

ירושלים, ט"ז באב תשפ"א  
25 ביולי 2021  
21LM4186

**פיקוח על הבנקים**  
לשכת המפקח

לכבוד  
ועדת הכלכלה  
הכנסת

### הנדון: דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת

#### בהתאם לסעיף 3א5(ד)(2) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981

בהתאם לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (תיקון מס' 29) - (להלן: 'החוק'), נדרש המפקח על הבנקים לדווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע לעניין משך ההמתנה לקבלת מענה בנושאי מקצועי, על עמידתם של התאגידים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה בנושאי מקצועי ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה בנושאי מקצועי.

המפקח על הבנקים התבקש למסור את הדיווח האמור ולפרסמו באתר האינטרנט של בנק ישראל אחת לחצי שנה במהלך 3 השנים מיום כניסת החוק לתוקפו (25.7.19) ולאחר מכן למסור את הדיווח אחת לשנה.

בהתאם לכך הנני מתכבד להגיש לוועדה את הדיווח התקופתי הרביעי.

במהלך תקופת דוח זה, ינואר 2021 עד יולי 2021, חלו מספר אירועים מהותיים אשר השפיעו על יכולת התאגידים הבנקאיים לתת מענה מהיר ללקוחות:

1. משבר נגיף הקורונה נמשך וחל סגר שלישי – הסגר נמשך מסוף דצמבר 2020 ועד תחילת מרץ 2021 והיציאה ממנו הייתה מדורגת. רמת התחלואה הגבוהה באותה עת, בידודים של עובדי המערכת הבנקאית ובני משפחותיהם וסגירת מערכת החינוך השפיעו רבות על זמינות העובדים ובמיוחד עובדים שהם הורים לילדים צעירים.
2. שינוי רגולטורי מהותי – בתאריך 27 בדצמבר 2020 פורסם תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 329 אשר שינה את גובה מגבלת הפריים בהלוואות לדיור. התיקון נכנס לתוקף בתחולה מדורגת במהלך החודשים ינואר - פברואר והביא לגידול משמעותי בפניות הלקוחות למוקדים הטלפוניים של הבנקים בנושא משכנתאות.
3. מבצע "שומר החומות" – המבצע התרחש במהלך חודש מאי 2021 והשפיע על אזורים נרחבים במדינה לרבות סגירת מערכת החינוך.

המציאות המשתנה באופן תדיר אילצה את התאגידים הבנקאיים להמשיך ולהתמודד עם קשיים אובייקטיביים במתן השירות הטלפוני. בתקופת דיווח זו, התרשמנו שנקטו מאמצים משמעותיים להעניק שירות טוב ללקוחות, על אף האתגרים, ולעמוד בדרישות החוק וההוראה. מהנתונים עולה, כי התאגידים

הבאים הצליחו לעמוד בדרישות החוק וההוראה במלואם : בנק הפועלים, הבנק הבינלאומי, בנק מרכנתיל-  
דיסקונט, בנק מסד, חברת ישראלכרט, חברת כאל וחברת מקס.  
הפיקוח מצפה שהתאגידים ימשיכו ליצור פתרונות גמישים להתמודדות עם אתגרי המציאות המשתנה  
ולתת שירות מיטבי ללקוחות.

בכבוד רב,  
  
יאיר אבידן  
המפקח על הבנקים

## דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת - מענה אנושי מקצועי

### 1. רקע

בהתאם לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (תיקון מס' 29), נדרש המפקח על הבנקים לדווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע לעניין משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, על עמידתם של התאגידים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי.

### 2. הוראות הפיקוח

ביום 12.6.2019 פרסם הפיקוח את הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 "מתן מענה אנושי מקצועי". בהוראה נקבעה חובה להעניק מענה אנושי מקצועי באמצעות מוקד טלפוני, לכל הפחות במשך 7 שעות בימי העסקים א-ה. בנוסף קבעה ההוראה כי יש לתת קדימות בתור ללקוחות שגילם עולה על 75, ונקבעו חובות ניטור ובקרה וחובות פרסום מידע באתר האינטרנט. בעקבות המשבר שונתה ההנחיה לפיה יש לתת קדימות במענה במוקד הטלפוני לאזרח ותיק, והגיל הקובע הורד ונקבע על גיל 70 במקום 75 באמצעות תיקון שבוצע בהוראה ביום 20.12.20.

