

הפיקוח על הבנקים

30 בנובמבר 2025

ירושלים, י' בכסלו, תשפ"ו

דוח קביעת אסדרה

שם האסדרה:	נוהל בנקאי תקין מס' 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי"
מספר חוזר נלווה בפיקוח על הבנקים:	2834
מועד פרסום האסדרה:	30/11/2025
גורם מאסדר בפיקוח על הבנקים:	יחידת האסדרה (בנק-לקוח), אגף בנק-לקוח
סוג האסדרה:	הוראת ניהול בנקאי תקין
סטטוס אסדרה:	סופי
מועד תחילה:	31.5.2026
תחולה:	תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981
מועד פרסום דוח קביעת האסדרה:	30/11/2025

כללי

תיאור תמציתי של האסדרה

הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" מעגנת עקרונות מקובלים שיבטיחו שירות מענה טלפוני מקצועי והולם ללקוחות, בשים לב למאפייני הפעילות במערכת הבנקאית. כמו כן, ההוראה מעגנת חובה לתת קדימות בתור לאזרחים ותיקים, ומגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני. העדכון להוראה קובע חובה להעניק מענה אנושי טלפוני מקצועי שיסייע ללקוחות בתחום ההונאות.

תיאור מצב קיים

הוראת ניהול בנקאי תקין 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" קובעת חובה על תאגיד בנקאי להעניק מענה אנושי מקצועי באמצעות מוקד פניות טלפוני ומסדירה את חובת התאגיד הבנקאי שנקבעה בתיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, ולפיה משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים שפורטו בחוק לא יעלה על 6 דקות מתחילת השיחה, בהתאמות הנדרשות במערכת הבנקאית. כמו כן ההוראה מעגנת חובה לתת קדימות בתור ללקוחות שגילם עולה על 70 שנים, ומגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני לצורך שיפור השירות.

בעיות במצב הקיים

לקוחות אשר נקלעים למקרים של הונאה בחשבון הבנק בו הם מנהלים את פעילותם, או באמצעי התשלום שברשותם, או שחוששים כי נקלעו למקרי הונאה כאמור, מבקשים לדווח באופן מיידי לעובד מקצועי אודות ביצוע ההונאה או להתייעץ עמו לגבי החשש לביצועה על מנת שיפעל בכדי למנוע או לצמצם את הנזק העלול להיגרם עקב כך. נכון להיום, בחלק מהתאגידים הבנקאיים המענה האמור ניתן אגב המענה הכללי אשר ניתן ללקוחות ולא באופן ייעודי. כתוצאה מכך ישנם מקרים בהם לקוחות אלו אינם מקבלים מענה אנושי מקצועי ומהיר.

יעדי האסדרה

מטרת האסדרה שבנדון היא לתת מענה לציבור במקרים של חשש להונאות בשירותי תשלום ולמסירת הודעות של לקוחות על חשש לשימוש לרעה בהתאם לחוק שירותי תשלום, תשע"ט – 2019, באמצעות מענה טלפוני אנושי ומקצועי אשר יהיה זמין לפניות אליו באופן רציף, ומשך ההמתנה לקבלת מענה בו לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, בכפוף לחריגים שהותרו בהוראה. לאור העובדה שחלק מניסיונות ההונאה מתבצעים בשעות הלילה המאוחרות ובשעות המנוחה השבועית, נקבע שמענה כאמור יינתן בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע.

בעלי העניין הרלוונטיים

ההוראה משפיעה על התאגידים הבנקאיים ועל לקוחות המערכת הבנקאית.

בחינת קיום אסדרה מקבילה או סותרת

לא קיימת אסדרה סותרת לאסדרה המפורסמת.

חלק 2 – חלופות מרכזיות ונימוקים לחלופה שנבחרה

בשלבי ההיוועצות עם הגופים המפוקחים עלתה הצעה שדיווחי הלקוחות על מקרי הונאה או חשד להונאה יעשו באמצעים מקוונים חלף קביעת חובה למתן מענה טלפוני אנושי.

