



הודעה לעיתונות:

הפיקוח על הבנקים מפרסם להתייעצות עם הציבור הנחייה המחייבת את התאגידים הבנקאיים להקים מוקד טלפוני בנושא הונאות שיהיה מאויש 24/7

טיוטת עדכון ההוראה שפורסמה היום לקבלת הערות מהציבור, קובעת חובת מתן מענה בנושאי מקצועי ללקוחות, במקרים של חשש להונאות בשירותי תשלום ולצורך מסירת הודעות של לקוחות על חשש לשימוש לרעה בהתאם לחוק שירותי תשלום. זאת, באמצעות מוקד טלפוני, אשר יהיה מאויש באופן רציף, בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע, לרבות בשעות המנוחה השבועיות.

המפקח על הבנקים, מר דניאל חחיאשולי: "הפיקוח על הבנקים שם לנגד עיניו כמטרה מרכזית לקדם צעדים שונים על מנת לסייע למאבק בתופעת ההונאות הפיננסיות, זאת בעקבות ריבוי מקרי הונאה שנעשים בחשבונות בנק ובאמצעי תשלום. ההנחיה שפרסמנו המחייבת הקמת מוקד טלפוני מאויש סביב השעון, מהווה מרכיב נוסף בפעולות השונות שמקדם הפיקוח על הבנקים לטיפול בתופעה ואשר נועדו להגן על הלקוחות."

הדרישה כאמור, אינה מונעת מהתאגיד הבנקאי לאפשר שימוש בערוצים דיגיטליים למסירת הודעות על ידי לקוחות, והדבר אף רצוי כיוון שהוא נותן מענה ללקוחות בעלי אוריינות דיגיטלית.

עוד נקבע בהוראה כי משך ההמתנה לקבלת מענה במוקד לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, בדומה להנחיות הקיימות כיום לגבי שיחות בנושאים אחרים שהוגדרו בחוק (בירור חשבון, סיום התקשרות וטיפול בתקלה).

בהזדמנות זו נחזור ונזהיר את ציבור הלקוחות מפני הונאות פיננסיות ובכלל זה הונאות על ידי התחזות לבנק ישראל, למשטרת ישראל או לתאגידים הבנקאיים. הציבור מתבקש להגביר את ערנותו ולהימנע ממסירת פרטים אישיים וחסויים.

במידה וקיים חשש לאירוע הונאה או ממליצים ללקוחות לפנות בהקדם האפשרי ישירות למחלקת הביטחון של התאגיד הבנקאי או לנציבות תלונות הציבור. ככל שלא התקבל מענה לשביעות רצונו של הלקוח באפשרו לפנות אל הפיקוח על הבנקים בתלונה בנושא. להלן קישור [למידע נוסף](#) [ולהמלצות לאבטחת חשבון הבנק](#).

אנו מזמינים את הציבור להעביר אלינו התייחסויות עד ליום 14.9.2025 במייל המופיע בטיוטה.