



הפיקוח על הבנקים

לשכת המפקח

ירושלים, ח' באב תשפ"ו

22 ביולי 2026

26LM5726

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 העשירי, שהינו הדיווח השנתי הרביעי, בגין החודשים יוני 2025 עד מאי 2026.

התקופה הנסקרת בדו"ח התנהלה על רקע המשך המצב הביטחוני המורכב בישראל. במהלך התקופה התקיים מבצע "עם כלביא" (יוני 2025), ובהמשך החל מבצע "שאגת הארי" (פברואר 2026). גם בנסיבות אלה, ועל אף שיבושים ואתגרים תפעוליים שחוו, נדרשו הגופים המפוקחים להמשיך ולהבטיח רציפות תפקודית ומתן שירותים בנקאיים לציבור, ובכלל זה שירותי מוקד טלפוני ומענה לפניות לקוחות.

הערוץ הטלפוני ממשיך להיות נדבך מרכזי בממשקי השירות שבין הלקוחות לבין התאגידים הבנקאיים. זמינות המענה והיכולת לספק שירות איכותי ויעיל לאורך זמן הן מרכיבים חשובים בשמירה על אמון הציבור ובחזיון חוויית הלקוח. הפיקוח על הבנקים ימשיך לעקוב אחר רמת השירות הניתנת בערוץ זה, מתוך מטרה לתמוך בשיפור מתמשך של איכות השירות והנגישות במערכת הבנקאית.

בכבוד רב,

דניאל חיאשוילי

המפקח על הבנקים



הפיקוח על הבנקים

לשכת המפקח

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 בממוצע 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 בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.

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 בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים:

3

2026	ינואר	בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00		00:00		00:00	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	92.2%	87.0%	86.0%	74.5%	99.3%	97.0%	87.5%	77.2%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%									
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:29		07:57				07:53									
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00				00:00									
	פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	89.8%		91.4%		79.7%		100.0 %		89.8%	87.8%	91.4%	79.7%	100.0 %	96.1%	91.2%	81.6%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:13		07:26				00:00		07:13							
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00				00:00		00:00							
	מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	88.2%		86.2%		77.2%		97.6%		88.2%	86.9%	86.2%	77.2%	97.6%	94.2%	86.8%	79.4%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:49		07:55				06:38		07:49							
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00				00:00		00:00							
	אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.5%		95.2%		76.7%		100.0 %		97.5%	95.2%	90.5%	76.7%	100.0 %	99.7%	92.3%	81.1%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:15		07:29				00:00		07:15							
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00				00:00		00:00							
	מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	96.2%		91.4%		75.6%		94.6%		96.2%	91.4%	87.4%	75.6%	94.6%	90.0%	89.5%	79.2%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:34		07:18				06:41		07:34							
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00				00:00		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 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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין
ינוי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	94.8%	87.5%	92.5%	85.5%	91.9%	80.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 24		07: 12		07: 18	07: 00
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	00: 00
יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	91.4%	82.2%	94.6%	81.5%	92.9%	80.1%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 18		06: 30		06: 36	06: 24
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	00: 00
אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	92.9%	86.2%	93.9%	84.0%	91.0%	81.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 30		06: 06		06: 42	06: 18
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	00: 00
ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	91.9%	82.9%	95.4%	83.2%	95.1%	85.6%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 18		06: 06		06: 42	06: 18
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	00: 00
אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	92.7%	91.3%	92.9%	91.2%	91.9%	92.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 18		06: 06		07: 00	06: 18
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	00: 00
נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	91.2%	86.5%	96.1%	85.0%	94.6%	83.1%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 42		06: 12		06: 42	06: 30
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	00: 00
דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	92.3%	87.1%	94.7%	82.0%	96.5%	85.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 36		06: 18		06: 18	06: 24
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	00: 00
ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	92.4%	88.1%	93.9%	84.4%	95.0%	86.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 30		06: 24		06: 12	06: 24

