

הודעה לעיתונות:

הפיקוח על הבנקים מפרסם היום את ההנחיה הסופית לתאגידי הבנקאיים הקובעת חובת מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי בנושא הונאות שיהיה זמין 24/7.

הפיקוח על הבנקים מעדכן אודות פרסום נוסחים סופיים של האסדרה הקובעת חובת מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי בנושא הונאות אשר יהיה זמין ללקוחות באופן רציף. [הנחיה זו](#) מהווה מרכיב נוסף ומשמעותי בפעולות השונות שמקדם הפיקוח על הבנקים לטיפול בתופעת ההונאות ואשר נועדו להגן על הלקוחות.

ההנחיה נובעת מהחשיבות הרבה של מענה טלפוני אנושי ומקצועי לדיווחי לקוחות בנושא חשש להונאות בחשבון תשלום ובאמצעי תשלום ולמסירת הודעות של לקוחות על הונאות. זאת, על מנת לאפשר ללקוחות לדווח באופן מידי ובכל עת לעובד מקצועי אודות ביצוע הונאה או להתייעץ עמו לגבי החשש לביצועה, על מנת שיפעל למנוע או לצמצם את הנזק העלול להיגרם עקב מעשה ההונאה.

בהזדמנות זו נשוב ונעלה למודעות הציבור את הצורך להיזהר מפני הונאות פיננסיות.

בהקשר זה, נציין כי במסגרת [מהלך הסברה נרחב](#) שמקדם הפיקוח על הבנקים להעלאת מודעות הציבור לתופעת ההונאות, יתקיימו השבוע שלושה וובינרים, בעברית, ערבית ורוסית, שבהם יינתנו כלים איך לזהות הונאות ולהימנע מהן.

להרשמה לוובינרים ולקבלת מידע נוסף בנושא התגוננות מפני הונאות:

[/https://financialforumil.co.il](https://financialforumil.co.il)

במידה וקיים חשש לאירוע הונאה אנו ממליצים ללקוחות לפנות בהקדם האפשרי ישירות למחלקת הביטחון של התאגיד הבנקאי או לנציבות תלונות הציבור. ככל שלא התקבל מענה לשביעות רצונו של הלקוח באפשרותו לפנות אל הפיקוח על הבנקים בתלונה בנושא.

ההנחיה תכנס לתוקפה בתאריך 31.5.2026.

