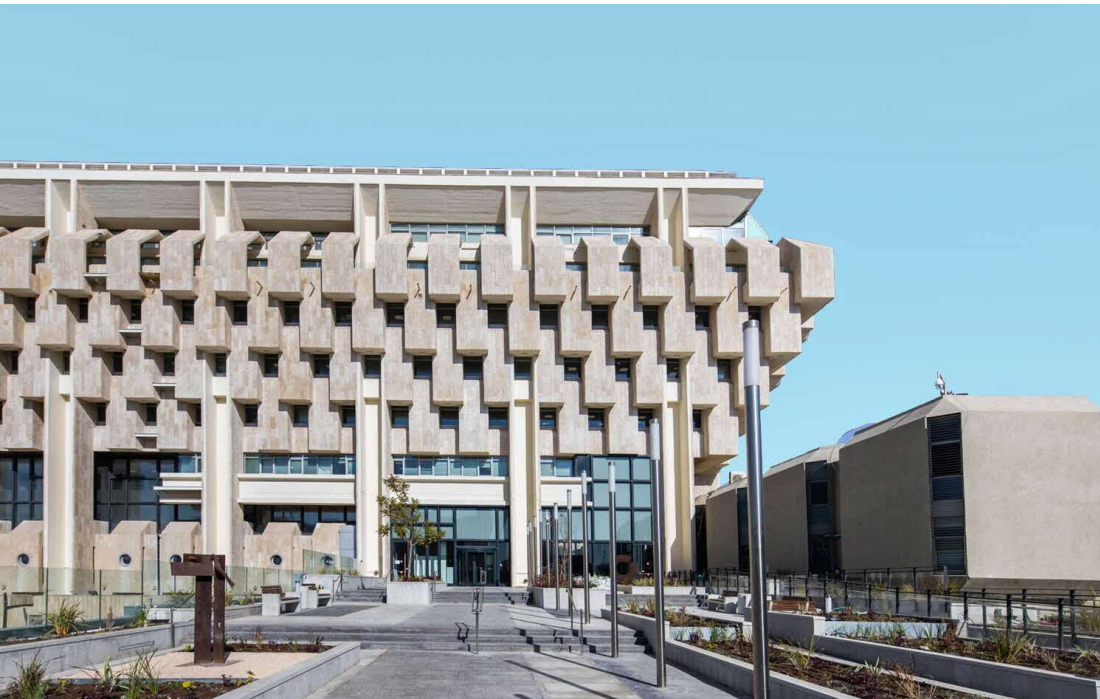
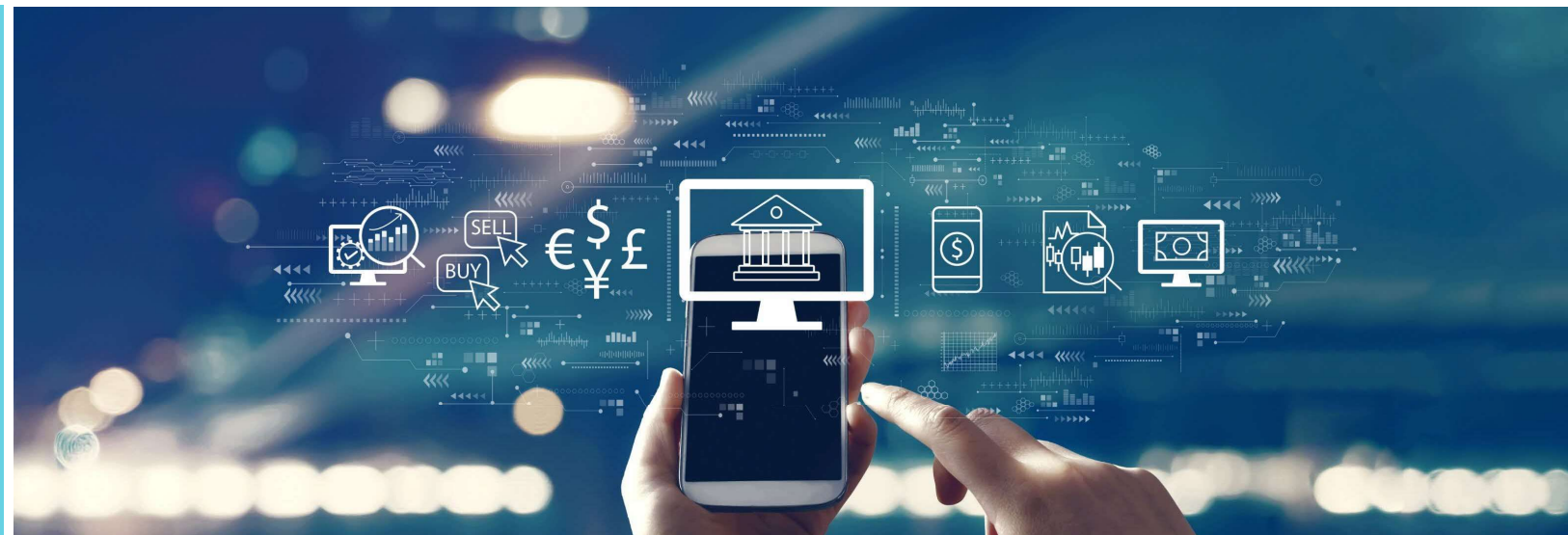




