



הפיקוח על הבנקים

לשכת המפקח

ירושלים, י"ב באדר תשפ"ו

1 במרץ 2026

26LM5644

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

שלום רב,

הנדון: דגשי הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית בעקבות מבצע "שאגת הארי"

האירועים הבטחוניים מהשנים האחרונות ממשיכים ללוות את אזרחי מדינת ישראל גם בימים אלו. בין יתר השפעות הלחימה, האירועים מציפים סוגיות וקשיים ללקוחות המערכת הבנקאית, לצד הצורך בהקפדה על רציפות תפקודית של המערכת וניהול סיכונים מוגבר.

בשבת האחרונה, ה-28.2.26 פתחו מדינת ישראל וארה"ב במבצע צבאי נגד איראן בהמשך לאיומי האיראנים ולמתיחות בחודשים האחרונים. בעקבות אירועים אלה, הוכרז על הפעלת מערך מל"ח (משק לשעת חירום) ומצב מיוחד בעורף. כמו כן, עודכנה מדיניות ההתגוננות של פיקוד העורף.

כפי שצוין במכתביי הקודמים¹, המערכת הבנקאית הינה גורם חיוני למשק ולציבור הישראלי בעת הזו, ועל כן עלינו להבטיח כי המערכת ממשיכה לתפקד ולספק את השירותים הנדרשים, כמו גם את התמיכה בלקוחותיה, אל מול הקשיים ואתגרי התקופה. זאת, תוך מתן דגש והפעלת רגישות מוגברת כלפי לקוחות שחווים פגיעות בגוף, בנפש, או ברכוש בכל רחבי הארץ, לקוחות שמפונים מביתם, לקוחות שמגויסים למילואים, לקוחות שעסקיהם נפגעים ולקוחות שחזרתם לארץ מתעכבת לתקופת זמן לא ידועה, ותוך המשך קיומו של ניהול סיכונים ראוי.

אציין לחיוב את הגופים מהמערכת הבנקאית אשר מיהרו לנקוט בפעולות סיוע לטובת לקוחותיהם על רקע המצב וממשיכים לשמור על המשך מתן שירות רציף בערוצים שונים. אני מעודד את המערכת הבנקאית להמשיך ולנקוט בגישה פרואקטיבית ורגישה בזיהוי הקשיים העולים מהשטח, במציאת פתרונות ובמתן הקלות, ככל שניתן, ללקוחות במצוקה. זאת, במקביל להמשך קיומם של צעדי הקלה וסיוע שונים כגון מתווה ההקלות הכספיות מיום 1.4.25 ושעודנו בתוקף. לצד זאת, בעקבות האירועים, בנק ישראל מגבש מתווה סיוע ייעודי למבצע הנוכחי, שיכלול הקלות תזרימיות וצעדי סיוע נוספים שיתמקדו בלקוחות שנפגעו מהאירועים.

בהתאם לאמור, אני מוצא לנכון לציין מספר נושאים לגביהם נדרשת המערכת הבנקאית לשים דגש בפעילותה:

¹ בעקבות אירועי השבעה באוקטובר, פורסם, ביום 12.10.23, מכתב המפקח על הבנקים בנושא "דגשי הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית בעקבות מלחמת "חרבות ברזל", בו הובאו מסרים וציפיות אגב האירועים החמורים שפקדו את מדינת ישראל באותה עת. ביום 17.6.23 פורסם מכתב נוסף של המפקח על הבנקים בעקבות מבצע "עם כלביא", בו חודדו דגשי הפיקוח לתקופת מצב החירום.

1. זמינות ורציפות השירותים הבנקאיים

יש לשמר את זמינות ורציפות השירותים ללקוחות ככל הניתן ובהתאם להנחיות פיקוד העורף ולמגבלות השעה, ולפעול ליצירת חלופות מתאימות למתן השירות, ככל שלא ניתן לספקו, בהתאם לצרכי הלקוחות ומאפייניהם.