לצורך יישום חובת העמידה במתן מענה בתוך 6 דקות, שנקבעה בחוק, קבע הפיקוח, מכוח הסמכות שניתנה לו בסעיף 3א5(ד)(2) לחוק, שתי חלופות אשר התאגידים הבנקאיים רשאים לבחור אחת מהן:

#### 1. אפשרות ראשונה:

- א. בשעות הגרעין - שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף 3א5(א) לחוק עולה על שש דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בשירותים האמורים בשעות אלה, בחודש קלנדרי. בקבוצת השיחות שבהן משך ההמתנה עולה על שש דקות מתחילת השיחה, כאמור ברישא, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על שמונה דקות במוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי.
- ב. בשעות בהן המוקד הטלפוני פועל מעבר לשעות הגרעין - שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף 3א5(א) לחוק עולה על שש דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 30% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בשירותים האמורים בשעות אלה, בחודש קלנדרי.

#### 2. אפשרות שנייה:

שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף 3א5(א) לחוק עולה על שש דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בשירותים האמורים, בחודש קלנדרי. בקבוצת השיחות שבהן משך ההמתנה עולה על שש דקות מתחילת השיחה, כאמור ברישא, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על שמונה דקות במוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.



### 3. עמידת התאגידים הבנקאיים בהוראה שנקבעה - נתוני החודשים ינואר 2021- יולי 2021

להלן השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי:

#### בנק הפועלים

בנק הפועלים בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים:

שירותים	סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
ינואר	73.8%	85.2%	86.5%	85.4%	72.0%	85.1%	78.0%	85.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 73.8%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07: 52		07: 36		08: 00		07: 13	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
פברואר	76.2%	85.3%	87.9%	88.3%	74.4%	85.2%	82.9%	85.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 76.2%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07: 32		07: 57		07: 32		07: 26	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
מרץ	74.7%	85.4%	85.6%	89.5%	72.8%	85.0%	87.0%	87.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 74.7%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07: 24		07: 56		07: 22		07: 37	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
אפריל	73.1%	85.7%	90.1%	91.1%	70.8%	85.2%	85.6%	89.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 73.1%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07: 35		07: 32		07: 33		07: 59	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
מאי	72.2%	85.3%	88.3%	91.6%	70.3%	85.1%	81.2%	85.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 72.2%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07: 36		07: 29		07: 34		07: 55	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
יוני	73.0%	85.7%	89.3%	90.9%	70.1%	85.5%	84.5%	86.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 73.0%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07: 58		07: 15		07: 59		08: 00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.  
 \*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות, בשעות הגרעין.

הבנק עדכן את הפיקוח כי החריגות הקלות שנרשמו בחודש יוני 2021 נבעו מתקלה באופן מדידת שיחות של לקוחות למוקד המשכנתאות של הבנק. עוד נמסר כי התקלה תתוקן בחודש יולי.

בנק לאומי בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים:

טיפול בתקלה	בירור חשבון		סיום התקשרות		סה"כ 3 סוגי שירותים		
	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.0%	90.8%	89.9%	82.7%	88.3%	80.4%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:52	07:25	07:35	07:19	00:00	00:00
פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.1%	89.6%	91.8%	81.5%	90.9%	79.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:33	06:51	06:56	06:47	00:00	00:00
מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.7%	89.5%	89.4%	82.6%	87.6%	84.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:27	06:45	06:51	06:42	00:00	00:00
אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.7%	89.4%	90.0%	82.8%	88.0%	86.3%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:40	07:09	07:15	07:04	00:00	00:00
מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	96.8%	88.3%	93.4%	84.2%	98.0%	92.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:46	07:18	07:23	07:12	00:00	00:00
יוני	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	93.4%	77.4%	84.9%	84.7%	85.7%	83.8%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:56	07:56	08:02	07:40	00:00	00:02

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.

\*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות, בשעות הגרעין.