הונאות פיננסיות מתווים ודרכי פעולה

אורית שגיא, הפיקוח על הבנקים

30 ביוני, 2026



תוכן עניינים

1. מדור תלונות הציבור בפיקוח על הבנקים

2. הונאות פיננסיות

○ דפוסי הונאה

3. מנגנון פיצוי לקוחות שנפלו להונאה

○ חוק שירותי תשלום- פעולה מורשית ופעולה לא מורשית

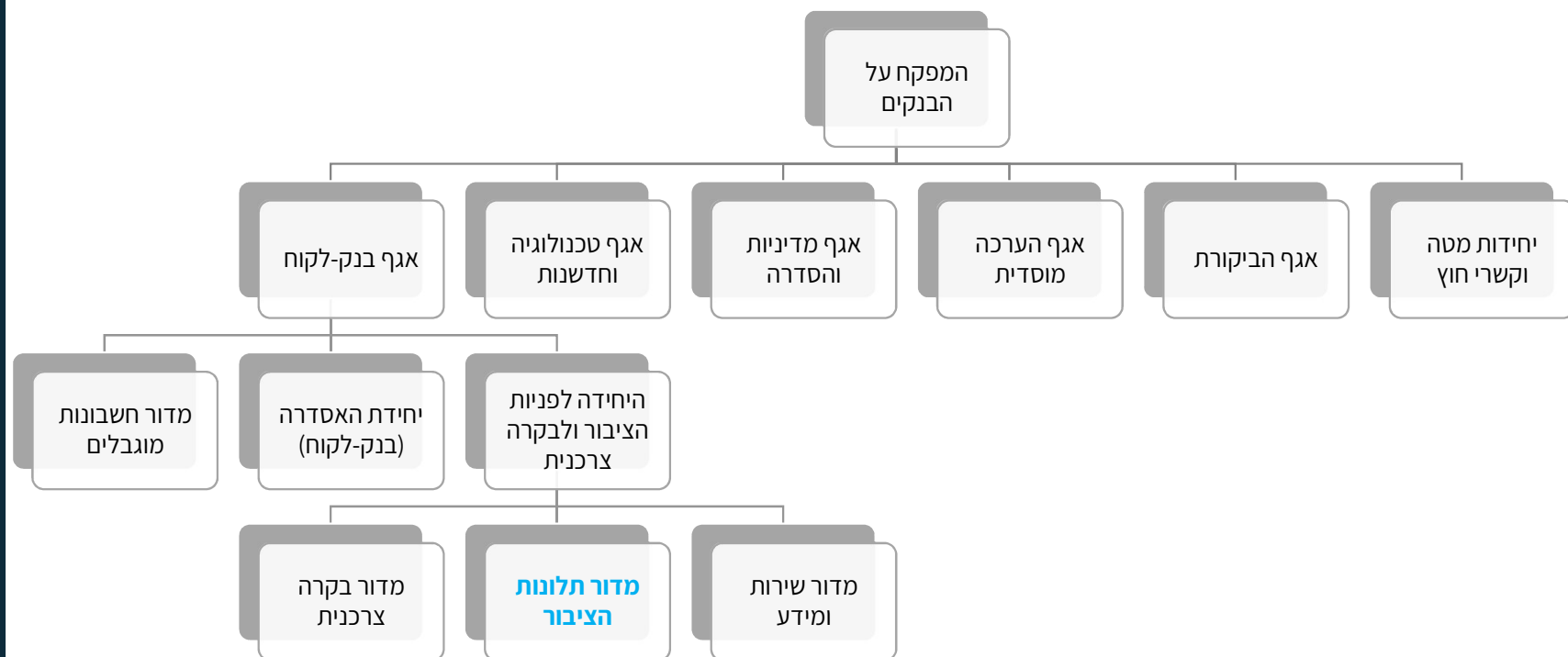
4. אז מה עושים?

