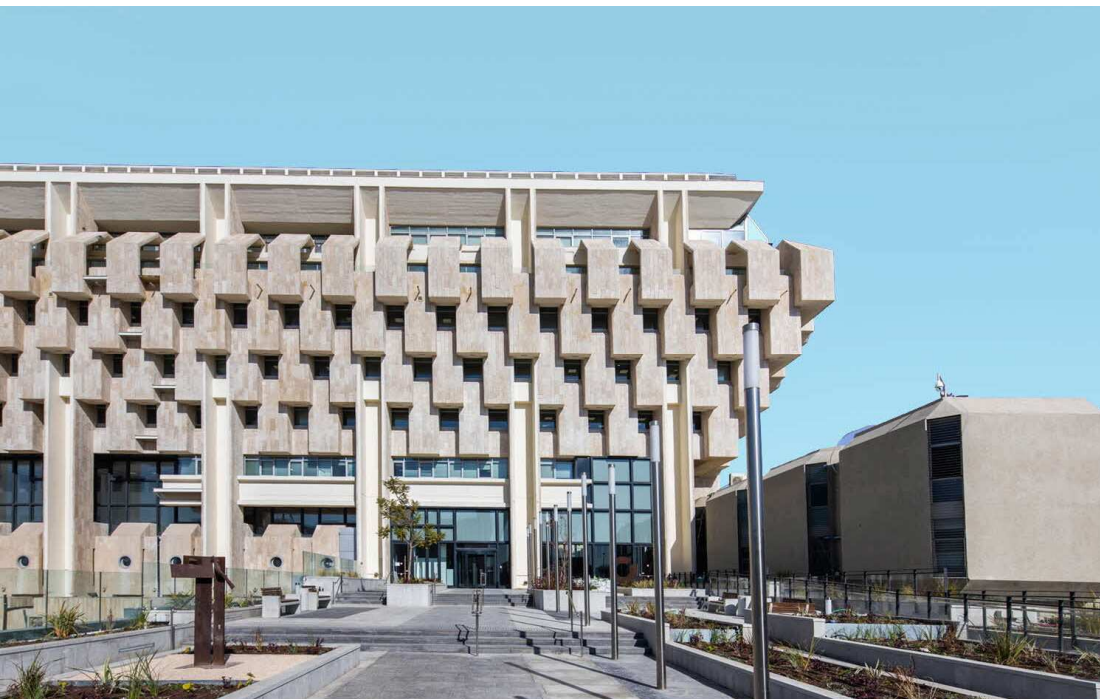




הונאות פיננסיות מתווים, אתגרים ודרכי פעולה



הילה דניאלי-נחמה, הפיקוח על הבנקים

19 במאי, 2025



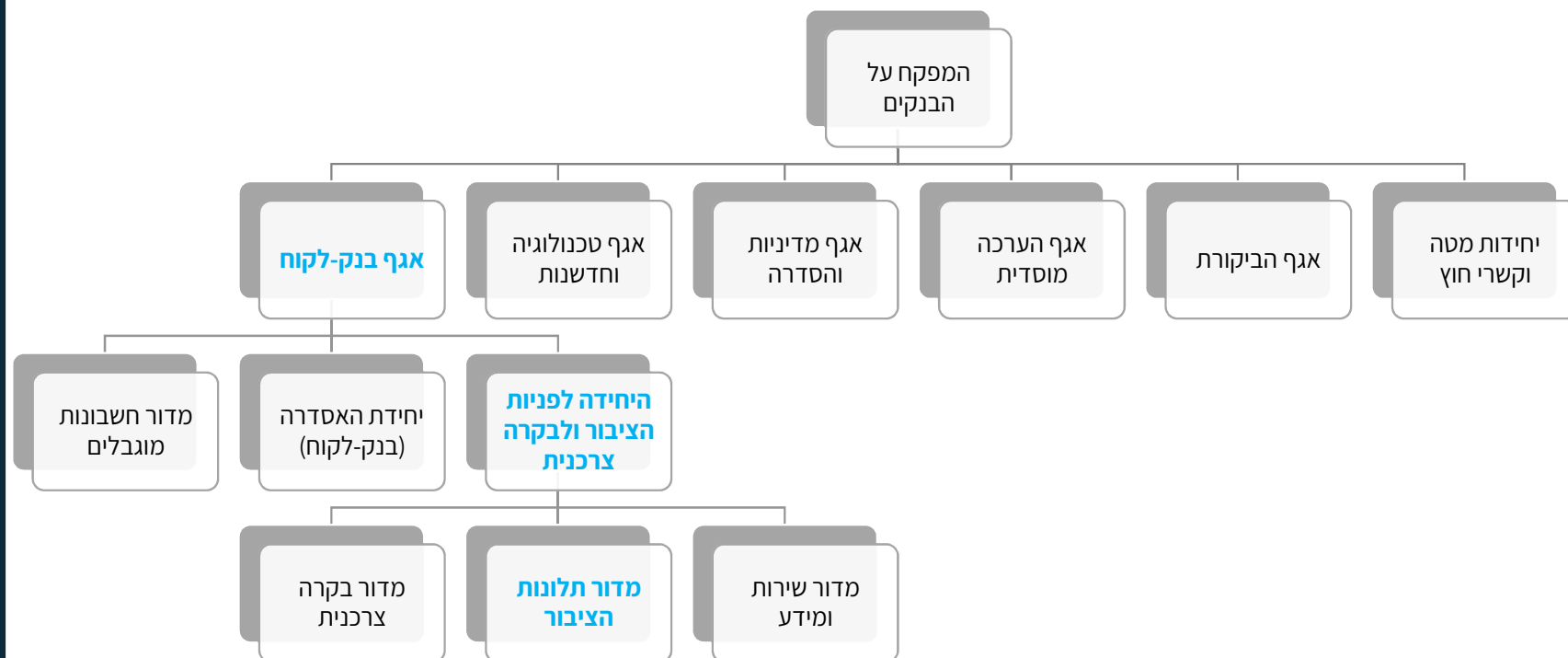


תוכן עניינים

- מדור תלונות בפיקוח על הבנקים
- שימוש לרעה- מפת דרכים
- סוגי הונאות
- דין רלוונטי
- בדיקת תלונות על סירוב פיצוי לקוחות בפיקוח
- דוגמאות להחלטות הפיקוח להתערב ולא להתערב בתלונות בנושא הונאות



מדור תלונות הציבור





פעילות היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית

מענה לאלפי תלונות פרטניות בשנה

01

השבת כספים ללקוחות

במהלך השנים 2022-2023 הושבו סך של 35 מ' ₪ ללקוחות.
מתוכם 33 מ' ₪ במסגרת תיקון ליקוי רוחבי.