נדרש לפרסם לציבור מידע עדכני אודות השירותים הקיימים במגוון ערוצים, מיקום הסניפים הפתוחים, שעות פעילות הסניפים והמוקדים הטלפוניים, לרבות מוקדים לשעת חירום, בדגש על תגבור מתן שירות זמין וייעודי ללקוחות שחזרתם ארצה מתעכבת, וכל מידע רלוונטי שתמצאו לנכון אשר יסייע ללקוחות בקבלת שירות ובביצוע פעולות בנקאיות. יש להנגיש את המידע בצורה אפקטיבית ובמקום בולט ולהפיצו בכל הערוצים הרלוונטיים – דף ייעודי באתר אינטרנט, אפליקציה, הודעות סמס, המוקד הטלפוני וכיו"ב.

לצד הבטחת זמינות ורציפות השירותים לציבור, אני רואה חשיבות בשמירה על שלומם ורווחתם של עובדי המערכת הבנקאית, ומחזק את ידיהם של נותני השירות החיוני בתקופה זו.

2. טיפול, סיוע ומענה לפניות לקוחות על רקע המבצע, בדגש על פניות דחופות ופניות על רקע הומניטרי

המערכת הבנקאית מתבקשת לנהוג ברגישות ובזהירות הנדרשת, באחריות ובשקיפות בכל הנוגע לפניות של לקוחות שנפגעו מהאירועים או שפונו מבתייהם, ולבחון כיצד ניתן לסייע ולהקל בהתנהלותם השוטפת, תוך הפעלת שיקול דעת ובהתאם לנסיבות.

3. סיוע ללקוחות שחזרתם ארצה מתעכבת בשל המצב

המערכת הבנקאית מתבקשת לנהוג ברגישות כלפי לקוחות שלא יכולים לחזור מחו"ל נוכח המצב, ולנקוט בצעדי סיוע בהתאם לצרכים העולים מהשטח. בין היתר, יש להתחשב ולשקול את צרכי הלקוחות בהגדלת מסגרת האשראי, לצמצם עלויות ביצוע עסקאות במט"ח ולסייע בקשיים תפעוליים בקבלת השירות, ככל שישנם.

4. הקלה בנטל וסיוע ללקוחות בעמידה בהתחייבויות

נוסף על מתווה ההקלות הכספיות שהחל ביום 1.4.2025 ועל מתווה הסיוע הייעודי למבצע הנוכחי, שנמצא בהליכי גיבוש, המערכת הבנקאית מתבקשת להמשיך לקדם יוזמות שונות שתכליתן הקלה בנטל על הלקוחות, בדגש על לקוחות שנפגעו, לקוחות שפונו מבתייהם, מגויסים למילואים בעת הזו ומשפחותיהם, ועסקים קטנים אשר נסגרו או פועלים במתכונת מצומצמת עקב המצב. מצופה מהמערכת הבנקאית לסייע באופן שיאפשר ללקוחותיה לעמוד בנטל התשלומים ובכלל התחייבויותיהם, לרבות כלפי צדדים שלישיים.

במסגרת זו, יש לשקול בחיוב מתן הקלות במקרים המתאימים, ובכלל זה:

א. להקפיא הליכי גבייה בעת הזאת.

ב. להימנע מגביית עמלות בהתאם לנסיבות.

ג. לאפשר שבירה של פיקדונות טרם זמנם תוך מיזעור עלויות נלוות.

5. שיקים

בנוסף למנגנון המופיע בסעיף 7א בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א – 1981, המחייב את הבנקים להתריע בפני הלקוח על סכנת העדר פירעון שיק, ומתן ארכה להשלמת היתרה החסרה בחשבון, הרי שהבנקים מצופים לגלות רגישות ופרואקטיביות במטרה לסייע ללקוחות להימנע ממצב של העדר כיסוי שיקים במהלך תקופת סליקת השיק.

כמו כן, אנו עוקבים אחר נתוני סליקת שיקים ושיקים חוזרים, ובוחנים באופן מתמיד את האפשרות להמליץ על נקיטת צעדים, בהתאם לחוק, להקלה על לקוחות שנקלעו למשבר שלא היה ניתן לצפות אותו מראש, מתוך שאיפה לאזן בין מניעת הדרדרות לקוחות אלו, לבין הצורך להגן על מוטבים ועל אמינות השיקים.