○ ללקוח יש את היכולת למנוע את ההונאה





מדור תלונות הציבור



פעילות היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית

מענה לאלפי תלונות פרטניות בשנה

01

בשנת 2025
הושבו **1.5 מ' ש** בתיקים פרטניים
ו- **33 מ' ש** בהליך תיקון ליקויים
רוחביים ל- 300,000 לקוחות.

השבת כספים ללקוחות

02

אכיפה והערכה צרכנית

03



תוצאות ההונאה

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

משיכת מזומן מ- ATM

חיוב כרטיס האשראי
של הלקוח ללא ידיעתו

גניבת זהות

משיכת כספי פנסיה
וקופות גמל





פשינג- נקודת ההתחלה של ההונאה

+972539650619

**הודעה חדשה
בנושא הקפאת
תיק המס, באזור
האישי שלך באתר
רשות המסים,
בתוך 'הודעות
אישיות', להגיש
התנגדות, בקישור
הבא: <https://z4a2ajb2l2697zh44002.pages.dev>
בברכה, רשות**

שלום,

חשבון הבנק שלך ננעל עבור סיבות
אבטחה. כי ניסית להיכנס לחשבון יותר
מפעם אחת עם מידע שגוי, אנא אמת
זהותך עוד היום, אחרת נחסם ונבטל
העברות והפעולות האחרונות בחשבון
שלך.

"תודה, בנק לאומי":
<https://leumi.wpengine.com/leumi/login/the/>

הודעת טקסט • SMS
יום רביעי 9:56

תזכורת חשובה – מנהרות הכרמל
שלום,
יתרת חוב של 20.40 ₪ ממתינה
לתשלום.
אי תשלום בזמן עלול לגרום חיובים
נוספים

tinyurl.com/ko0rm

הודעות טקסט עם 065-985-6862 (SMS/MMS)

לא נקרא

ישראלכרט, בוקר טוב
זאת הודעה מחברת ישראלכרט. בכרטיס
אשראי זוהתה פעילות חריגה. עקב כך,
חסמנו זמנית את הכרטיס לפעילות ולא ניתן
לבצע רכישות באמצעותו.
להפעלת הכרטיס שלך בקישור הבא:

<https://rebrand.ly/isracard-Verification-04f00f>

תמיד לשירותך,
חברת ישראלכרט



**הודעה רשמית - פרקליטות המדינה / משטרת
ישראל**

מר/גברת יקר/ה,

חשוב: נפתח נגדך תיק פלילי בגין הטרדה מינית

ברצוננו ליידע אותך באופן אישי כי בימים האחרונים נפתח נגדך תיק פלילי מס'
2025-05-26970, בעקבות תלונה שהתקבלה על הטרדה מינית, בהתאם לחוק
למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998.

עיקרי החוק:
סעיף 5 לחוק קובע:
"העובר עבירת הטרדה מינית דינו – מאסר עד שנתיים, ואם בוצעה תוך ניצול
יחסי מרות או תלות – עד ארבע שנות מאסר."

בהתאם להנחיות, עלך להתייצב לחקירה בחתנת המשטרה הקרובה. פרטי
המועד והמיקום המדויק נמצאים בקובץ המצורף, אשר חובה להוריד ולעיון בו
בהקדם.