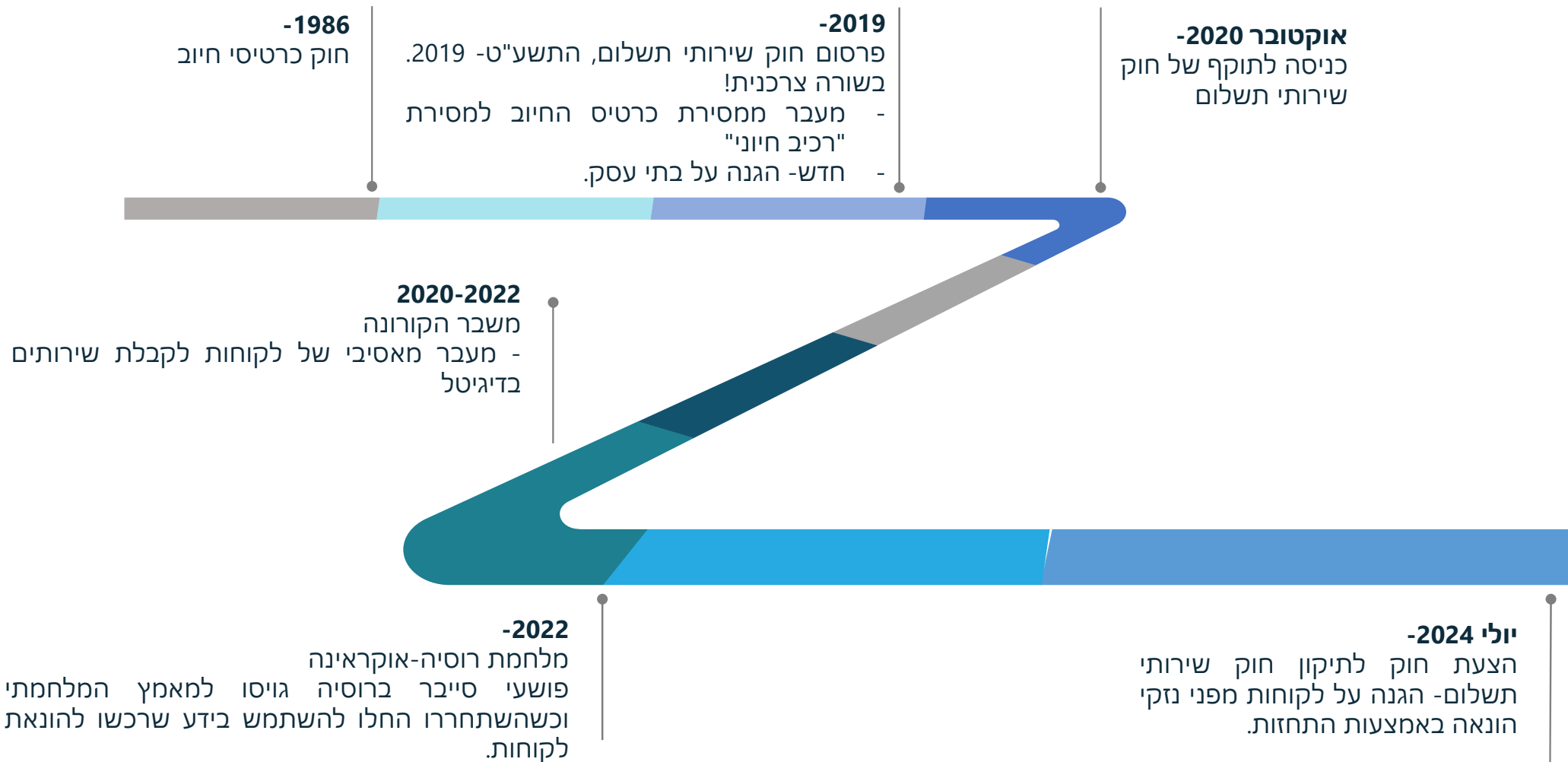
02

אכיפה

03



הגנה על לקוחות מפני שימוש לרעה - מפת דרכים



סוגי הונאה

הונאה עם תשלום מורשה

הלקוח יוזם ומבצע את פעולת התשלום ומוסר את הרכיב החיוני למתחזה לבית עסק לגיטימי (מוכר כעסקאות תשלום לכאורה לדואר ישראל, מכס, בוקינג וכו').