מדידת זמן		מדידת זמן		מדידת זמן		מדידת זמן		מדידת זמן	
זמן ממוצע	זמן ממוצע	זמן ממוצע	זמן ממוצע	זמן ממוצע	זמן ממוצע	זמן ממוצע	זמן ממוצע	זמן ממוצע	זמן ממוצע
88.1%	95.0%	85.2%	96.1%	83.9%	96.2%	91.7%	92.7%	בכמה חרג מהמגבלה	פברואר
88.1%	95.0%	85.2%	96.1%	83.9%	96.2%	91.7%	92.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
06:30	06:24	06:30	06:30	06:30	06:30	06:30	06:30	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	מרץ
88.8%	92.3%	82.7%	92.1%	85.3%	92.8%	92.0%	91.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
06:42	06:42	06:42	06:42	06:42	06:42	06:42	06:42	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	אפריל
89.6%	95.5%	86.9%	95.7%	87.2%	95.2%	91.8%	95.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
06:42	06:30	06:42	06:42	06:42	06:42	06:42	06:42	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	מאי
85.6%	93.6%	83.2%	95.7%	81.9%	93.9%	88.7%	92.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
06:42	06:30	06:42	06:30	06:42	06:42	06:42	06:42	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	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 דיסקונט בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

טיפול בתקלה		בירור חשבון		סיום התקשרות		סה"כ 3 סוגי שירותים	
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין
ינו	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	95.3%	78.3%	96.5%	82.3%	99.9%	94.8%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:40		07:45		07:04	
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00		00:00	
יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.8%	78.7%	97.2%	78.9%	99.8%	98.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:10		07:39		06:24	
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00		00:00	
אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	92.7%	78.2%	98.1%	88.0%	100.0 %	96.6%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:43		07:06		06:33	
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00		00:00	
ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.5%	90.2%	98.0%	90.3%	98.9%	98.6%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:57		07:24		06:49	
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00		00:00	
אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.8%	98.6%	98.3%	95.8%	99.9%	99.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:27		07:40		07:45	
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00		00:00	
נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.9%	98.7%	97.5%	92.9%	99.9%	99.9%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:29		07:18		06:48	
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00		00:00	
דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.9%	98.9%	98.7%	92.9%	100.0 %	100.0 %
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:10		06:56		0	
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00		00:00	
ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.9%	97.6%	98.9%	91.5%	100.0 %	99.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

2025

2026

			זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **							
			06: 52	06: 43	06: 52	06: 57	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
			92.6%	98.7%	99.6%	99.8%	90.5%	98.2%	97.8%	99.8%
		פברואר	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			06: 58	06: 46	06: 58	06: 52	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
			90.1%	96.6%	99.0%	99.3%	87.3%	95.6%	96.5%	99.4%
		מרץ	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			07: 07	06: 52	07: 07	07: 11	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
			91.9%	97.6%	99.3%	99.1%	89.8%	96.8%	96.6%	99.8%
		אפריל	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			07: 27	07: 19	07: 28	06: 57	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
			83.7%	97.5%	99.5%	99.9%	79.4%	96.6%	92.1%	99.8%
		מאי	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			07: 26	06: 14	07: 27	06: 51	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	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 מזרחי-טפחות בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים:

בחודשים יוני-יולי 2025 חווה הבנק קשיים בשל היעדרות עובדים על רקע המצב הביטחוני, לצד גידול בשיחות לאור פרסום מתווה ההקלות ללקוחות, תנודתיות בשוק ההון, עליה בביקוש לתמיכה מרחוק ופתיחת קווי חירום ללקוחות השוהים בחו"ל.

