

09.07.24

לכבוד

[REDACTED]  
| הפיקוח על הבנקים,

באמצעות מייל [REDACTED]

**הנדון: הונאות-לקוחות, מיסרונים הנשלחים ללקוחות ע"י מתחזים בשרשור של הבנק**

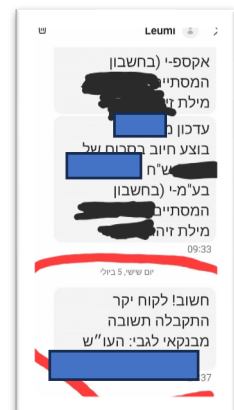
**סימוכין:**

בהמשך לשיחתנו הטלפונית מיום 07.07.24 חשוב לי להציף הונאה מסוג "אליה, וקוץ בה".

כולנו עדים לתופעה ההולכת וגוברת של מתחזים ונוכלים, אשר שולחים מסרונים עם טקסט מלחיץ, אשר קורא ללחוץ על הקישור המצורף בגוף ההודעה, כדי "לפתור" סוגיה של חסימת-החשבון, לכאורה, ולצדדי, אנשים עדיין לוחצים על הקישורים.

הבעיה "עלתה כיתה" ברגע שהפצחנים מצאו דרכם לשלוח מסרון זהה, אשר נושא את אותו המספר של הבנק, ובכך נוצר מצב בו לקוח מקבל מיסרונים הן מהבנק והן מהפצחנים **באותו שרשור**, מה שיוצר חוסר-אמון במערכת.

מצרפת צילום מסך להמחשה:



ניתן לראות בכותרת המסרון שהשולח הוא בנק, ואכן שתי ההודעות הראשונות הן אותנטיות (זו בעצם האליה), אלא שההודעה האחרונה היא כלל לא מטעמו של הבנק (והנה הקוץ בה), הן כי הלקוחה כלל לא שלחה שום פניה לבנק, הן כי השעה והיום של משלוח-המסרון לא הגיוניים, ובעיקר ניתן לראות שהקישור מזויף — רשום [REDACTED] במקום [REDACTED] אפילו אני בקריאה ראשונית לא שמתי לב ל-i הכפולה, ואז תחשבו על אנשים שלוחצים על הקישור מתוך לחץ, או כי ראייתם לקויה, או בכלל מעצם המחשבה שההודעה נשלחה בשרשור של הבנק.

הסוגיה הוצפה בקהילה שלנו (מצ"ב צילום מסך של הפוסט שעלה ב-12.07.24), כמו הרבה תרחישים דומים שצפים אצלנו בקהילה, ואנחנו באמת משתדלים לסייע ברמת-הקהילה, אלא שזה נעשה בדיעבד, ובכלל אני מאמינה שצריכה להיות תשתית מונעת, כך שאף-אחד לא יאלץ למצוא את עצמו מתמודד עם פריצה לחשבון (בהמשך לפניה ששלחתי אליכם ב- 20.03 בנושא הונאות).



המטרה בפניה זו, מעבר לרצון להעלות את המודעות בנושא התחכום של ההאקרים ואוזלת-היד של הבנקים, זה לחשוב על דרך לסייע ללקוחות לא ליפול בפח, ולדאובני, פרסומים בנושא ממש לא מספיקים ולא מספקים, וכמובן לא מונעים את הנזק ואת עוגמת-הנפש.

כמובן שהבנקים במקרה זה לא אשמים, והפתרון הוא בליבה, ואני מבינה שהשינוי של התשתית התקשורתית כרוך בעלויות, ועדיין — הבעיה היא בתשתית המאפשרת את ההודעות ה"אמינות".

במקרה הצורך, אשמח להיות נוכחת ולהיות חלק מסייעור-המוחות שאתם עורכים מול הגורמים המתאימים.

כמו-כן, אשמח להתעדכן אודות הממצאים באשר לפניה זו.

תודה רבה על קריאת-הדברים,

רעות נגר קסלברנר,

מנהלת קהילת שאל בנקאי.