**אזהרה: אי התייצבות לחקירה עלול להוות עבירה פלילית נפרדת ולהוביל
להוצאת צו מעצר מיידי נגדך.**

זכויותיך: אם אין ברשותך אפשרות לשכור עורך דין פרטי, הנך זכאי לייעוץ משפטי
חינם מטעם המדינה, בכפוף לבדיקה.

להורדת פרטי החקירה והמסמכים הנלווים:
לחץ כאן להורדה

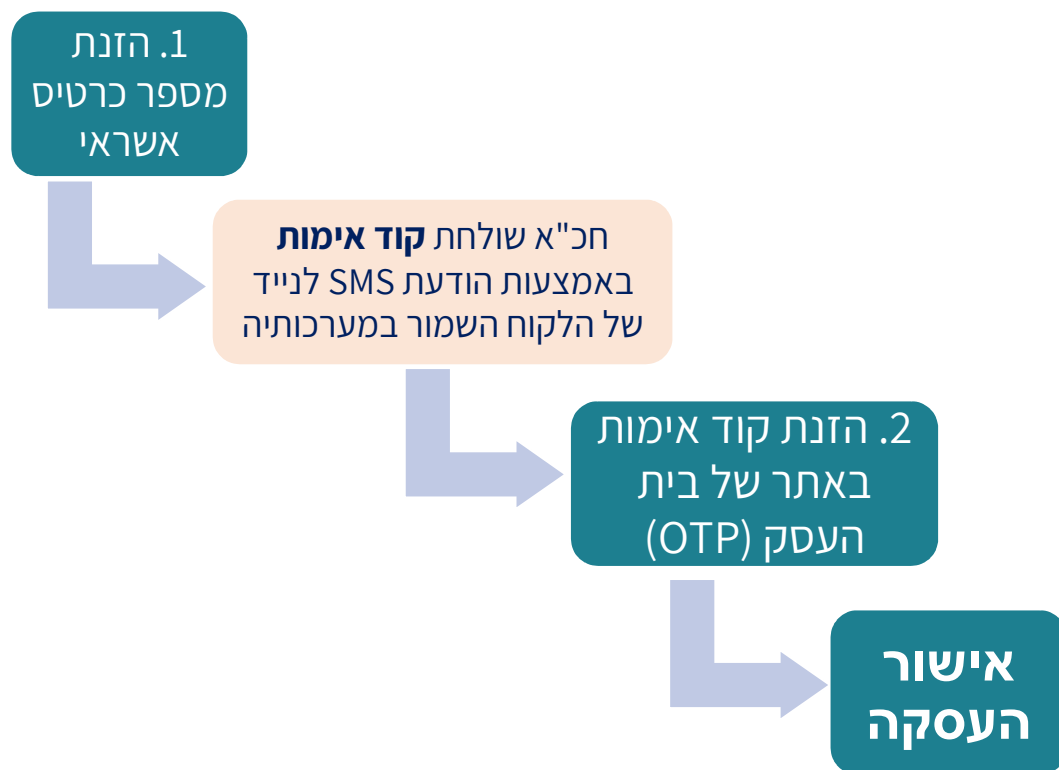
שים לב: הקובץ המצורף פועל אך ורק במחשבים אישיים / מחשבי נייד עם מערכת
הפעלה Windows.

בברכה,
נ"מ"מ שרתה כהן

מסירת הפרטים פותחת פתח לסוגי הונאות שונים...

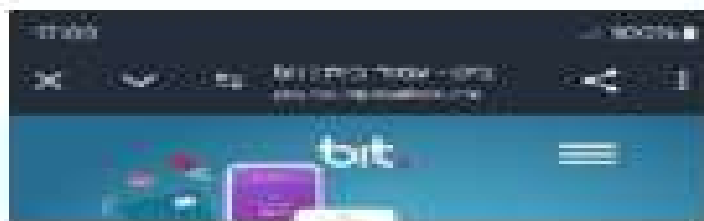


ביצוע עסקאות אונליין



דואר ישראל, מכס וכו'

הלקוח מסר את הרכיב חיוני לאתר שנחזה להיות אתר של בית עסק לגיטימי.
בפועל מסר את הרכיב החיוני לגורם זר.