6. פעילות הסניפים בשעת חירום

הפיקוח על הבנקים העביר הנחיה למערכת הבנקאית לפיה היא נדרשת לפתוח לכל הפחות את סניפי הגרעין (25% ממצבת הסניפים, בפריסה גאוגרפית נאותה). בנקים שיתקשו לעמוד בכך ידווחו לפיקוח על הבנקים אודות הפערים. יש לפרסם את רשימת הסניפים הפתוחים ומכשירי הבנק האוטומטיים הפעילים באמצעי המדיה השונים כמפורט בסעיף 1 לעיל.

7. חלוקת קצבאות

המערכת הבנקאית מתבקשת להיערך למציאת פתרונות עבור הציבור הרחב המגיע לסניפי הבנקים בימי חלוקת הקצבאות לשם משיכת הקצבאות, ולהציע חלופות למשיכת הכספים, בשים לב לעובדה כי חלק מסניפי הבנקים באזורים מסוימים סגורים או פועלים במתכונת מצומצמת, בהתאם להנחיות.

לעניין זה על הבנקים להשתמש בכל האמצעים העומדים לרשותם, לרבות באמצעות סניפים ניידים הממוקמים באתרים ממוגנים, לטובת לקוחותיהם.

8. שירות טלפוני ללקוחות

הפיקוח מכיר בחשיבות הרבה של מתן מענה טלפוני ללקוחות, וכן בכל דרך אחרת, וביתר שאת בעת הזו, הגם שהוא מודע לקושי של המערכת הבנקאית להעניק שירות במוקדים הטלפוניים, כפי שנדרש בשגרה. יודגש, כי הציפייה הפיקוחית היא שיינקטו מירב המאמצים להעניק את השירות המיטבי האפשרי בהתאם ליכולות ולמצב. בכלל זה מצופה מכל תאגיד בנקאי, שטרם עשה זאת, לשקול הקמת קו חירום ייעודי או נתב ייעודי אשר יאפשר תיעודף טיפול במקרים דחופים על רקע המצב.

9. היבטי סייבר והונאת לקוחות

על המערכת הבנקאית להיערך להתגברות ניסיונות ותקיפות סייבר. כחלק מהיערכות זו, יש להגביר את הכוונות, הערנות והמוכנות הארגונית להתמודדות עם אירועים כאמור כולל דגש על רציפות, גיבוי ויתירות מערכי הבקרה וההגנה בארגון לצורך מניעה ככל הניתן, זיהוי מוקדם של אירועים מתהווים ויכולות תגובה מהירות ברמה חוצת ארגון.

בנוסף, עקב חשש להתגברות אירועי הונאת לקוחות בעת הזו, על המערכת הבנקאית להגביר ערנות העובדים לתופעה זו בכלל ערוצי השירות, וכן לפעול להגברת מודעות הלקוחות, לרבות באמצעות הפצת

התראות ואזהרות יזומות לציבור. בנוסף, על המערכת להבטיח ניטור שוטף של פעולות חריגות ואנומליות בחשבונות ובאמצעי התשלום של לקוחותיה.

10. הערכת ניהול הסיכונים

המערכת הבנקאית נדרשת לבחון בניטור גובר את כלל הסיכונים בהתייחס להיבטים השונים ובכללם היבטי תפעול, הון, נזילות ואשראי, לרבות התאמת המדיניות והמודלים לתרחישי קיצון מחמירים יותר ובחינת רמת הנזילות הנדרשת. כמו כן, הנכס מתבקשים לבחון מחדש את נאותות האמצעים והכלים לניהול הסיכונים, תוך חיזוק מנגנוני השליטה, הניהול הביקורת והבקרה בכל נתיבי הפעילות העיקריים.

11. דיווחים בשעת חירום

הפיקוח על הבנקים יפעיל, בהתאם להתפתחויות, את דרישות הדיווח במצב מיוחד המסייע לפיקוח לנתח את המצב, לקבל החלטות בהתאם ולתת מענה לפניית הציבור.

12. דיוני דירקטוריון

לנוכח השינויים הנובעים מהמצב הביטחוני המורכב, הנכס מתבקשים להתאים את דיוני הפורומים הפנימיים למצב, לרבות קיומם של דיונים בהנהלה ובדירקטוריון בדבר מתווה ההיערכות הנדרש לסיטואציה הנוכחית ואשר יתייחסו, בין היתר, לסוגיות המצוינות לעיל.

בברכה,



דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים