|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | \\portals\DavWWWRoot\sites\boi\about\Mitug\DocList\Logo Bank of Israel 2 color\Logo Bank of Israel 2 color.jpg | ‏ ירושלים, ‏‏כ"ז בתשרי, תשפ"ד  ‏‏‏‏‏‏12 באוקטובר, 2023 |

הודעה לעיתונות:

**ריכוז צעדים שנקט הפיקוח על הבנקים עד כה לסיוע ללקוחות המערכת הבנקאית**

**בעקבות מלחמת "חרבות הברזל"**

**מאז פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", פועל הפיקוח על הבנקים במספר מישורים, במטרה לוודא את המשך מתן השירותים על ידי המערכת הבנקאית, בהתאמה למגבלות המצב הביטחוני, ומתן סיוע נדרש ללקוחות המערכת הבנקאית, תוך מיפוי מכלול ההיבטים הפיננסיים השונים המשפיעים על לקוחות המערכת הבנקאית בעקבות המלחמה. מתחילת האירוע מתקיימות פגישות של המפקח על הבנקים עם כל מנכ"לי הבנקים ומקיים הערכות מצב בתדירות גבוהה, לרבות השתתפות של המפקח וצוותי הפיקוח בהערכות המצב של הגורמים הלאומיים והקמת פורומים ייעודיים עם בכירי המערכת הבנקאית, למיפוי, מעקב וגיבוש פתרונות למתן סיוע מיידי.**

**המפקח על הבנקים, מר דניאל חחיאשוילי**: "מצב החרום הביטחוני בו נמצאת מדינת ישראל משפיע רבות על אזרחי המדינה ובכלל זה על ממשקי הלקוחות עם הבנקים וחברות כרטיסי האשראי. אנו פועלים במרץ רב מתחילת המערכה כדי לוודא שהמערכת הבנקאית תמשיך ברציפות תפקודית ובמתן שירותים בנקאיים חיוניים, תוך רגישות מוגברת לצורכי הלקוחות והקשיים עמם הם מתמודדים. לצורך כך נקטנו במספר צעדים שיש בהם כדי לסייע ללקוחות שנפגעו ואנו ממשיכים לשקוד על מציאת פתרונות נוספים. הפיקוח על הבנקים יעשה ככל שלאל ידו כדי לגבש פתרונות מגוונים ויצירתיים ויפעל בכל הכלים העומדים לרשותו כדי להקל, ולו במעט, על לקוחות המערכת הבנקאית ומשפחותיהם בתקופה מורכבת וכאובה זו."

להלן ריכוז הצעדים שנקט הפיקוח על הבנקים עד כה**:**

* **מכתב המפקח על הבנקים לראשי הבנקים ובו דגשי הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית בעקבות מלחמת "חרבות הברזל", תוך פירוט הצעדים שעליהם לנקוט בעת הזאת**. במסגרת זאת, הדגיש המפקח על הבנקים את הצורך לנהוג ברגישות מוגברת בממשק עם הלקוחות בעקבות המצב הביטחוני המורכב, ליזום הקלות ככל הניתן ללקוחות הנמצאים במצוקה, לשמור על רציפות במתן שירותים באופן הולם ומקצועי ולנהל את מכלול הסיכונים הפיננסיים אשר ייחודים לתקופה זו. מכלול הצעדים מפורט במכתב המצורף להודעה זו.
* **טיפול ייעודי ורגיש בנושא שימוש לרעה בכרטיסי אשראי ופרטי חשבון בנק של נפגעי המצב הביטחוני.** האירוע מטופל מתחילתו ע"י גורמי המקצוע בבנק ישראל, לרבות צוות מיוחד בפיקוח על הבנקים, בשיתוף גורמי הממשלה והביטחון הרלוונטיים. אופן הטיפול בנושא מפורט [בקישור](https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/11-10-23/) המצ"ב.

הפיקוח על הבנקים, הבנקים המסחריים וחברות כרטיסי האשראי מבצעים ניטור שוטף ומעקב אחר האירוע וקוראים לציבור לפנות לקבלת מענה וסיוע בנושאים אלו במידת הצורך, בין אם מול הגוף הפיננסי שבו מתנהל החשבון, ובין אם מול מוקד הפניות המיוחד של הפיקוח על הבנקים בטלפון 9086\* ו-02-6552680.

* **הגבלות על חשבונות שיקים** – אנו פועלים כדי לסייע בנושא הגבלות על שימוש בשיקים לאוכלוסיות בסיכון גבוה, הן בצפון והן בדרום, וכן למגויסי צו-8 לשירות מילואים, מועד ואופן ההקלה יפורסמו בקרוב.
* **התאמת פעילות סניפי המערכת הבנקאית למדיניות ההתגוננות של פיקוד העורף**, במטרה לשמור על ביטחון העובדים והלקוחות. [לינק](https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/8-10-23/) להודעה.
* [**מתן היתר**](https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/letters/lett202331/) **למערכת הבנקאית להפעלת שירותים בנקאיים** בשעת חירום ובכלל זה הפעלת סניפים ניידים, ואפשרות למתן שירותים בנקאיים בסיסיים ללקוחות הבנקים באמצעות סניפים, קבועים או ניידים, של בנק אחר.
* **פרסום קובץ מרכז של שאלות ותשובות לציבור,** הכולל מענה לציבור הרחב לסוגיות שעולות [מהשטח](https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/). קובץ זה יתעדכן באופן שוטף, ככל שיהיה צורך בהבהרות נוספות.
* **הנגשת מידע לציבור הרחב** [באתר בנק ישראל](https://www.boi.org.il/bank-of-israel/iron-swords/) , בנושא פעילות הפיקוח על הבנקים והמערכת הבנקאית.

יצוין, כי הפיקוח על הבנקים ממשיך לנטר את פעילות המערכת הבנקאית, למפות את צורכי לקוחות המערכת הבנקאית והמשפחות שאיבדו את יקיריהם, ולבחון צעדים נוספים נדרשים שיש בהם כדי לסייע בהתמודדות עם הקושי. כמו כן, בימים הקרובים תופץ הוראת שעה הכוללת התאמות נדרשות לשעת החירום.

בד בבד, הפיקוח על הבנקים קורא לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי להמשיך ליזום צעדים נוספים שיסייעו ללקוחותיהם להתמודד עם השלכות המלחמה בהיבט הפיננסי, לצד חבילת ההטבות וההקלות שכבר ננקטו על ידי חלקם, אשר כללו, בין היתר, הקלות בדחיית הלוואות ומשכנתאות, הקמת קרנות להעמדת הלוואות גישור ללא ריבית, פטור מעמלות עו"ש, הגדלת מסגרות אשראי וכיו"ב[[1]](#footnote-1).

1. מידע מפורט אודות צעדי הסיוע ניתן למצוא באתרי הבנקים [↑](#footnote-ref-1)