דוגמה להוצאה

מספר תעודת זהות:

שם מלא:

שם בעל החשבון:

מספר טלפון:

הסלידון החדש של בעל החשבון:

מספר חשבון:

תאריך תחילת:

יום:

שם:

קוד חשבונית של כרטיס:

עדכן את פרטי התשלום שלך :

לקוח יקר

bit עקב תקלה נדרש לעדכן אמצעי התשלום לחשבונך באפליקציית כנס לקישור המצורף על מנת לעדכן

[לעדכן](#)

פתח ליצירת קשר טלפוני עם הלקוח...

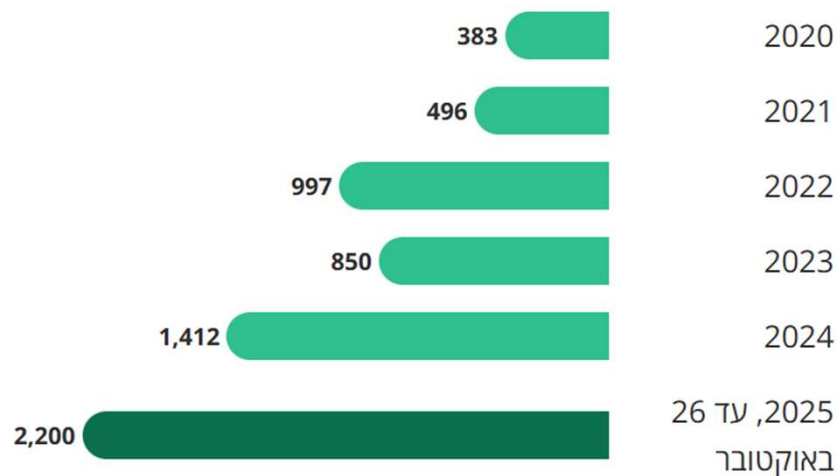
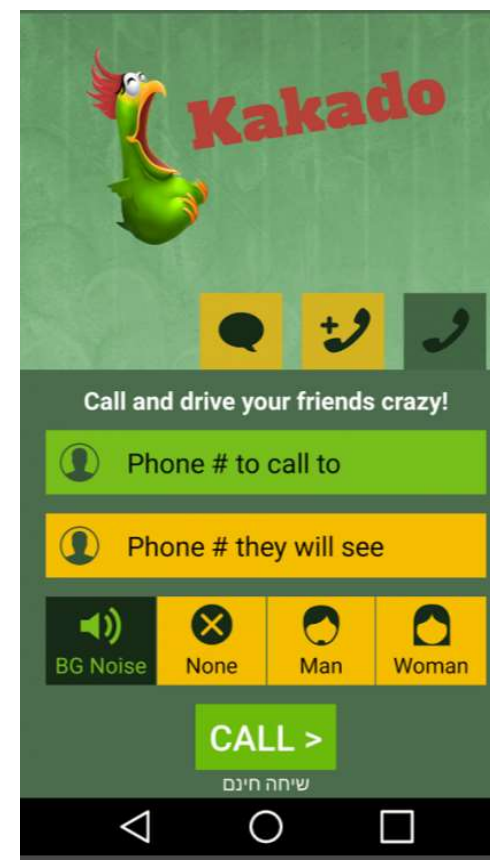


יצירת קשר טלפוני עם הלקוח - הונאת "העוקץ הרוסי"



100 מ' ₪
בשנת 2024
(איגוד הבנקים)

מספר תיקי המרמה וההונאה שנפתחו בעקבות תלונות של קשישים ממדינות ברית המועצות לשעבר



איך השיטה עובדת?



שלום, תקוה, מדברת תת ניצב מייקל ממשטרת ישראל.
צר לי לבשר לך שכספך בבנק נמצא בסכנה.

מה זאת אומרת בסכנה? מה זה אומר?



נפלת קורבן להונאה כספית, כדאי שתיגשי לבנק לבקש
סיסמה לבנקאות בתקשורת.

אף אחד לא דיבר איתי על זה מהבנק, אני רוצה לבדוק
את זה. זה נשמע לי חשוד מדי.



אני מבין, זה מאוד מפחיד. אבל אנחנו כאן כדי לשמור
עליך ועל הכסף שלך. בכל מקרה, בשלב הראשון אני
מציע לא לשתף את הבנק כי אנו חוששים שבבנק יש
גורם שמסייע למקרה הונאה זה.