בנק דיסקונט בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

שירותים	סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בגרעין	
ינואר	86.7%	89.7%	91.6%	98.1%	83.8%	86.7%	93.5%	98.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.3%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:51		06:34		07:55		06:38	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06:38
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
פברואר	85.6%	87.5%	94.8%	99.1%	81.0%	83.1%	95.1%	98.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.7%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		09:08		06:29		09:12		07:07	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:07
		01:08		00:00		01:12		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
מרץ	93.9%	88.9%	96.9%	97.9%	92.7%	85.1%	96.6%	99.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.1%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:57		06:32		08:00		06:42	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06:42
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
אפריל	94.9%	97.7%	95.7%	98.0%	94.6%	97.3%	95.7%	99.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.6%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		06:47		06:27		06:41		06:47	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06:47
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
מאי	91.1%	93.7%	89.1%	96.1%	91.2%	92.3%	91.7%	99.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.1%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		06:41		07:21		06:39		06:50	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06:50
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
יוני	91.4%	92.8%	90.9%	95.8%	90.3%	91.0%	94.5%	99.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.2%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:05		07:04		07:05		06:53	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06:53
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.  
 \*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות, בשעות הגרעין.

הבנק פנה אל הפיקוח בבקשה להחריג את תקופת מבצע "שומר החומות" עקב מצוקת כ"א במוקד הטלפוני. המוקד הטלפוני הראשי של בנק מזרחי נמצא בעיר לוד ופעילותו נפגעה עקב האירועים האלימים והתפרעויות בעיר ובשל העובדה שעובדים רבים של המוקד הינם מאזור הדרום שהיה מוקד נפילת טילים במהלך המבצע והורים לילדים צעירים שנאלצו להישאר בבית לאור השבתת מערכת החינוך. המפקח מצא לנכון להיענות לבקשת הבנק וקבע מכוח סמכותו בסעיף 3א5(ד)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א - 1981 כי הבנק רשאי לחרוג ממשך ההמתנה הקבוע בהוראה במהלך חודש מאי.

בנק מזרחי בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים:

שירותים	סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
ינואר	75.7%	86.5%	100.0%	99.7%	75.1%	86.2%	87.5%	91.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
		07:55		07:24		07:56		07:05	בכמה חרג מהמגבלה
פברואר	75.9%	87.7%	85.2%	98.9%	75.6%	87.7%	82.5%	87.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
		07:55		07:27		07:56		07:04	בכמה חרג מהמגבלה
מרץ	78.1%	89.9%	87.2%	98.9%	77.7%	89.8%	89.2%	89.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
		07:39		07:23		07:40		06:54	בכמה חרג מהמגבלה
אפריל	77.2%	90.1%	82.5%	99.7%	76.8%	90.0%	88.0%	90.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
		07:53		07:16		07:54		06:57	בכמה חרג מהמגבלה
מאי	69.3%	84.9%	68.6%	89.9%	68.9%	85.1%	78.7%	78.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
	0.7%	0.1%	1.4%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	6.3%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
		09:20		09:35		09:21		08:44	בכמה חרג מהמגבלה
יוני	74.0%	86.5%	76.7%	95.0%	73.7%	86.5%	81.2%	85.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
		08:16		07:41		08:18		07:25	בכמה חרג מהמגבלה
	00:16		00:00		00:18		00:00		

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.  
\*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות, בשעות הגרעין.



הבנק הבינלאומי בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
92.3%	96.7%	88.9%	91.1%	92.3%	96.6%	92.3%	97.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 92.3%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 23		06: 51		07: 27		07: 00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 00
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
91.2%	96.7%	83.3%	93.9%	91.4%	96.5%	89.8%	98.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 91.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 26		07: 11		07: 27		07: 14	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 00
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
92.2%	97.7%	85.7%	96.2%	92.4%	97.7%	91.0%	98.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 92.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 20		07: 31		07: 23		06: 53	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 00
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
89.7%	96.6%	82.0%	92.6%	90.1%	96.3%	87.9%	98.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 89.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 17		07: 12		07: 20		06: 52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 00
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
86.4%	93.8%	82.9%	90.6%	87.1%	93.6%	82.9%	94.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 86.4%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 39		07: 53		07: 41		07: 26	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 00
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
90.3%	95.5%	76.9%	95.1%	91.0%	95.5%	87.1%	95.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 90.3%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 28		07: 26		07: 30		07: 16	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 00
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.  
 \*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות, בשעות הגרעין.

