברות כרטיסי אשראי

<https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/#anchor1>

כאשר לא ידוע היכן מנוהלת הפעילות הפיננסית של הנפגע –

הפיקוח על הבנקים הקים צוות מיוחד לטיפול במצבים אלו. הציבור מתבקש לפנות במידת הצורך למוקד הפניות של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל בטלפון 9086\* ו-02-6552680.

נדגיש כי בהתאם לחוק שירותי תשלום, כספם של הלקוחות מובטח ויוחזר אם נעשה שימוש לרעה באמצעי תשלום בידי גורמים עוינים.

אם הנכם נתקלים בקושי מול הבנק או חברת כרטיסי האשראי ניתן לפנות למוקד החירום של הפיקוח על הבנקים בטלפונים: 02-6552680, 9086\*.

**7. אילו צעדים נוקטים הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לטובת הלקוחות?**

הבנקים וחברות כרטיסי האשראי נוקטים בצעדים שונים במטרה לסייע ללקוחותיהם להתמודד עם השלכות המלחמה בהיבט הפיננסי, צעדים אלו כוללים, בין היתר, הקלות בדחיית הלוואות ומשכנתאות, הקמת קרנות להעמדת הלוואות גישור ללא ריבית, פטור

מעמלות עו"ש, הקלות בפירעון פיקדונות שלא בתחנת היציאה, הגדלת מסגרות אשראי וכיו"ב. **למידע מפורט ועדכני אנו ממליצים להיכנס לאתרי האינטרנט של הבנקים וחברות כרטיסי האשראי (הקישורים מופיעים בדף זה)**

8. **אם עד עכשיו לא יכולתי לבצע פעולות מרחוק, כיצד אני יכול לבצע פעולות מרחוק מעכשיו?**

אם עד היום לא היית מחובר לאתר הבנק, אתה יכול להתקשר למוקד הבנק שלך ולבקש טלפונית להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת, לצורך קבלת מידע ולצורך ביצוע פעולות באמצעות מגוון ערוצים כגון: טלפון; אתר האינטרנט; האפליקציה הבנקאית וללא צורך בהגעה לסניף.

9. **אם אני מגיע לתקרת מסגרת האשראי שלי, מה עלי לעשות?**

יש לפנות לבנק בבקשה להגדלת מסגרת האשראי. ניתן לעשות זאת באמצעות המוקדים הטלפוניים, בסניפים, או באמצעות אתר האינטרנט של הבנק או האפליקציה להלן קישור לאתר הבנקים: <https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/#anchor1> המערכת הבנקאית מודעת לקושי אליו נקלע הציבור ופועלת בעידוד הפיקוח על הבנקים לסייע ללקוחות במציאת פתרונות מתאימים. יחד עם זאת, החלטות לגבי מתן אשראי וסיוע לעסקים ומשקי בית יהיו בהתאם להערכת הסיכונים של הבנק בכל מקרה לגופו.

10. **כיצד יש לנהוג במקרים בהם נבצר מהלקוח להגיע לסניף להפקיד כספים בחשבון, על מנת למנוע החזרת חיובים/ שיקים עקב יתרה לא מספקת ?**

ניתן להעביר את הכסף החסר לחשבון באמצעות מערכת זה"ב אם העברת הסכום החסר תבוצע עד שעתים וחצי לפני תחילת יום העסקים – השיק לא יחזור מסיבה של היעדר כיסוי מספיק. .

אם אין אפשרות לבצע העברת זה"ב יש ליצור קשר טלפוני עם הבנק באמצעות המוקדים הטלפוניים של הבנקים, ולהסדיר מראש את המסגרת, או לבקש להגדילה ולו באופן זמני. כמו כן, ניתן לפנות לאוחז בשיק (מי שמתכוון לפרוע אותו) ולבקש ממנו לעכב את הפקדת השיקים עד שהסכום החסר יושלם.