טיפול בתקלה		בירור חשבון		סיום התקשרות		סה"כ 3 סוגי שירותים	
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	100.0%	98.8%	82.7%	81.7%	100.0 %	83.3%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	1.7%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	00:00	08:51	00:00	00:00	08:51	00:00
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:51	00:00	00:00	00:51	00:00
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.8%	96.8%	85.8%	81.3%	100.0 %	86.4%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:16	08:40	00:00	00:00	08:40	00:00
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:40	00:00	00:00	00:40	00:00
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.9%	97.1%	89.6%	85.0%	99.5%	90.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:03	07:53	00:00	00:00	07:53	00:00
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.4%	96.4%	93.6%	91.2%	99.7%	93.8%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:11	07:44	00:00	00:00	07:44	00:00
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	0.0%	98.2%	95.9%	91.0%	100.0 %	96.1%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	00:00	07:09	00:00	00:00	07:09	00:00
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	0.0%	97.4%	96.5%	92.2%	100.0 %	96.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		00:00		07:45		00:00		07:45		00:00	
		בכמה חרג מהמגבלה		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00	
דצמבר		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *		99.8%		95.9%		99.8%		93.3%		99.8%	
		בכמה חרג מהמגבלה		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		06:06		07:23		06:54		07:23		00:00	
		בכמה חרג מהמגבלה		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00	
ינואר		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *		99.9%		96.5%		94.8%		91.9%		100.0 %	
		בכמה חרג מהמגבלה		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		06:01		07:11		00:00		07:11		00:00	
		בכמה חרג מהמגבלה		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00	
פברואר		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *		0.0%		94.9%		96.0%		95.7%		100.0 %	
		בכמה חרג מהמגבלה		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		00:00		07:04		00:00		07:04		00:00	
		בכמה חרג מהמגבלה		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00	
מרץ		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *		98.2%		97.1%		94.1%		93.2%		100.0 %	
		בכמה חרג מהמגבלה		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		06:38		07:46		06:21		07:45		00:00	
		בכמה חרג מהמגבלה		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00	
אפריל		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *		0.0%		98.1%		93.3%		91.2%		99.0%	
		בכמה חרג מהמגבלה		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		00:00		07:31		00:00		07:31		00:00	
		בכמה חרג מהמגבלה		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00	
מאי		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *		0.0%		97.0%		94.9%		93.9%		99.7%	
		בכמה חרג מהמגבלה		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		00:00		07:18		00:00		07:18		00:00	
		בכמה חרג מהמגבלה		00:00		00:00		00:00		00:00		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:

במהלך חודש מרץ 2026 התרחש מבצע "שאגת הארי" במהלכו נצפה גידול משמעותי בכמות השיחות הנכנסות ובמיוחד בשיחות אזרחים ותיקים.

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			
92.2%	97.9%	90.6%	97.2%	92.8%	97.8%	90.5%	98.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	יני	2025
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	06: 50		07: 03		06: 48		06: 52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
89.9%	98.8%	92.2%	99.2%	89.9%	98.7%	88.9%	98.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	ילי	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	06: 44		06: 48		06: 34		07: 25	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
75.2%	88.5%	70.9%	89.9%	76.1%	88.4%	73.4%	88.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אואט	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 40		07: 21		07: 50		07: 09	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
82.3%	94.3%	80.0%	93.1%	82.7%	94.6%	82.0%	93.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	פסמבר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 05		06: 38		06: 56		07: 31	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
81.9%	97.0%	79.9%	96.7%	81.2%	96.8%	83.2%	97.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אקטובר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	06: 52		07: 09		06: 53		06: 44	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
81.7%	95.1%	80.1%	96.7%	82.6%	94.1%	80.6%	96.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	נובמבר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		

		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 59	07: 42	06: 53	07: 29	
			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	בכמה חרג מהמגבלה	98.6%	95.4%	98.4%	96.6%	84.9%
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	בכמה חרג מהמגבלה	07: 14	07: 55	07: 04	07: 48	
			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	בכמה חרג מהמגבלה	98.9%	95.0%	99.2%	96.3%	79.5%
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	בכמה חרג מהמגבלה	07: 05	07: 52	06: 34	07: 47	
			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	בכמה חרג מהמגבלה	96.7%	95.5%	96.3%	95.8%	76.0%
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	בכמה חרג מהמגבלה	06: 43	07: 27	06: 47	07: 18	
			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	בכמה חרג מהמגבלה	85.4%	87.1%	89.1%	86.9%	79.5%
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	בכמה חרג מהמגבלה	12: 22	11: 56	11: 19	11: 59	
			04: 22	03: 56	03: 19	03: 59	
אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	בכמה חרג מהמגבלה	93.2%	92.6%	92.1%	92.7%	78.4%
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	בכמה חרג מהמגבלה	07: 33	07: 38	07: 57	07: 38	
			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	בכמה חרג מהמגבלה	95.7%	94.6%	95.9%	94.9%	81.0%
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	בכמה חרג מהמגבלה	07: 05	07: 17	06: 48	07: 13	
			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	

2026

* 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 :

