



ירושלים, כ"ח בניסן, תשפ"ו

15 באפריל 2026



בנק ישראל

דוברות והסברה כלכלית



הודעה משותפת לעיתונות של בנק ישראל, משטרת ישראל ומשרד התקשורת:

סיכום עבודת הצוות הייעודי והרב מגזרי לצמצום תופעת ההונאות הפיננסיות

בשנים האחרונות אנו עדים לעלייה משמעותית בתופעת הונאת לקוחות בידי גורמים עברייניים המבקשים להוציא כספים במרמה. עלייה זו משתקפת הן בגידול בהיקפי ההונאות והן בעלייה ברמת התחכום של גורמי התקיפה. פעולות ההונאה מכוונות לפגוע בכלל ציבור הלקוחות, אולם ניכרת התמקדות באוכלוסיות בעלות התמצאות פיננסית ודיגיטלית נמוכה.

בהתבסס על ההבנה כי באמצעות קידום שיתופי פעולה שוטפים ומתמשכים בין הארגונים במגזר הבנקאי, מגזר התקשורת וגורמי האכיפה הרלוונטיים ניתן לפעול לצמצום התממשות ההונאות הדיגיטליות, הודיעו המפקח על הבנקים, ראש אגף חקירות ומודיעין במשטרת ישראל ומנכ"ל משרד התקשורת על הקמת צוות עבודה ייעודי ורב-מגזרי (להלן: "הצוות").

הצוות, יחד עם שותפים נוספים המייחסים חשיבות רבה לצורך בצמצום התופעה, ובהם איגוד הבנקים, התאגידים הבנקאיים, חברות כרטיסי האשראי, משרד התקשורת וספקיות התקשורת, פעל למיפוי מתווי ההונאה המרכזיים כפי שעלו מן המערכת הפיננסית. במסגרת זו, גובשה גם רשימת המלצות ליישום פתרונות אפשריים, תוך התמקדות במתווים הבאים:

- השתלטות על מספר הטלפון של הלקוח (SIM Swap) ו"עקוב אחריי";
- דיוג ("Phishing") של פרטי לקוחות באמצעות אתרים המתחזים לגופי המערכת הבנקאית;
- הונאות טלפוניות ("Vishing") והונאות באמצעות הודעות SMS ("Smishing").

צורכי המערכת הפיננסית אל מול בנק ישראל, משרד התקשורת והמשטרה הוגדרו במטרה לאפשר התמודדות טובה יותר עם התופעה, ובחלק מהמקרים אף התניע הצוות את התהליכים הנדרשים ליצירת התשתית לקידום המלצות אלו.

בין המהלכים שקידם הצוות: שינוי נוסח הודעות הניוד הנשלחות ללקוחות על ידי מרבית ספקיות הסלולר כך שיכללו הודעה המציגה בבירור את רצונו של הלקוח להתנייד לחברה מסוימת, וכן דחיית הופעת הקוד לשימוש חד פעמי (OTP) לסוף ההודעה; יצירת מסלול VIP להגשת תלונות במשטרה על ידי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי; אפיון שרת שירכז מידע על מספרי טלפון ניידים שנידו, ממנו יוכלו הגופים הבנקאיים לקבל מידע ולשלב בתהליך ניהול הסיכונים שלהם. בנוסף, פעל הצוות בניסיון לקדם פתרון לביצוע חסימה מהירה של אתרים מתחזים באמצעות מנגנון שיאפשר לספקיות התקשורת לחסום גישת משתמשים לאתרים מזיקים.

במסגרת התהליך לקדם את המלצות שיש בהן כדי לתת מענה אפקטיבי לאתגרים שמופן, אשר חלקם מפורט לעיל, עלה צורך ברור בהתקדמות משמעותית בתחום המשפטי והרגולטורי, לרבות קידום חקיקה, הסרת חסמים רגולטוריים, התייחסות לסוגיות הגנת הפרטיות, הקצאת משאבים מתאימים, ואיגום כוחות של כלל השחקנים הרלוונטיים.

הצוות סבור, כי לנוכח העובדה שהונאות פיננסיות הן תופעה רחבת היקף המצריכה התמודדות רב-תחומית ושיתוף פעולה בין גורמים שונים, כאשר כל גורם מחויב להמשיך לפעול במסגרת תחום אחריותו ומול הגורמים הרלבנטיים, ישנה חשיבות עליונה להגדרת גורם מתכלל ברמה הלאומית אשר יקבע אסטרטגיה לאומית להתמודדות עם כלל היבטי התופעה וילווה את התקדמות הטיפול בה לאורך זמן.