

ירושלים, כ"ז בתשרי, תשפ"ד
12 באוקטובר, 2023

פיקוח על הבנקים
לשכת המפקח

שאלות ותשובות לשעת חירום - 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.

מהם הטלפונים של מוקדי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי ?
מוקדי השירות לציבור בתאגידים הבנקאיים ומוקדי החירום מפורסמים באתר בנק ישראל בקישור הבא : <https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/#anchor1>

אילו סניפי בנקים פתוחים בתקופה זו ?
בנק ישראל מפרסם מידי יום קובץ הכולל את סניפי הבנקים הפתוחים לפי דיווחי הבנקים במצב מיוחד, 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.

כיצד ניתן ליצור קשר עם הבנק כשהסניף סגור ?
אפשר לפנות למוקד הטלפוני של הבנק כדי לבדוק אם ניתן לבצע את הפעולה טלפונית או באמצעות מכשירים אוטומטיים. מומלץ לבדוק האם ניתן לבצע את הפעולה באמצעות אתר הבנק או באפליקציה.

האם ניתן למשוך מזומנים מהמכשירים האוטומטיים כשהסניף סגור ?

מחלקת המטבע של בנק ישראל מנטרת כל העת, גם בשוטף וגם בחירום, אחר זמינות המזומן במשק ואין כל בעיה בנושא זה מבחינת מלאי או יכולת אספקה. הבנקים המסחריים דואגים למילוי המכשירים האוטומטיים באופן שוטף, גם כאשר הסניפים סגורים. כמובן שיתכנו תקלות במכשירים מסוימים או חוסרים נקודתיים ואלו מטופלים באופן שוטף.

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.

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

כאשר ידוע היכן מנוהל החשבון או כרטיס האשראי של הנפגע –

יש לפנות לבנק ולחברת 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 פעילות פיננסית של מי שנפגע –

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

ניתן לפנות בעניין זה למוקד בנק ישראל, לבנקים ולחברות האשראי בקשר לחשבונות קרוביהם. נדגיש כי בהתאם לחוק שירותי תשלום, כאשר נעשה שימוש לרעה באמצעי תשלום בידי גורמים עוינים לגניבת כספי אזרחים, כספם של הלקוחות מובטח ויוחזר. ככל שהנכם נתקלים בקושי מול הבנק או חברת כרטיסי האשראי ניתן לפנות למוקד החירום של הפיקוח על הבנקים בטלפונים: *9086, 02-6552680.

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, אלו מפורטים באתרי כל גוף ובהודעות שמופצות ללקוחותיו. 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.

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. הוראות הפיקוח על הבנקים מאפשרות הצטרפות ללקוחות

מרחוק ל"בנקאות בתקשורת", לצורך קבלת מידע ולצורך ביצוע פעולות באמצעות מגוון ערוצים כגון: טלפון; אתר האינטרנט; האפליקציה הבנקאית וללא צורך בהגעה לסניף.

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

יש לפנות לבנק בבקשה להגדלת מסגרת האשראי וניתן לעשות זאת באמצעות המוקדים הסניפים, ואתרי הבנק ולהלן קישור: <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.

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

ככל שבאפשרותו של הלקוח להעביר באמצעות מערכת זה"ב את היתרה הנדרשת לחשבון, הרי שצעד זה במגבלת הזמן של עד שעתיים וחצי לפני יום העסקים, ימנע את החזרת השיק מסיבת אין כיסוי מספיק. אחרת, יש ליצור קשר טלפוני עם הבנק באמצעות המוקדים הטלפוניים של הבנקים, ולהסדיר מראש את המסגרת העומדת לרשותו, או לבקש להגדילה ולו באופן זמני. כמו כן, ניתן לפנות לאוחזי שיקים ולבקש מהם לעכב את הפקדת השיקים ככל שניתן. 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.