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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	84.9%	97.1%	80.6%	99.4%	96.0%	97.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 01	07: 52		06: 52		07: 40
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00		00: 00		00: 00
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	73.3%	98.1%	82.5%	100.0 %	98.0%	98.1%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 06	07: 20		0		07: 15
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00		00: 00		00: 00
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	93.2%	99.4%	91.1%	98.8%	94.8%	97.6%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 29	06: 54		06: 44		07: 22
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00		00: 00		00: 00
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	89.5%	99.4%	91.4%	98.3%	0	99.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	00: 00	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 47	06: 32		06: 11		06: 34
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00		00: 00		00: 00
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.1%	96.2%	95.8%	100.0 %	100.0 %	97.4%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 20	07: 36		00: 00		07: 35
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00		00: 00		00: 00
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.9%	99.2%	94.9%	0	0	99.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	00: 00	00: 00	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 06	06: 39		0		06: 40

		בכמה חרג מהמגבלה							
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
דצמבר		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *							
		95.2%	99.3%	100.0%	100.0%	93.2%	98.9%	98.3%	99.9%
		בכמה חרג מהמגבלה							
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ינואר		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **							
		06:31	0	06:31	06:16	06:31	06:16	06:31	06:16
		בכמה חרג מהמגבלה							
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
פברואר		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *							
		94.9%	99.4%	98.9%	99.8%	93.3%	99.2%	97.2%	99.7%
		בכמה חרג מהמגבלה							
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
מרץ		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **							
		06:48	06:04	06:55	06:16	06:48	06:04	06:55	06:16
		בכמה חרג מהמגבלה							
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
אפריל		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *							
		94.6%	99.4%	100.0%	99.3%	92.8%	99.3%	97.4%	99.7%
		בכמה חרג מהמגבלה							
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
מאי		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **							
		06:35	06:12	06:35	06:49	06:35	06:12	06:35	06:49
		בכמה חרג מהמגבלה							
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
2026		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *							
		92.9%	98.7%	98.7%	100.0%	90.9%	98.2%	96.2%	99.7%
		בכמה חרג מהמגבלה							
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2026		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **							
		06:39	0	06:41	06:15	06:39	0	06:41	06:15
		בכמה חרג מהמגבלה							
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
2026		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *							
		93.0%	99.0%	99.5%	100.0%	89.8%	98.9%	98.4%	99.0%
		בכמה חרג מהמגבלה							
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2026		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **							
		06:52	0	06:29	07:49	06:52	0	06:29	07:49
		בכמה חרג מהמגבלה							
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
2026		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *							
		87.8%	98.9%	100.0%	100.0%	82.8%	98.3%	94.3%	99.8%
		בכמה חרג מהמגבלה							
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2026		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **							
		06:24	0	06:24	06:27	06:24	0	06:24	06:27
		בכמה חרג מהמגבלה							
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	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 מסד בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

בחודשים יולי 2025 ומרץ 2026 עדכן הבנק שבעקבות המצב הביטחוני נרשמו עומסים במערכות השירות.

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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	91.0%	92.9%	94.9%	90.6%	87.8%	94.4%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	11: 37	08: 39	08: 16	09: 57		
	בכמה חרג מהמגבלה	03: 37	00: 39	00: 16	01: 57		
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.0%	90.3%	99.2%	91.6%	100.0 %	75.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 17	06: 07	00: 00	06: 11	00: 00	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	91.7%	75.3%	91.3%	74.1%	94.8%	83.3%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 38	07: 43	07: 54	07: 28	00: 00	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	94.7%	83.1%	95.3%	81.5%	90.1%	72.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 02	07: 10	06: 59	07: 05	00: 00	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	96.7%	82.1%	98.1%	83.0%	96.2%	81.3%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 36	06: 14	06: 34	06: 29	00: 00	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	

