



16 יוני 2025
כ סיון תשפ"ה

שאלות ותשובות - מבצע "עם כלביא"

בשעות 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 המלחמה בכל הנוגע להתנהלות מול המערכת הבנקאית:

קובץ זה מתעדכן באופן שוטף.

1. מהם הטלפונים של מוקדי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי?

מוקדי השירות הטלפוני לציבור בכלל התאגידים הבנקאיים, זמינים ללקוחות. בשל המצב הוסיפו התאגידים הבנקאיים מוקדי חירום ללקוחות שביתם או רכושם נפגע וללקוחות השוהים בחו"ל.

[לפירוט המוקדים בתאגידים הבנקאיים](#)

2. אני בחו"ל, איך אני יכול ליצור קשר עם הבנק או חברת כרטיסי האשראי שלי?

התאגידים הבנקאיים הקימו מוקדי חירום ייעודים וחלקם אף מאפשרים פנייה בוואטסאפ.

[לרשימת המוקדים ומוקדי החירום](#) שהוקמו לטובת לקוחות ששוהים בחו"ל.

3. אילו סניפי בנקים פתוחים בתקופה זו?

בשל המצב הביטחוני יתכן וחלק מסניפי הבנקים יהיו סגורים. לרשימת הסניפים הפתוחים, ניתן להתעדכן באתרי הבנקים וכן [ברשימה זאת](#).

4. כיצד ניתן ליצור קשר עם הבנק כשהסניף סגור?

5. ניתן לפנות בכל שאלה למוקד הטלפוני של הבנק. [בקישור](#) רשימת הטלפונים של המוקדים הטלפונים ומוקדי החירום.

בנוסף, לבצע באתר האינטרנט של הבנק או באפליקציה של הבנק, כמעט כל פעולה וכן ליצור קשר עם התאגיד הבנקאי במגוון ערוצי תקשורת כגון: "כתוב לבנקאי" וואטסאפ.

מידע אודות ערוצי ההתקשרות הזמינים מפורסם באתרי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי.

6. האם צפוי קושי במשיכת מזומנים במכשירים האוטומטים ?

בנק ישראל עוקב אחר מצב מערכת המזומנים במשק באופן שוטף וערוך לתת פתרונות מקומיים ומערכתיים ככל שיידרש. נכון להיום, מערך המכשירים האוטומטים למשיכת מזומן (כספומטים) פועל כסדרו, ללא תקלות מיוחדות. ככל שבשל המצב המורכב יורגשו קשיים נקודתיים במקומות מסוימים ברחבי הארץ, שמקורם בתשתיות או במבנים שיפגעו (חשמל, דרכי גישה, סניפים וכדומה), בנק ישראל יפעל יחד עם המערכת הבנקאית לתת מענה לתקלות.

7. האם אני יכול לקבל אפשרות לביצוע פעולות מרחוק למרות שלפני כן לא היתה לי כזאת?

הצטרפות לשירותים הדיגיטליים תאפשר לקבל מידע און-ליין ולבצע פעולות באמצעות מגוון ערוצים כגון: טלפון; אתר האינטרנט; האפליקציה הבנקאית וללא צורך בהגעה לסניף. באפשרותך להתקשר למוקד הבנק שלך ולבקש טלפונית להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת. ככל שהדבר יתאפשר, הבנק יצרף אותך לשירות ביצוע פעולות מרחוק.

8. אם אני מגיע לתקרת מסגרת האשראי שלי בחשבון הבנק או בכרטיס האשראי, מה עלי לעשות?

יש לפנות לבנק או לחברת כרטיסי האשראי בבקשה להגדלת מסגרת האשראי. ניתן לעשות זאת באמצעות המוקדים הטלפוניים, בסניפים, או באמצעות אתר האינטרנט והאפליקציה. חשוב לציין כי החלטות לגבי מתן אשראי וסיוע לעסקים ומשקי בית יהיו בהתאם להערכת הסיכונים של הבנק בכל מקרה לגופו.

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

במידה ובחשבון אין יתרה מספקת לכיבוד החיוב, ניתן להעביר כסף לחשבון באמצעות מערכת זה"ב שמאפשרת העברה מיידית של כספים. אם העברת הסכום החסר תבוצע עד שעתיים וחצי לפני סיום יום העסקים – השיק לא יחזור מסיבת היעדר כיסוי מספיק. אם אין אפשרות לבצע העברת זה"ב, יש ליצור קשר טלפוני עם הבנק באמצעות המוקדים הטלפוניים של הבנקים, ולהסדיר מראש את המסגרת, או לבקש להגדילה ולו באופן זמני. כמו כן, ניתן לפנות לאוחז בשיק (מי שמתכוון לפרוע אותו) ולבקש ממנו לעכב את הפקדת השיקים עד שהיתרה בחשבון תאפשר את כיבודו.

