

## מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי

### תחולה

- א. הוראה זו חלה על תאגידי בנקאיים וסולקים.
- ב. הדיווח מתייחס למשרדים בישראל בלבד.
- ג. הדיווח הינו בתדירות חודשית על בסיס לא מאוחד.

### הגדרות והבהרות

- "מענה אנושי ומקצועי", ו"שעות גרעין" כהגדרתם בהוראת נוהל בנקאי תקין מס' 426 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי" (להלן נב"ת 426).

### מועד הגשת הדוח

- יש להגיש את הדוח בתוך 10 ימי עסקים מתום החודש.

### הרכב הדוח

- הרכב הדוח:  
לוח 01 - מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי.

### דרך הדיווח

- יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.

### הנחיות כלליות

- תאגיד שבחר באפשרות הראשונה לפי סעיף 6(א) נב"ת 426 ידווח בלוח 01 על טורים 01 - 10 בלבד.
- תאגיד שבחר באפשרות השנייה לפי סעיף 6(ב) נב"ת 426 ידווח בלוח 01 על טורים 11 - 15 בלבד.
- תאגיד שמעוניין לשנות את בחירתו מהאפשרות הראשונה לשנייה או להיפך, יודיע על כך לפיקוח על הבנקים.

לוח 01

מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי

	תאגיד בנקאי שבחר באפשרות השניה					תאגיד בנקאי שבחר באפשרות הראשונה										
	שיחות בנושאים אחרים	סה"כ 3 סוגי השירותים (טיפול בתקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות)	שיחות לטובת שירות-סיום התקשרות	שיחות לסוג שירות-בירור חשבון	שיחות לסוג טיפול בתקלה	שיחות בנושאים אחרים		סה"כ 3 סוגי השירותים (טיפול בתקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות)		סוג שירות- סיום התקשרות		סוג שירות- בירור חשבון		סוג שירות- טיפול בתקלה		
						שיחות בשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	
15	14	13	12	11	10	09	08	07	06	05	04	03	02	01		
01															מספר השיחות למוקד הטלפוני במהלך התקופה	
02															מספר השיחות שמשך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי היו מעל 6 דקות	
03															שיעור השיחות שמשך ההמתנה בהם היו מעל 6 דקות	
04															ממוצע משך ההמתנה (בדקות) לקבלת מענה אנושי מקצועי לשיחות בהם משך ההמתנה היו מעל 6 דקות	