לעמדתנו, ישנה חשיבות רבה למתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי לדיווחי לקוחות בנושא חשש להונאות בחשבון תשלום ובאמצעי תשלום ולמסירת הודעות של לקוחות בהתאם לחוק שירותי תשלום. זאת על מנת לאפשר ללקוחות לדווח באופן מידי לעובד מקצועי אודות ביצוע הונאה או החשש לביצועה, על מנת שיפעל למנוע או לצמצם את הנזק העלול להיגרם עקב מעשה ההונאה. החשיבות בקבלת מענה אנושי ומשוב מידי במקרים אלו היא רבה בשל אופיו הקיצוני של האירוע ופוטנציאל הנזק הגדול ללקוחות. יחד עם זאת, הובהר בהוראה כי אין באמור כדי למנוע, בנוסף לכך, גם העמדת אפשרויות דיגיטליות למסירת הודעות על ידי לקוחות. אפשרויות נוספות אלו יתנו מענה ללקוחות בעלי אוריינות דיגיטלית.

חלק 3 – השפעות צפויות של האסדרה (ישירות ועקיפות)

השפעות צפויות של האסדרה

האסדרה תאפשר ללקוחות אשר מתעורר אצלם חשש להונאה בחשבונות הבנק בו הם מנהלים את פעילותם או באמצעי התשלום שברשותם, לפנות לתאגיד הבנקאי באמצעות מענה טלפוני אנושי מקצועי, לדווח על כך באופן מידי, ולקבל סיוע לצורך מניעה או צמצום הנזק העלול להיגרם עקב מעשה ההונאה. מתן סיוע מהיר בקרות אירוע הונאה או חשש לה, כמו גם ניטור ובקרה אחר דפוסי המענה הניתנים באמצעות המענה הטלפוני, אמנם יחייבו הקצאת משאבים מצד התאגידים הבנקאיים, אך מנגד יביאו לשיפור איכות ויעילות המענה הניתן ללקוחות, ולצמצום הנזק הנגרם הן לתאגידים הבנקאים והן ללקוחות כתוצאה ממקרי ההונאה.

אמצעים ומדדים להערכת השגת מטרות האסדרה

הפיקוח על הבנקים יקבל מהתאגידים הבנקאיים דיווח אודות נתוני הפניות למענה הטלפוני בנושא הונאות, ויבחן את השגת מטרת האסדרה והצורך בעדכונה בתום 3 שנים מכניסת העדכון להוראה לתוקף. בכלל זאת תבחן הסוגיה האם ניתן מענה מיטבי ללקוחות בנושא ההונאות והאם אכן נדרש מענה רציף בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע.

חלק 4 – שיתוף הציבור – תיאור תהליך שיתוף הציבור והשפעתו על האסדרה

1. במהלך קביעת האסדרה התקיים תהליך סדור של שיתוף הציבור ושותפו בעלי העניין הרלוונטיים, בהתאם לחוק עקרונות אסדרה, התשפ"ב-2021 ולנהלי הפיקוח על הבנקים.
2. טיוטה ראשונה להיוועצות עם הגופים המפוקחים נדונה במסגרת ישיבת פורום בנק-לקוח ביום 19.11.2024.
3. טיוטה שניה נדונה עם חברי הוועדה המייעצת לענייני בנקאות, בה חברים בהתאם לחוק נציגי מערכת הבנקאות, נציגי ציבור ונציגי רגולטורים פיננסיים מקבילים ביום 11.12.2024. זאת, כנדרש לפי פקודת הבנקאות, 1941.
4. טיוטה להיוועצות עם כלל הציבור לפני פרסום האסדרה הסופית הופצה ביום 31.8.2025 כאשר המועד האחרון להעברת הערות נקבע ליום 14.9.2025.
5. במסגרת ההיוועצות עם הציבור עלה הצורך לתת דגש לדוברי השפה הרוסית, לאור שכיחות התופעה בקרב אוכלוסייה זו. בהתאם לכך נוספה התייחסות לנושא בנוסחים.

חלק 5 – אחר

בחינה בדיעבד

הפיקוח על הבנקים בוחן את הצורך בעדכון המדיניות הפיקוחית או בצעדי אסדרה נוספים או משלימים כחלק מפעילותו השוטפת, וככל שיעלה הצורך יעדכן את ההוראה. האסדרה תבחן בהתאם לדרישת חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021 לכל המאוחר בתום תקופה של 3 שנים ממועד כניסת העדכון להוראה לתוקף.