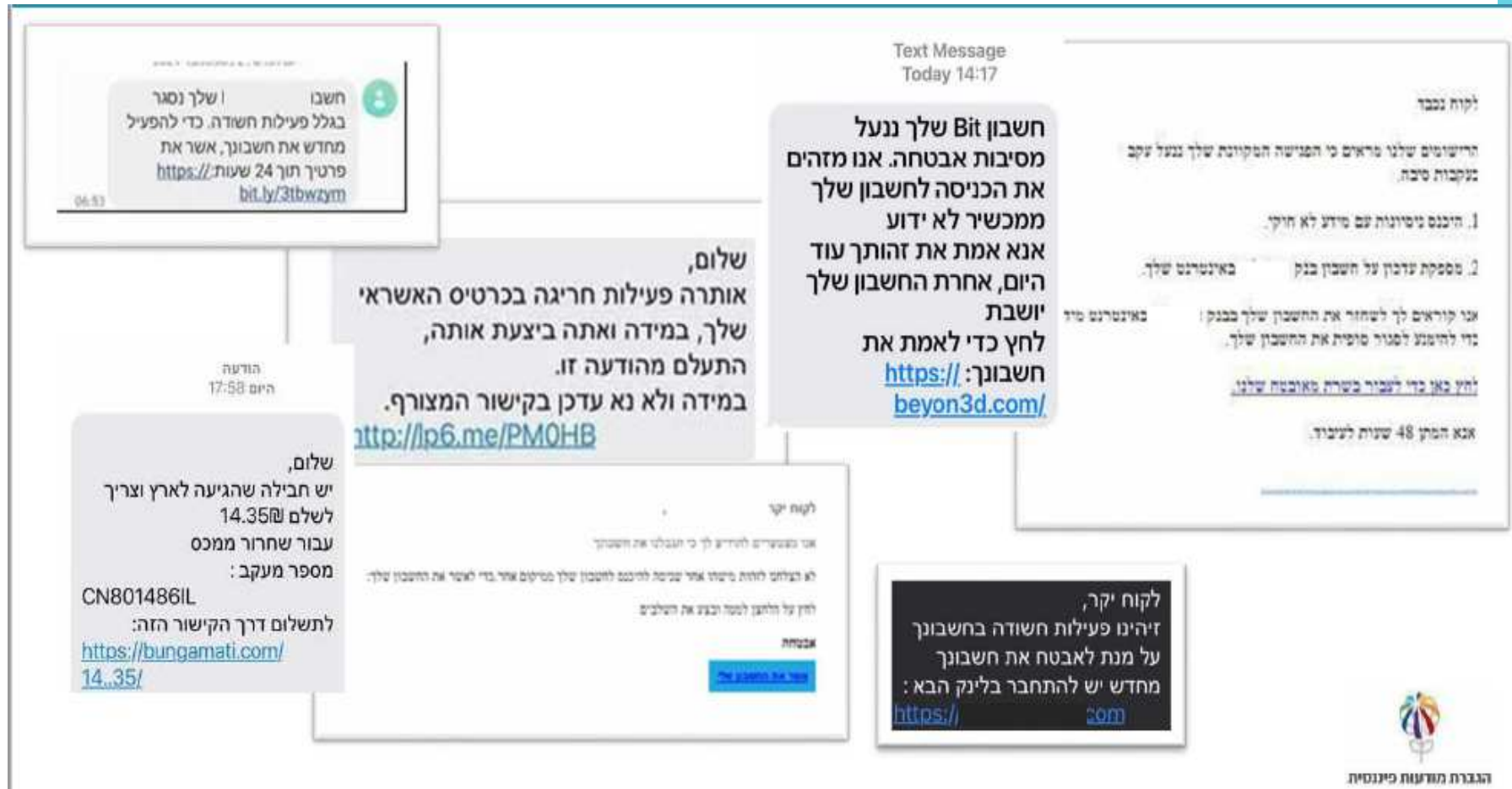
הונאה עם תשלום שאינו מורשה

גורם שאינו הלקוח יוזם ומבצע את פעולת התשלום.

הונאה מסוג זה כוללת מקרים של אובדן/גניבה או השגה במרמה של נתוני כרטיס החיוב או פרטי הזדהות להתחברות לחשבון בנק. השגת הפרטים יכולה להיעשות, בין היתר, באמצעות טכניקות של הנדסה חברתית. המקרים המוכרים לנו הנם מקרים בהם לקוח מוסר את הרכיב החיוני לגורם זר המתחזה לנותן שירותי תשלום, למשטרה, לבנק ישראל ועוד.

הרכיב החיוני השכיח הינו פרטי כרטיס האשראי או פרטי החשבון בצירוף הזנת קוד אימות שנשלח בהודעת SMS לטלפון הסלולרי של הלקוח.