10. האם בגלל המצב יבוטל הרישום של שיקים שחזרו בגלל העדר כיסוי בחשבון? (כמו

שאירע במצבי חרום דומים בעבר)

הפיקוח על הבנקים עוקב באופן רציף אחר נתוני סליקת שיקים ושיקים חוזרים, ובוחן שימוש בסמכויות הקיימות, מתוך שאיפה לאזן בין מניעת הדרדרות לקוחות שנקלעו למשבר עקב מצב החירום, לבין הצורך להגן על מוטבים ועל אמינות השיק. טרם התקבלה החלטה להמליץ על הפעלת הסמכויות הקיימות לביטול שיקים ללא כיסוי.

11. כיצד אני מבטל שיקים שלגביהם יש לי חשש שאבדו או נגנבו?

ככל שקיים חשש שפנקסי שיקים אבדו או נגנבו, יש להגיש תלונה למשטרה (ניתן גם דרך אתר האינטרנט), וכן לדווח באופן מיידי לבנק ולבקש לבטל את פנקס השיקים שקיים חשש כי נגנב.

12. יש לי תלונה על בנק הדואר, מה עלי לעשות?

נבקש להבהיר כי הפיקוח על הבנקים מפקח על בנקים וחברות כרטיסי האשראי ומפקח על בנק הדואר רק בנושאים שנוגעים ליישום חוק שיקים ללא כיסוי. בנק הדואר מפוקח על ידי משרד התקשורת.

להלן קישור לדף הרלבנטי באתר האינטרנט של [משרד התקשורת](#).

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

יש לפנות לבנק ו/או לחברת כרטיסי האשראי הספציפית על מנת להקפיד את הפעילות בחשבון. [לפירוט המוקדים הטלפונים של הבנקים וחברות כרטיסי אשראי](#). ככל שהשימוש לרעה התגלה בשעות הערב או בסוף שבוע, יש לפנות למוקד הביטחון כפי שמפורסם באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי.

עצות להתנהלות בנקאית בזמן משבר - מבצע "עם כלביא"

להלן המלצות שיכולות לסייע לכם בעת משבר ולסייע לכם בניהול החשבון וההתנהלות הכלכלית.

1. **צרו קשר עם הבנק** – אם מצבכם השתנה בעקבות המצב, צרו קשר עם הבנק, עדכנו במצבכם (לרבות כיצד ניתן לתקשר אתכם) ובקשו סיוע במידת הצורך.
2. **עקבו אחר חשבון הבנק ופירוט העסקאות בחברות כרטיסי האשראי** – כדי לוודא שהחשבון אינו בחריגה מהמסגרת המאושרת ושאינן חיובים שעתידים לחזור מחוסר כיסוי וכדי לוודא שהפעילות בחשבונות מוכרת לכם. אם זיהיתם פעילות חשודה, יש לפנות לבנק/לחברת כרטיסי האשראי באופן מיידי.
3. **מומלץ להצטרף לשירות המאפשר קבלת מידע בערוצים דיגיטליים** – הבנקים וחברות כרטיסי האשראי מאפשרים לקבל את המידע מרחוק. בנוסף קיימות אפשרויות לקבלת עדכון בכל פעם שנעשה שימוש בכרטיס האשראי שלכם ויש לברר האם ניתן להצטרף לשירות ומהי עלותו.
4. **בררו עם הבנק וחברת כרטיסי האשראי האם אתם זכאים להטבות או הקלות לאור המצב** – מומלץ לברר מהן ההטבות וההקלות המוצעות לכם, והאם הן כרוכות בעלות או בריבית, ולכמה זמן יינתנו.
5. **ככל שהדבר מתאפשר, העדיפו להמשיך לשלם תשלומים שוטפים** (למשל תשלומי משכנתה והלוואות) וזאת משום שפעמים רבות דחיית התשלומים כרוכה בתשלום ריבית. ככל שאין בידכם להמשיך ולשלם, מוצע לבחון חלופות קיימות עם הבנק ועם נותני אשראי אחרים.
6. **במקרה של אובדן כרטיס האשראי** – יש לפנות לבנק ו/או לחברת כרטיסי האשראי באופן מיידי, להודיע על האובדן (או הגניבה).
7. **שקלו את הצעדים הפיננסיים והימנעו מקבלת החלטות נמהרות** – מומלץ לא לחתום על חוזים ו/או מסמכים מבלי לקרוא אותם מראש. כמו כן, יש לוודא שהכתוב בחוזה תואם את מה שסוכם בע"פ.
8. **שמרו על חפצי ערך** (מזומן, כרטיסי אשראי וכו') במקום בטוח במלון/במקום הפינוי ולא להשאירם ללא השגחה.