בנק מרכנתיל דיסקונט בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
91.9%	97.2%	89.9%	97.9%	91.2%	96.7%	94.0%	98.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.1%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	06:45		06:56		06:42		06:51	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06:51
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
95.0%	99.2%	94.4%	99.6%	95.3%	99.2%	94.4%	99.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	06:48		06:11		06:53		06:41	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06:41
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
96.3%	92.5%	96.3%	97.0%	96.4%	89.7%	96.0%	99.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.4%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	06:17		06:33		06:16		06:28	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06:28
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
95.2%	97.2%	94.3%	95.9%	95.1%	96.6%	95.5%	99.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.6%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	06:40		07:06		06:35		06:57	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06:57
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
94.0%	93.9%	89.3%	97.0%	94.4%	91.8%	94.1%	99.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.3%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:01		06:18		07:03		06:35	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06:35
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
92.9%	95.4%	97.7%	96.9%	93.3%	93.7%	91.3%	99.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	06:54		06:51		06:51		07:30	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:30
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.  
 \*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות, בשעות הגרעין.

בנק מסד בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
92.5%	96.0%	75.0%	100.0%	92.2%	95.8%	94.1%	96.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 92.5%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	06: 56		00: 00		07: 01		06: 44	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06: 56
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
90.3%	96.3%	80.0%	90.9%	91.1%	96.1%	87.3%	96.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 90.3%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 05		06: 43		07: 08		06: 45	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 05
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
92.4%	98.1%	100.0%	100.0%	92.1%	97.7%	93.4%	99.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 92.4%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 27		00: 00		07: 20		07: 38	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 27
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
92.0%	97.2%	100.0%	100.0%	92.1%	96.9%	91.4%	98.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 92.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	06: 56		00: 00		07: 01		06: 30	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06: 56
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
86.4%	94.8%	100.0%	100.0%	87.1%	94.3%	84.5%	96.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 86.4%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 48		00: 00		07: 26		07: 53	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 48
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
90.0%	96.0%	100.0%	100.0%	90.3%	96.5%	88.6%	94.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 90.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 39		00: 00		07: 44		07: 28	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 39
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.  
 \*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות, בשעות הגרעין.

בנק יהב בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
95.2%	93.9%	93.7%	96.3%	95.7%	93.7%	94.5%	93.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 93.9%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 56		07: 58		07: 55		07: 59	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 00
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
88.4%	90.8%	93.3%	93.6%	87.3%	90.9%	89.0%	90.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 90.1%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 47		07: 16		07: 46		07: 51	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 00
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
86.1%	89.1%	89.7%	92.1%	86.2%	88.5%	85.5%	89.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 89.6%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	08: 01		07: 37		08: 00		08: 05	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 05
	00: 01		00: 00		00: 00		00: 05	בכמה חרג מהמגבלה
86.3%	87.0%	88.9%	90.2%	86.2%	86.3%	86.2%	87.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 87.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 58		08: 42		07: 59		07: 52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 00
	00: 00		00: 42		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
86.9%	87.9%	89.1%	91.2%	86.9%	87.7%	86.7%	87.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 87.6%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 58		08: 17		07: 53		08: 04	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 04
	00: 00		00: 17		00: 00		00: 04	בכמה חרג מהמגבלה
92.5%	91.8%	92.4%	93.2%	92.8%	93.0%	92.0%	89.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 89.5%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 57		07: 48		07: 59		07: 57	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00: 00
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.  
 \*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות, בשעות הגרעין.

בנק אגוד בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

שירותים סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה				
	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין			
ינואר	87.4%	85.8%	96.0%	97.7%	87.3%	85.7%	97.4%	99.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:24		10:32		07:24		06:04	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
פברואר	83.2%	85.2%	96.0%	97.4%	83.1%	85.1%	86.7%	100.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		08:03		06:12		08:03		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
מרץ	95.6%	91.0%	87.5%	87.2%	95.7%	90.9%	96.4%	100.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:16		07:50		07:16		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
אפריל	88.9%	87.1%	100.0%	92.6%	88.7%	87.0%	100.0%	100.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:14		07:20		07:14		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
מאי	90.1%	86.5%	100.0%	97.8%	90.0%	86.3%	100.0%	100.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:52		06:56		07:52		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
יוני	90.0%	88.0%	100.0%	100.0%	89.9%	87.9%	100.0%	100.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:02		00:00		07:02		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה	

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.  
 \*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות, בשעות הגרעין.