פישינג- נקודת ההתחלה של ההונאה



מסירת הפרטים מאפשרת סוגים שונים של הונאות...



300 מ' ש"ח בשנתיים האחרונות (משטרת ישראל)

פילי

מזדהים כשוטרים - ועוקצים קשישים: "הכסף הזה ללוויה שלי"; "יקברו אותך גם ככה"

שיטת ההונאה שזכתה לזינוי "העוקץ הרוסי" הפילה בפח כבר עשרות מבוגרים - רובם יוצאי חבר העמים. הקורבנות נותרים חסרי אונים וללא אגורה בחשבון: "נמתי להם את הקוד לאפליקציה, הייתי בטוחה שאני עוזרת למשטרה" • ממי כדאי להיזהר ומה ניתן לעשות כשמוכל מתקשר? המדריך המלא

00:56 14/12/22 | עדכון | 22:47 13/12/22 | פורסם | המדורגת המדורגת | הירח נצח | 26,394

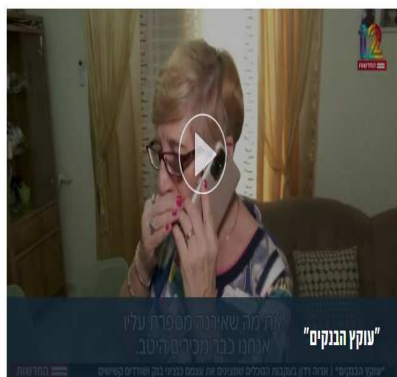
26,394

א. א.

f

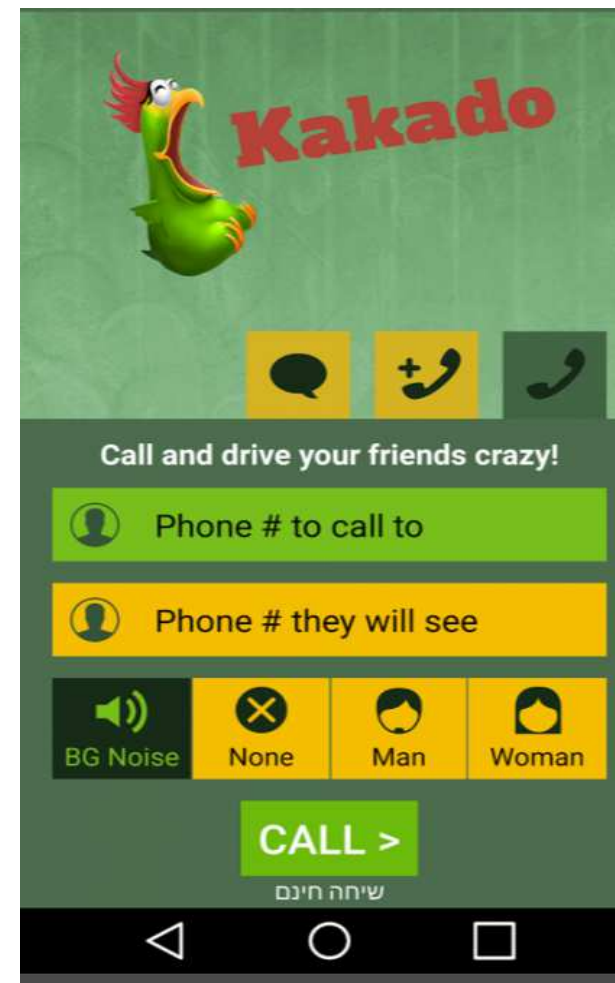
📞

📧



"עוקץ הבנקים"
זה מה שאירעה מפתח עליו
ינחמו כבר מכירת הבית

הונאות טלפוניות ללקוחות דוברי רוסית



תוצאות ההונאה



כניסה לחשבון הבנק והעברת
כספים מהחשבון (לעיתים תוך
נטילת אשראי)

משיכת מזומן מ- ATM

חיוב כרטיס האשראי של הלקוח
ללא ידיעתו

רישום לארנק דיגיטלי וביצוע
עסקאות (apple pay,)
google pay

A dark, grainy image of a person's face, possibly a woman, with a large red number and Hebrew text overlaid. The image is very dark and blurry, with the person's features barely visible. The text is in a bold, red, sans-serif font.