שלב ראשון

שיחה לקורבן - התחזות לנציג
מטעם בנק/חברת אשראי





לאחר השיחה הראשונה, מתחזה נוסף מהבנק או חברת כרטיסי האשראי יוצר
קשר עם הקורבן ומבקש פרטי זיהוי כולל גישה לחשבון הבנק במטרה לבלום
את ניסיון הפריצה

שלב שני בקשה להעברת פרטים

הקורבן מרגיש מגויס למניעת הונאה ותפיסת החשודים





הקורבן מתבקש למשוך מזומנים ולהעבירם לידי שליח או להפקיד בחשבונות
צ'יינג'ים הפרוסים במקומות שונים בארץ

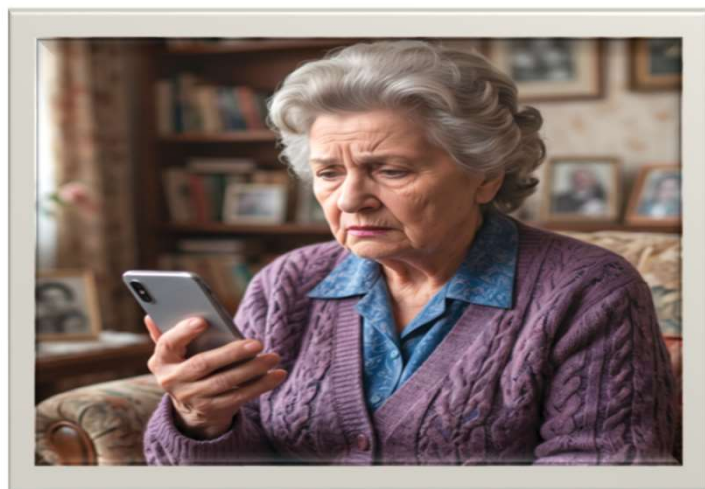
שלב שלישי
העברת כספים

במקרים מסוימים הנוכל משתלט על החשבון –
ומבצע העברת כספים לחו"ל, הקמת הלוואות וכדומה





התחזות לטכנאי והשתלטות מרחוק על הנייד של הלקוח



זהירות הונאה חדשה! 📶

הפעם נוכלים מתחזים לטכנאי אינטרנט, הם שואלים האם יש לכם בעיות אינטרנט ואם התשובה היא חיובית, מבקשים להוריד תוכנה AnyDesk ולפתוח גישה למחשב שלכם. 🖥️

בערוץ טלגרם "הונאה טלפונית בישראל", היום כתבה אחת העוקבות איך נפלה קורבן להונאה חדשה. היא חשבה שמתקשרים אליה מחברת פרוביידר שלה, הורידה תוכנה ושלחה להם קוד גישה, אחרי שנוכלים קיבלו גישה למחשב שלה- מיד גנבו לה 2000 ש"ח מהחשבון.

אל תאמינו לנוכלים! כל מי שנתקל בבעיות אינטרנט יודע כמה פעמים צריך להתקשר וכמה זמן ל... **ראה עוד**

הונאות נוספות...

○ הונאות מרקטפלייס

○ עוקץ רומנטי

○ עוקץ ניגרי

○ עוקץ השקעות בקריפטו

○ הונאות המשלבות דיפ פייק (זיוף קולות או מראה של דמויות

מוכרות כדי להונות את הקורבן).

○ הונאות Booking.