הבנק עדכן את הפיקוח על קשיים במהלך תקופת הסגר השלישי (ינואר-פברואר) שנבעו מכך שנאלץ לסגור את אחד ממוקדי המענה הטלפוני בשל תחלואה בקרב העובדים. כמו כן, הבנק עדכן את הפיקוח על הקשיים במוקד משכנתאות (אפריל) עקב השינוי הרגולטורי במגבלת הפריים והקושי בגיוס עובדים מתאימים לאור הסדר החל"ת.

המפקח מצא לנכון להיענות לבקשת הבנק וקבע מכוח סמכותו בסעיף 3א5(ד)(1) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א - 1981 כי הבנק רשאי לחרוג ממשך ההמתנה הקבוע בהוראה במהלך חודשים ינואר, פברואר ואפריל.

בנק ירושלים בחר בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים	
82.9%	86.2%	84.2%	84.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
2.1%	0.0%	0.8%	0.3%	בכמה חרג מהמגבלה
08:47	08:32	09:12	08:57	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:47	00:32	01:12	00:57	בכמה חרג מהמגבלה
91.5%	71.9%	46.6%	62.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	13.1%	38.4%	23.0%	בכמה חרג מהמגבלה
07:42	15:36	18:36	17:26	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:00	07:36	10:36	09:26	בכמה חרג מהמגבלה
95.2%	92.9%	88.3%	90.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
07:17	07:31	07:50	07:43	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה
94.7%	79.3%	61.4%	73.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	5.7%	23.6%	11.8%	בכמה חרג מהמגבלה
07:18	10:44	11:03	10:51	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:00	02:44	03:03	02:51	בכמה חרג מהמגבלה
93.9%	93.2%	91.8%	92.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
07:37	07:24	07:15	07:21	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה
93.8%	92.6%	88.6%	90.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
07:41	07:27	07:23	07:26	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

\*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.

חברת כאל בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה	
86.5%	85.9%	86.5%	86.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
07:36	07:42	07:30	07:36	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה
85.9%	85.8%	85.8%	86.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
07:48	07:42	07:48	07:48	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה
86.7%	87.7%	86.5%	85.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
07:36	07:24	07:49	07:36	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה
85.9%	85.2%	86.2%	86.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
07:42	07:48	07:42	07:18	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה
87.2%	87.9%	86.6%	88.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
07:30	07:18	07:36	07:30	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה
86.3%	86.0%	86.4%	86.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
07:24	07:24	07:24	07:18	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

\*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.

חברת ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
87.6%	92.9%	85.6%	98.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	ינואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 58	07: 57	07: 58	07: 35	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
89.2%	85.0%	89.3%	92.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	פברואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 54	07: 59	07: 53	07: 54	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
90.5%	90.1%	90.8%	89.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	מרץ
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 57	07: 56	07: 57	07: 58	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
89.9%	100.0%	88.8%	91.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	אפריל
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 51	06: 52	07: 50	07: 56	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
87.2%	100.0%	85.1%	90.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	מאי
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 55	07: 41	07: 56	07: 52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
87.2%	99.9%	85.4%	89.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	יוני
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 57	07: 42	07: 58	07: 56	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

\*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.



חברת מקס בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה	
95.1%	95.1%	95.8%	93.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06:50	06:47	06:51	06:53	
00:00	00:00	00:00	00:00	
96.6%	96.7%	96.9%	95.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06:52	06:53	06:58	06:42	
00:00	00:00	00:00	00:00	
95.7%	95.3%	96.4%	95.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06:45	06:46	06:41	06:47	
00:00	00:00	00:00	00:00	
96.6%	96.8%	97.0%	95.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06:41	06:44	06:38	06:41	
00:00	00:00	00:00	00:00	
98.6%	98.8%	98.2%	98.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06:47	06:48	06:49	06:41	
00:00	00:00	00:00	00:00	
97.5%	97.8%	97.7%	96.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06:48	06:47	06:47	06:49	
00:00	00:00	00:00	00:00	

\* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

\*\* המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.