2,073,017 ש"ח



שימוש לרעה הגנות עיקריות בדין

סעיף 29 לחוק שירותי תשלום- הגנה על המשלם בעסקה במסמך חסר. עסקה במסמך חסר היא עסקה שבה זהות המשלם לא אומתה באמצעות פרט אימות מוגבר. בטענה לשימוש לרעה בעסקה במסמך חסר ישנה הגנה רחבה ללקוחות.

סעיף 24 לחוק שירותי תשלום- הגנה על משלם אלא אם מסר את הרכיב החיוני. המשלם יצטרך לשכנע כי נעשה שימוש לרעה. נותן שירותי התשלום ינסה להוכיח כי מתקיים אחד החריגים בחוק (מרמה ומסירת הרכיב החיוני).

פרקים ה'-ו' להוראת נב"ת 367- קביעת מדיניות לזיהוי ואימות לקוחות בהתאם לרמת הסיכון של הפעולה הבנקאית, ניטור פעילות חריגה, שליחת התראות ללקוחות על פעילות חריגה, קביעת תקרות לסכומי העברות ועוד.



חוק שירותי תשלום-סעיף 24

שימוש לרעה באמצעי תשלום- הגבלת אחריות לשימוש לרעה בשל מסירת הודעה

24. (א) בסעיף זה, "הודעה" – הודעה של המשלם לנותן שירותי תשלום למשלם על גניבה או אבדן של רכיב חיוני באמצעי תשלום או על שימוש לרעה באמצעי תשלום.

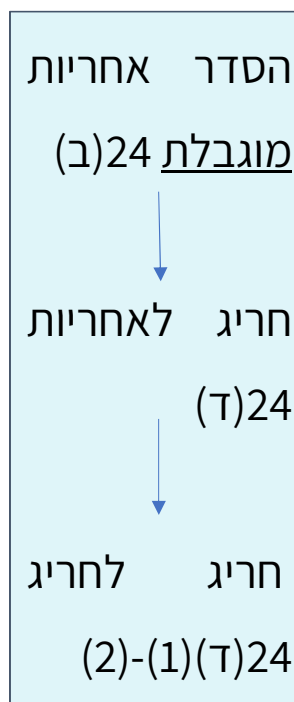
(ב) המשלם לא יהיה אחראי לשימוש לרעה באמצעי תשלום שנעשה לאחר שנמסרה הודעה.

(ג) המשלם יהיה אחראי לשימוש לרעה באמצעי תשלום שנעשה לפני שנמסרה הודעה, לפי הסכום הנמוך מבין אלה:

- (1) סכום קבוע של 75 שקלים חדשים בתוספת של 30 שקלים חדשים לכל יום מהמועד שבו נודע למשלם על הגניבה או האובדן של הרכיב החיוני באמצעי התשלום או על השימוש לרעה באמצעי התשלום.....השר, בהסכמת שר האוצר ונגיד בנק ישראל ובאישור ועדת הכלכלה, רשאי לקבוע, בצו, סכומים שונים מהסכומים הקבועים בפסקה זו;
- (2) סכום פעולות התשלום שבוצעו בפועל תוך כדי השימוש לרעה.