2026	נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	96.5%	83.2%	94.7%	76.2%	93.5%	75.0%	95.5%	79.9%
		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 דק' **	06:41	06:54	06:57	06:49				
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00				
	דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.6%	84.7%	99.3%	89.6%	100.0 %	78.6%	99.0%	86.5%
		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 דק' **	07:34	06:40	00:00	00:00	00:00		07:20	
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00		00:00	
	ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.4%	78.9%	98.7%	78.0%	98.8%	88.9%	98.6%	79.7%
		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 דק' **	06:21	06:29	06:02	06:23				
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00				
	פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.3%	79.3%	97.0%	79.5%	98.7%	73.3%	97.2%	79.0%
		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 דק' **	07:08	07:17	06:41	07:13				
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00				
	מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	85.2%	75.6%	85.1%	83.0%	88.2%	77.8%	85.4%	80.7%
		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 דק' **	11:53	11:46	10:02	11:56				
		בכמה חרג מהמגבלה	03:53	03:46	02:02	03:56				
	אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	92.6%	73.9%	93.6%	81.8%	90.2%	94.6%	93.0%	80.2%
		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 דק' **	07:22	07:05	07:26	07:13				
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00				
	מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	95.2%	83.8%	95.9%	81.5%	97.4%	73.3%	95.9%	81.3%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

	07:00		06:04		07:03		07:03	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.

בנק יהב בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

ס"ה"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			
74.5%	87.0%	83.4%	91.9%	74.6%	86.9%	72.7%	86.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	יני	2025
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 15		07: 31		07: 20		07: 06	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
74.1%	88.8%	85.1%	95.8%	73.7%	88.9%	72.9%	87.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	ילי	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 11		07: 10		07: 15		07: 06	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
77.1%	87.1%	92.7%	94.6%	77.4%	86.7%	74.0%	86.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	טא	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 47		07: 50		07: 51		07: 38	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
75.2%	89.7%	90.2%	98.0%	75.6%	90.0%	72.3%	87.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	טא	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	06: 38		06: 27		06: 38		06: 38	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
74.1%	93.4%	82.5%	96.5%	73.8%	94.0%	73.3%	91.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוקטובר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	06: 51		06: 45		06: 55		06: 51	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
79.1%	89.5%	92.3%	94.9%	79.5%	89.9%	76.3%	87.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	נובמבר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	06: 51		07: 18		06: 53		06: 58	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
80.3%	89.2%	92.2%	96.5%	79.9%	89.3%	79.0%	87.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	דצמבר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	06: 49		06: 59		06: 51		06: 46	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
77.0%	90.0%	84.0%	98.1%	77.5%	90.2%	74.6%	88.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	ינואר	2026
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		

		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **							
		06:41	06:57	06:41	06:40	00:00	00:00	00:00	00:00
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
		75.0%	91.5%	82.2%	97.8%	74.2%	91.5%	75.3%	90.2%
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
		06:36	06:38	06:35	06:36	00:00	00:00	00:00	00:00
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
		78.0%	88.6%	85.1%	93.9%	80.2%	88.5%	73.0%	87.6%
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		07:46	07:27	07:46	07:48	00:00	00:00	00:00	00:00
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
		82.8%	94.8%	86.0%	97.5%	83.0%	94.1%	81.7%	95.8%
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		06:54	06:56	06:50	07:07	00:00	00:00	00:00	00:00
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
		76.6%	94.3%	83.5%	98.9%	77.2%	95.4%	74.1%	91.1%
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		06:48	07:18	06:44	06:51	00:00	00:00	00:00	00:00
		00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	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 ירושלים בחר בחלופה השנייה. להלן הנתונים :

					טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים
2025	יוני	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *			99.1%	97.1%	96.1%	97.8%
		בכמה חרג מהמגבלה			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **			07: 32	07: 17	07: 17	07: 20
		בכמה חרג מהמגבלה			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *			97.2%	95.6%	95.4%	96.2%
		בכמה חרג מהמגבלה			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **			07: 46	07: 32	07: 27	07: 36
		בכמה חרג מהמגבלה			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *			99.4%	96.1%	93.6%	97.0%
		בכמה חרג מהמגבלה			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **			06: 46	07: 39	07: 28	07: 32
		בכמה חרג מהמגבלה			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *			99.4%	95.7%	94.3%	97.0%
		בכמה חרג מהמגבלה			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **			07: 17	07: 21	07: 16	07: 20
		בכמה חרג מהמגבלה			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *			99.3%	95.0%	91.6%	96.4%
		בכמה חרג מהמגבלה			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **			07: 26	07: 52	07: 26	07: 43
		בכמה חרג מהמגבלה			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *			99.3%	94.8%	93.3%	96.4%
		בכמה חרג מהמגבלה			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **			07: 10	07: 31	07: 19	07: 27
		בכמה חרג מהמגבלה			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *			99.4%	96.2%	93.8%	97.1%
		בכמה חרג מהמגבלה			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **			07: 08	07: 25	07: 29	07: 25
		בכמה חרג מהמגבלה			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקות - סיום התקשרות (ב) _מדד	ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *			99.4%	97.0%	94.2%	97.6%
		בכמה חרג מהמגבלה			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **			06: 47	07: 23	07: 27	07: 21
		בכמה חרג מהמגבלה			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *			95.7%	96.7%	94.5%	96.0%
		בכמה חרג מהמגבלה			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **			07: 50	07: 28	07: 12	07: 35
		בכמה חרג מהמגבלה			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *			90.1%	94.9%	91.7%	92.9%
		בכמה חרג מהמגבלה			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **			07: 59	07: 22	07: 49	07: 44
		בכמה חרג מהמגבלה			00: 00	00: 00	00: 00	00: 00

אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.7%	94.9%	92.1%	96.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 40	07: 25	07: 24	07: 27
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.3%	94.8%	91.4%	95.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 34	07: 33	07: 40	07: 35
	בכמה חרג מהמגבלה	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.

בנק ONE ZERO בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים:
 במהלך חודש מרץ 2026 נרשמה חריגה בשל המצב הביטחוני.
 במהלך חודש אפריל 2026 – נרשמה תקלה במערכת שהביאה לחריגה קלה.
 במהלך חודש יוני 2025 - לא הועבר פילוח נתונים לפי סוגי שיחות.

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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין
יוני	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	85.1%	93.3%	89.9%	90.5%	90.1%	92.3%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **						
	בכמה חרג מהמגבלה						
יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	91.6%	96.8%	88.6%	90.6%	91.7%	86.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 49		07: 54		07: 46	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	
אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	94.4%	93.3%	95.4%	89.7%	95.9%	80.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 24		07: 49		07: 38	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	
ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	91.5%	90.6%	91.8%	96.3%	95.0%	100.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 34		07: 52		07: 19	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	
אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	88.1%	81.3%	91.8%	90.6%	91.5%	85.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 49		07: 43		07: 45	

	נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	92.7%	92.1%	92.5%	100.0%	89.3%	89.8%	91.7%	92.3%	00:00	00:00	00:00	00:00
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	00:00	00:00	00:00	00:00
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:55	07:39	07:51	07:51	07:51	07:51	07:51	07:51	00:00	00:00	00:00	00:00
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
	דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	88.7%	86.8%	90.0%	90.2%	88.4%	87.1%	89.4%	88.8%	00:00	00:00	00:00	00:00
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	00:00	00:00	00:00	00:00
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:44	07:52	07:52	07:59	07:59	07:59	07:51	07:51	00:00	00:00	00:00	00:00
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
	ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	87.4%	0	86.5%	0	87.1%	0	86.9%	0	00:00	00:00	00:00	00:00
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	00:00	0.0%	00:00	0.0%	00:00	0.0%	0.0%	00:00	00:00	00:00	00:00
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	08:08	08:09	08:09	08:36	08:36	08:36	08:12	08:12	00:12	00:12	00:12	00:12
		בכמה חרג מהמגבלה	00:08	00:09	00:09	00:36	00:36	00:36	00:12	00:12	00:12	00:12	00:12	00:12
	פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	93.1%	0	92.8%	0	89.5%	0	92.4%	0	00:00	00:00	00:00	00:00
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	00:00	0.0%	00:00	0.0%	00:00	0.0%	0.0%	00:00	00:00	00:00	00:00
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:07	07:16	07:16	07:08	07:08	07:08	07:13	07:13	00:00	00:00	00:00	00:00
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
	מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	96.4%	0	96.9%	0	96.0%	0	96.7%	0	00:00	00:00	00:00	00:00
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	00:00	0.0%	00:00	0.0%	00:00	0.0%	0.0%	00:00	00:00	00:00	00:00
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:57	07:47	07:47	09:02	09:02	09:02	08:01	08:01	00:01	00:01	00:01	00:01
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	01:02	01:02	01:02	00:01	00:01	00:01	00:01	00:01	00:01
	אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	95.4%	0	96.2%	0	95.9%	0	96.0%	0	00:00	00:00	00:00	00:00
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	00:00	0.0%	00:00	0.0%	00:00	0.0%	0.0%	00:00	00:00	00:00	00:00
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:45	08:21	08:21	08:01	08:01	08:01	08:07	08:07	00:07	00:07	00:07	00:07
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:21	00:21	00:01	00:01	00:01	00:07	00:07	00:07	00:07	00:07	00:07
	מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	95.2%	0	95.8%	0	96.2%	0	95.7%	0	00:00	00:00	00:00	00:00

2026

00:00	0.0%	00:00	0.0%	00:00	0.0%	00:00	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07:12		06:58		07:15		07:11	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	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.