○ גניבת זהות





חוק שירותי תשלום פיצוי מוגבל במקרה של פעולה מורשית

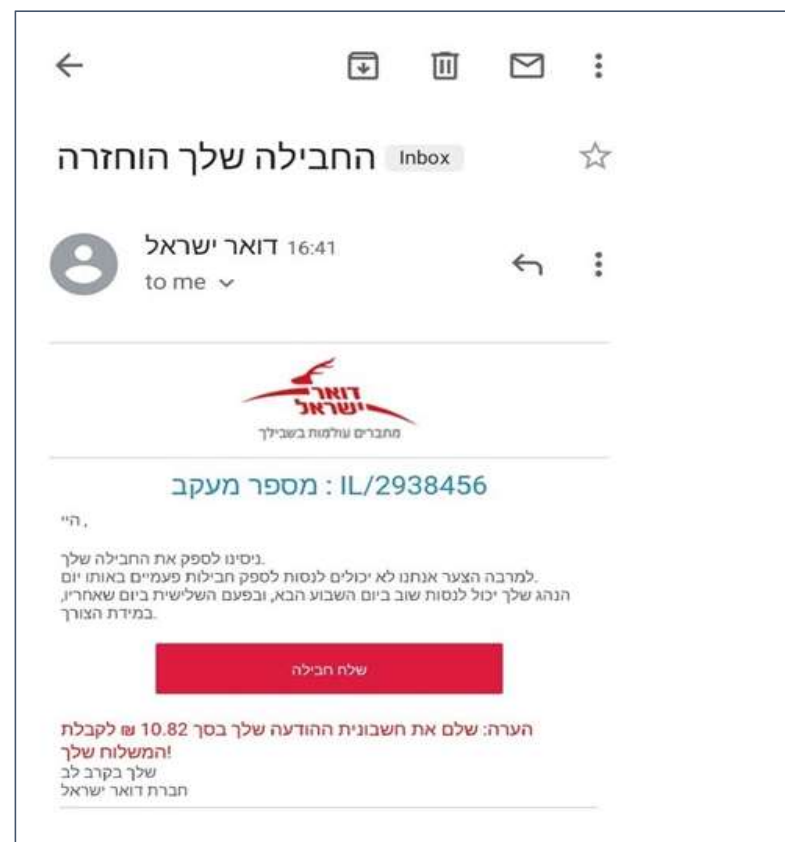
סוג האירוע / ההונאה	מנגנון האחריות לפיצוי	אחריות ומתן פיצוי (חוק שירותי תשלום)
פעולה שאינה מורשת (Unauthorized)	שימוש באשראי גנוב או בפרטים דיגיטליים על ידי צד ג ללא ידיעת הלקוח.	פיצוי מלא ומיידי על ידי מנפיק אמצעי התשלום.
הונאה מאושרת / מרמה (APP Fraud)	מניפולציה פסיכולוגית (הנדסה חברתית) הגורמת ללקוח לבצע את ההעברה בעצמו.	הגנה חלשה יותר.



מסירת הרכיב החיוני למתחזה לבית עסק לגיטימי, למרות אזהרה

SMS הנשלח לנייד של הלקוח מחברת כרטיסי האשראי:

"להעברת תשלום בסך **ILS 1075.00** באופן סופי מכרטיס
6043 ל**MISRADHTACHBU** יש להקליד את הקוד באתר.
חשוב לדעת **הקוד הוא רק שלך ואסור למסור אותו לאף
אדם, לא מבית העסק ולא מחברת האשראי.** אם לא ביצעת
עסקה, יש לדווח מיד ל- 03-6177750
קוד האימות הוא *********..."





פעמים רבות ללקוח יש את היכולת למנוע את ההונאה

בקשה לפרטים אישיים. קודים סיסמאות או פרטי אימות.
הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לעולם לא יפנו אליכם באופן יזום בבקשה לקבל מכם פרטים חסויים.

פניה בהודעה או במייל תוך עידוד ללחיצה על קישורים (לינקים).

הצעות מפתות מרשתות שיווק, כרטיסים מוזלים להופעות ומשחקים, בקשה לתרומות

תירוצים להתקין תכנת השתלטות מרחוק על הטלפון או המחשב. "עדכון גרסה דחוף", בדיקת מהירות גלישה", סיוע טכני בביטול חיוב שגוי" ועוד.

לחץ, פחד ובהלה. הודעה על פריצה לחשבון, סכנה לכסף, הנחיות לפעילות מהירה.
כשהדחיפות עולה-החשד עולה. לא מקבלים החלטות תחת לחץ- בכל שיחה או פנייה חשודה, שתפו בני משפחה או את הבנק שלכם.

הבטחות לכסף קל ומהיר. "רווח מהיר", תשואה גבוהה", הלוואה קלה ועוד.
כגודל ההבטחה גודל הסיכון. נתקו מגע והשקיעו דרך גורמים מורשים ומפוקחים.