(ד) על אף הוראות סעיף קטן (ג), המשלם יהיה אחראי לשימוש לרעה באמצעי תשלום שנעשה לפני שנמסרה הודעה, והגבלת האחריות לפי הסעיף הקטן האמור לא תחול עליו, אם השימוש באמצעי התשלום נעשה לאחר שהמשלם העמיד את הרכיב החיוני באמצעי התשלום לרשותו של אדם אחר, והכול בין שהשימוש נעשה בידיעת המשלם ובין שנעשה שלא בידיעתו; הוראות סעיף קטן זה לא יחולו בהתקיים אחד מאלה:

- (1) הרכיב החיוני הועמד לרשותו של האדם האחר בנסיבות סבירות למטרת שמירה בלבד או שהועמד לרשותו של מוטב לשם מתן הוראת תשלום באמצעות המוטב;
- (2) השימוש לרעה נעשה לאחר שהרכיב החיוני שהועמד לרשות האדם האחר נגנב מאותו אדם או אבד לו.





סעיף 24(ד) החריג לחריג

24. שימוש לרעה באמצעי תשלום- הגבלת אחריות לשימוש לרעה בשל מסירת הודעה

(ד) על אף הוראות סעיף קטן (ג), המשלם יהיה אחראי לשימוש לרעה באמצעי תשלום שנעשה לפני שנמסרה הודעה, והגבלת האחריות לפי הסעיף הקטן האמור לא תחול עליו, אם השימוש באמצעי התשלום נעשה לאחר שהמשלם **העמיד את הרכיב החיוני** באמצעי התשלום לרשותו של **אדם אחר**, והכול בין שהשימוש נעשה בידיעת המשלם ובין שנעשה שלא בידיעתו; הוראות סעיף קטן זה לא יחולו בהתקיים אחד מאלה:

(1) הרכיב החיוני הועמד לרשותו של האדם האחר **בנסיבות סבירות למטרת שמירה בלבד** או **שהועמד**

לרשותו של מוטב לשם מתן הוראת תשלום באמצעות המוטב;

(2) השימוש לרעה נעשה לאחר שהרכיב החיוני שהועמד לרשות האדם האחר נגנב מאותו אדם או אבד לו.



חוות הדעת של משרד המשפטים ספטמבר, 2021

הגנה על לקוחות בנסיבות של מסירת הרכיב החיוני למתחזה לנותן שירותי תשלום

➤ בשנת 2021, לבקשת הפיקוח על הבנקים, פרסם משרד המשפטים חו"ד אשר בין השאר, המפרשת את תחולת סעיף 24(ד) לחוק שירותי תשלום על מקרי הונאה בהם הלקוח מסר את הרכיב החיוני לגורם זר שהתחזה לנותן שירות תשלום.

➤ בהתאם לחוות הדעת, בנסיבות בהן הלקוח מוסר את הרכיב החיוני לגורם **שהתחזה לנותן שירותי תשלום**, אינם נכללים בחריגים המפורטים בסעיף קטן (ד), ומשכך הכלל הוא כי **הלקוח זכאי להגנות** שבחוק לגבי שימוש לרעה.

האתגרים בטיפול בתלונות לקוחות על הונאות



היעדר הגנה מלאה
בכלל מקרי ההונאה



הונאות מתוחכמות
הכוללות שימוש
בהנדסה חברתית
ודפוסי הונאה
משתנים.



צורך לבחון כל מקרה
לגופו על פי נסיבותיו.



סכום הנזק ללקוח
הבודד עלול להיות
משמעותי



שימוש לרעה בדיקת תלונות בנושא סירוב לפיצוי לקוח

מסירת רכיב חיוני לנותן שירותי תשלום

האם הנסיבות מתאימות ליישום
חוות הדעת של משרד המשפטים
(ספט' 21')

הוראת נב"ת 367 (בנקאות בתקשורת)

האם היו דגלים אדומים לבנקאי?
האם היו צריכים להיות דגלים
אדומים? התראות ללקוחות?

חוק שירותי תשלום

כיצד אומתה זהות הלקוח?
האם התמלאו התנאים המקנים
הגנה ללקוח בחוק?

דגלים אדומים

האם הופרו חובות הנאמנות
והזהירות כלפי השותפים האחרים
בחשבון

ניטלה הלוואה במסגרת אירוע ההונאה

האם הליך חיתום ההלוואה תקין?
הליך זיהוי לקוח שנטל את
ההלוואה?