חברת כאל בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים		
יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	88.0%	87.9%	87.8%	87.9%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:21	07:24	07:23	07:23
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00
אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	89.8%	89.9%	89.8%	89.8%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:03	07:07	07:02	07:04
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00
ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	85.6%	85.6%	85.5%	85.6%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:11	07:29	07:52	07:31
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00
אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	89.0%	89.1%	88.7%	89.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:19	07:23	07:04	07:15
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00
נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	86.0%	85.8%	87.2%	86.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:54	07:59	07:36	07:50
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00
דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:03	07:07	06:55	07:02
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00
ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:01	07:01	07:00	07:01
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00
פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	88.3%	88.2%	88.0%	88.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07:00	07:00	07:00	07:00
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00
מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	87.7%	87.8%	87.5%	87.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

07:04	07:02	07:07	07:03	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	אפריל	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה		
88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *		
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
07:01	07:00	07:03	07:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה		
87.9%	88.0%	88.0%	87.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *		
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
07:18	07:07	07:24	07:24	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה		
					מאי	

* 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 :

ס"ה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
96.8%	98.7%	96.5%	94.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	יני
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	יולי
07:33	07:30	07:40	06:44	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
94.0%	95.1%	93.6%	94.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	אוגוסט
07:43	07:32	07:49	06:59	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
94.5%	99.7%	93.2%	92.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	ספטמבר
07:44	06:51	07:51	06:46	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
93.8%	98.1%	92.8%	91.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	אוקטובר
07:45	07:01	07:49	07:36	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
90.0%	99.4%	86.8%	92.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	נובמבר
07:51	07:08	07:54	06:54	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
97.6%	97.4%	97.7%	97.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	דצמבר
07:35	07:12	07:47	06:59	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
97.5%	99.8%	96.9%	97.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	ינואר 2026
07:46	06:38	07:52	06:41	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
96.3%	99.8%	95.1%	99.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	פברואר
07:51	06:45	07:52	06:37	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
95.7%	99.9%	94.2%	99.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	מרץ
07:48	06:46	07:48	06:08	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
94.9%	97.7%	93.8%	99.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:45	07:15	07:48	06:14	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	

	אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.7%	92.3%	97.9%	93.8%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:25	07:52	07:08	07:49
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00
	מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.7%	94.2%	97.2%	95.0%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:57	07:50	07:29	07:48
		בכמה חרג מהמגבלה	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.

חברת מקס בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים :

		טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים
2025	יוני	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.0%	99.1%	99.2%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:43	06:31	06:38
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00
	יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.7%	99.7%	99.8%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:43	06:33	06:33
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00
	אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.2%	97.8%	98.3%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:34	06:28	06:30
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00
	ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.7%	99.8%	99.8%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:28	06:28	06:28
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00
2026	אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	83.8%	84.5%	84.9%
		בכמה חרג מהמגבלה	1.3%	0.5%	0.1%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:35	06:34	06:34
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00
	נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.7%	99.6%	99.7%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:40	06:32	06:33
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00
	דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.8%	99.9%	99.9%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:21	06:35	06:30
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00
	ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.8%	99.5%	99.7%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:15	06:27	06:25
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00
	פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.7%	99.6%	99.7%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:22	06:28	06:25
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00
	מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	82.6%	86.7%	86.4%
		בכמה חרג מהמגבלה	2.4%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:43	06:48	06:47
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00

	אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	91.1%	92.1%	91.5%	91.6%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:42	06:42	06:40	06:42
		בכמה חרג מהמגבלה	00:00	00:00	00:00	00:00
	מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.7%	99.5%	99.8%	99.6%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06:24	06:32	06:26	06:30
		בכמה חרג מהמגבלה	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.