טיפים

היו קנאים לפרטיותכם

מספר כרטיסי האשראי, הקוד הסודי וקודי האימות הנשלחים אליכם בהודעת SMS מהבנק או מחברת כרטיסי האשראי, הנם מידע אישי שלכם ואין להעבירו לאף אחד.

הימנעו מכניסה לקישורים

יש להימנע מכניסה לקישורים שנשלחים אליכם בהודעת SMS או לדואר האלקטרוני. אם יש ספק אין ספק. היכנסו באופן עצמאי לאפליקציית הבנק או לאתר הרשמי המוכר לכם לבדיקת ההודעה.

לא מוסרים את כרטיס האשראי לאף אחד וגם לא מזומנים

המשטרה, הבנק וחברת כרטיסי האשראי לעולם לא ישלחו אליך שליח כדי לאסוף מכם את כרטיס האשראי או כסף מזומן.

הבנק והמשטרה מדברים עברית

בעת קבלת שיחה טלפונית מגורם המזדהה כנציג בנק, חברת כרטיסי אשראי או שוטר אשר אינו מדבר עברית, יש לבקש מהנציג לדבר עברית. אם הוא לא יכול לקיים עמכם שיחה בעברית, מדובר בהונאה. ובכל מקרה לא מוסרים מידע אישי ופרטים פיננסיים.

עברו לסיסמה חזקה, אימות דו-שלבי וזיהוי ביומטרי בנייד ובאתר הבנק/חברת כרטיסי האשראי

הגדירו סיסמה הכוללת שילוב של אותיות, מספרים וסימנים ייחודיים, או עברו לזיהוי ביומטרי.

כניסה זהירה לחשבון

אל תתחברו לחשבון הבנק מתוך מסרון או דואר אלקטרוני.

לא מתקינים תוכנות השתלטות מרחוק

הונאות רבות מתרחשות לאחר התקנת תוכנת השתלטות מרחוק על המחשב או המכשיר הסלולארי של הלקוח. לא נותנים לזרים להיכנס לטלפון או למחשב! נמנעים מהתקנת תוכנות השתלטות מרחוק.

לא פועלים תחת לחץ- המתינו ושתפו את הקרובים אליכם

בכל שיחה או פנייה חשודה, התייעצו עם בני משפחה, עובדי בנק או חברת כרטיסי אשראי שאתם מכירים.

טעיתם ומסרתם מידע

פנו מיד לבנק ולחברת כרטיסי האשראי ודווחו על כך (יש מוקד זמין 24/7!), הגישו תלונה במשטרה. מסרו לבנק, לחברת כרטיסי האשראי ולמשטרה את פרטי ההונאה המלאים- כל פרט חשוב!

זיהיתם עסקה לא מוכרת

- ✓ הודיעו מיד לחברת כרטיסי האשראי ולבנק!
- ✓ עיכוב בהודעה לבנק או לחברת כרטיסי האשראי עלול לגרור השתתפות עצמית בנזק.
- ✓ דעו כי אתם מוגנים מפני נזק שיגרם לכם **לאחר** מסירת ההודעה.
- ✓ פיצוי על נזק שנגרם **לפני** מסירת ההודעה יינתן בהתאם לתנאי שנקבעו בסעיפים 24 ו- 29 לחוק שירותי תשלום.



שחקנים רלוונטיים להתמודדות עם הונאות



הבנקים

ניטור מתקדם ושוטף של פעילויות חריגות בחשבונות הלקוח, השהיית העברות חשודות, וזיהוי אנומליות בדפוסי המשיכה וההפקדה.

משרד התקשורת

הגבלת רכישות סיטונאיות של הודעות SMS חסימת פרופילי שולח מזויפים, ואימות מוגבר של זהות הלקוח בהליכי ניווד מספרים.

משטרת ישראל

אחריות על אכיפה אקטיבית, חקירת רשתות פשיעה מאורגנות, ומיצוי הדין הפלילי עם הנוכלים ומפעילי מוקדי ההונאה בארץ ובחו"ל.

רשות שוק ההון, מערך הסייבר הלאומי, הרשות לבינה מלאכותית ועוד....

קיימת חשיבות בגורם מתכלל מדינתי לטיפול הוליסטי בנושא



תודה!