לעניין חשש להטלת הגבלה על החשבון, נציין כי בנק ישראל פועל בימים אלו כדי לסייע בנושא סנקציות הנובעות משיקים ללא כיסוי לאוכלוסיות בסיכון גבוה, הן בצפון והן בדרום, וכן למגויסי צו 8 לשירות מילואים, מועד ואופן ההקלה יפורסמו בקרוב.

### כיצד אני מבטל שיקים שלגביהם יש לי חשש שנגנבו?

ככל שקיים חשש שפנקסי שיקים נגנבו, יש להגיש תלונה למשטרה (ניתן גם דרך אתר האינטרנט), וכן לדווח באופן מידי לבנק ולבקש לבטל את פנקס השיקים שקיים חשש כי נגנב. להלן קישור למוקדי חירום של הבנקאים לקבלת מענה מהיר:

<https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/#anchor1>

### 11. מהו המתווה שאומץ על ידי הבנקים לסיוע ללקוחות בהתמודדות עם השלכות מלחמת "חרבות הברזל" ומתי המתווה נכנס לתוקף?

המתווה חולק לשתי קבוצות לקוחות, בהתאם לאופן הפגיעה שלהם מנזקי המלחמה: קבוצת הלקוחות במעגל הראשון - אזרחים ועסקים אשר מתגוררים או פועלים בטווח של עד 30 ק"מ מרצועת עזה, אזרחים שפוננו מביתם על ידי גורם מדינתי רשמי, שגויסו למילואים בצו 8, או שהם בעלי קרבה ראשונה להרוגי המלחמה או לחטופים או לנעדרים. קבוצת הלקוחות במעגל השני - יתר לקוחות הבנקים.

מועד הכניסה לתוקף של המתווה הוא לכל המאוחר עד לתאריך 31.10.23. להלן קישור

למתווה: <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/b15-10-23>

### 12. האם ה- 31.10.2023 יהיה יום שבתון בשל הבחירות לרשויות המקומיות, ולא יום עסקים בנקאי?

על רקע המלחמה במדינת ישראל, אושרה הצעת החוק לדחיית הבחירות הכלליות לרשויות המקומיות והמועצות האזוריות שאמורות להתקיים ב-31.10.2023 בשלושה חודשים (ל-30.1.2024). לפיכך, ה- 31.10.2023 יהיה יום עסקים בנקאי.

### 13. יש לי תלונה על בנק הדואר, מה עלי לעשות?

נבקש להבהיר כי הפיקוח על הבנקים מפקח על בנקים וחברות כרטיסי האשראי ומפקח על בנק הדואר רק בנושאים שנוגעים ליישום חוק שיקים ללא כיסוי. בנק הדואר מפוקח על ידי משרד התקשורת.

להלן קישור לדף הרלבנטי באתר האינטרנט של משרד התקשורת -

<https://www.gov.il/he/Departments/Guides/subjects?chapterIndex=5>

**14. יש לי פנייה הנוגעת לפעילות משרד האוצר, מה עלי לעשות?**

נבקש להבהיר כי הפיקוח על הבנקים מפקח על בנקים וחברות כרטיסי האשראי.  
בעניין פנייתך, באפשרותך לפנות לבירור עם משרד האוצר.  
להלן קישור לדף האינטרנט של משרד האוצר:

[https://www.gov.il/he/departments/ministry\\_of\\_finance/govil-landing-page](https://www.gov.il/he/departments/ministry_of_finance/govil-landing-page)

**15. יש לי פנייה הקשורה ליחידת מלוות בבנק ישראל, מה עלי לעשות?**

העברנו את פנייתך ליחידת מלוות המדינה בבנק ישראל האחראית על נושא פנייתך.  
בנוסף, באפשרותך ליצור קשר עם יחידת מלוות המדינה בטלפון: 02-6552121, או  
באמצעות כתובת דואר אלקטרוני: [milvot@boi.org.il](mailto:milvot@boi.org.il).