➤ שאלת התרשלות לקוח

➤ הוזן קוד שנשלח אל הנייד של הלקוח.

➤ הפיקוח בוחן האם התאגיד הבנקאי נקט בפעולות

שיש בהן כדי לסייע ללקוח לשפוך אור על נסיבות

ההונאה ולמצות את הדין עם הגורמים העברייניים.

**דוגמאות להסברים של
התאגידים לסירוב פיצוי לקוח
שלא התקבלו על ידי הפיקוח**



לא הוכח שימוש לרעה

➤ **הלקוח לא עמד בנטל השכנוע לשימוש לרעה.** תלוי נסיבות המקרה הפרטני.

לא שיתף פעולה עם הליך התחקור של התאגיד הבנקאי, לא הגיש תלונה במשטרה, גרסאות לא עקביות, טוען סידרתי לשימוש לרעה ועוד.

➤ **התאגיד הבנקאי הוכיח כי הלקוח הוא זה שביצע את העסקה.** הלקוח נראה במצלמות האבטחה של בית העסק / ATM ; המוצר שלכאורה נרכש תוך שימוש לרעה נשלח לכתובתו של הלקוח.

**דוגמאות למקרים בהם
הפיקוח החליט שלא
להתערב בתלונה**

נסיבות השימוש לרעה אינן בתחולת חוק שירותי תשלום

➤ **העברת כסף מזומן.** הלקוח משך בעצמו מזומן והעביר אותו לגורם מתחזה במסגרת הונאה.

נסיבות נוספות

התאגיד הבנקאי ניסה למנוע את ההונאה. התאגיד הבנקאי ניטר את אירוע ההונאה, נקט בצעדים למניעתו, אך הלקוח התעקש להמשיך בביצוע העסקאות.

כך למשל התאגיד הבנקאי חסם את הכרטיס והלקוח פנה והתעקש להסיר את החסימה; התאגיד הבנקאי הזהיר את הלקוח כי מדובר בהונאה והלקוח לא המשיך לפעול להעברת הכספים.



פעילות הפיקוח על הבנקים

הפיקוח על הבנקים הגדיר את "מניעה וצמצום אירועי הונאה" כיעד אסטרטגי פיקוחי לשנים הקרובות.

- הפעילות הפיקוחית מתבצעת על ידי צוות בין אגפי לטיפול בהונאות.
- הטיפול בנושא הונאות מתמקד בשני שלבים:
- **שלב מניעתי:** חינוך פיננסי, שיתוף מידע, שת"פ עם משרד התקשורת.
- **שלב הטיפול בלקוחות שנפלו קורבן להונאה:** אכיפת פיצוי לקוחות בהתאם לדין, ניטור פעילות חריגה בחשבון לקוח.

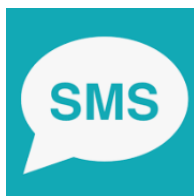
ס דפוסי ההונאה הופכים מתוחכמים יותר ויותר. הנזק ללקוח הבודד משמעותי מאוד!

ס אירועי ההונאה ילכו ויתגברו בשל התפתחויות טכנולוגיות ומעבר מאסיבי לדיגיטל.

ס קיימת הגנה בחוק שירותי תשלום, אך היא חלקית. **תיקון החוק ירחיב את ההגנה ללקוחות.**

ס קיימת חשיבות בגורם מתכלל מדינתי לטיפול הוליסטי בנושא.

ס קיימים **שחקנים נוספים רלוונטיים** אשר להם האחריות לטיפול בנושא.





ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בדרכים הבאות:

ניתן להגיש פנייה באמצעות פורטל היחידה לאחר כניסה דרך מערכת הזדהות לאומית.



בדואר: ת"ד 780 ירושלים 91007



בפקס: 02-6669077



בטלפון: 02-6552680 או *9086 בימים א'-ה' בין השעות 9:00 - 13:00.





תודה!

