

ירושלים, כ"א בשבט תשפ"ב  
23 בינואר 2022  
22LM4338

**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 אנושי מקצועי, על עמידתם של התאגידיים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידיים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי 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 ביולי 2019) ולאחר מכן למסור את הדיווח אחת לשנה.

בהתאם לכך הנני מתכבד להגיש לוועדה את הדיווח התקופתי החמישי.

במהלך תקופת דוח זה, יולי 2021 עד דצמבר 2021, חלה רגיעה במשק בהתמודדות עם משבר הקורונה ובהתאמה, תוצאות המערכת הבנקאית כוללות חריגות מעטות. נתונים אלו מעידים על שגרה של שירות לצד המגפה ונראה כי בתקופה זו ניתן מענה הולם ללקוחות.

יחד עם זאת, אציין כי צופה פני עתיד, בימים אלו חווה המערכת קשיים משמעותיים עקב הגל החמישי של הקורונה, אשר ייתכן וישפיעו על נתוני הדוח במועד הדיווח הבא.

הפיקוח מצפה שהתאגידיים הבנקאיים ימשיכו לנקוט במאמצים להתמודדות עם אתגרי המציאות המשתנה ולתת שירות מיטבי ללקוחות, ואנו מתרשמים כי אכן כך הדבר.

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 יולי 2021 - דצמבר 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	
יולי	72.3%	85.8%	93.6%	91.8%	70.1%	85.7%	78.3%	85.1%	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 **
		08:26		07:13		08:35		07:23	בכמה חרג מהמגבלה
אוגוסט	71.8%	85.6%	84.2%	87.0%	70.1%	85.5%	79.5%	86.4%	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 **
		07:57		07:09		07:58		08:00	בכמה חרג מהמגבלה
ספטמבר	73.5%	85.9%	74.6%	87.3%	72.5%	85.6%	80.3%	88.4%	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		07:44		07:54		08:00	בכמה חרג מהמגבלה
אוקטובר	70.8%	85.8%	74.5%	92.5%	70.0%	85.6%	73.9%	85.9%	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 **
		07:49		07:40		07:48		07:57	בכמה חרג מהמגבלה
נובמבר	72.1%	87.6%	79.0%	89.3%	70.5%	87.6%	79.8%	86.9%	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 **
		07:59		07:31		08:00		07:48	בכמה חרג מהמגבלה
דצמבר	72.6%	86.3%	78.2%	89.8%	70.9%	86.0%	81.3%	87.7%	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 **
		07:49		07:37		07:49		07:48	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 לאומי 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	
77.6%	93.4%	75.2%	93.4%	78.3%	93.7%	77.7%	92.9%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	06: 56		06: 46		07: 04		06: 50	
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
79.4%	94.7%	86.5%	93.7%	79.2%	94.6%	77.9%	95.2%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	06: 45		06: 40		06: 41		06: 53	
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
87.1%	93.6%	91.1%	96.5%	84.7%	94.8%	87.9%	91.5%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	06: 53		06: 37		06: 53		07: 00	
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
82.9%	96.9%	85.9%	97.7%	78.7%	97.1%	84.7%	96.4%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	06: 42		06: 24		06: 42		06: 48	
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
81.8%	93.0%	85.1%	95.8%	75.8%	89.6%	84.6%	95.6%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07: 18		06: 30		07: 36		06: 48	
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
84.4%	95.2%	82.9%	91.6%	79.4%	94.1%	88.0%	98.0%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	06: 36		06: 24		06: 36		06: 42	
	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 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	
87.8%	92.1%	85.3%	94.5%	86.9%	90.6%	91.1%	97.4%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:13		07:14		07:13		07:09	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
80.1%	88.9%	76.6%	88.3%	78.9%	87.4%	84.3%	95.6%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:26		07:37		07:27		06:58	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
84.8%	92.7%	82.2%	92.3%	84.3%	92.0%	87.5%	95.5%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:15		07:23		07:09		07:44	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
74.0%	90.7%	69.4%	87.5%	73.9%	90.2%	76.5%	94.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:34		07:55		07:29		07:42	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
83.9%	91.8%	81.6%	93.1%	83.7%	90.7%	85.4%	95.3%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:15		07:19		07:14		07:17	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
77.7%	89.4%	72.4%	87.0%	77.3%	88.9%	81.2%	92.7%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:25		07:36		07:23		07:27	
	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 :

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	
73.5%	89.5%	73.5%	94.2%	72.3%	90.2%	81.9%	82.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	07:41		07:37		07:44		07:27	בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
82.0%	94.7%	71.4%	91.0%	81.8%	95.2%	85.4%	91.1%	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 **
	07:51		07:28		07:56		07:27	בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
85.0%	94.5%	98.0%	98.5%	85.8%	95.6%	78.2%	85.3%	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 **
	07:51		06:37		07:52		07:43	בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
86.7%	97.7%	99.3%	100%	86.9%	97.9%	83.6%	95.6%	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 **
	07:48		00:00		07:47		07:52	בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
87.7%	97.6%	99.7%	100%	87.7%	97.6%	86.3%	97.3%	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 **
	07:26		00:00		07:29		07:04	בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
88.3%	97.4%	98.9%	100%	88.4%	97.4%	86.2%	97.4%	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 **
	07:23		00:00		07:25		07:05	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.

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	
88.3%	94.7%	77.8%	88.8%	89.3%	94.7%	83.8%	95.0%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:35		06:51		07:38		07:24	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
93.8%	96.5%	80.9%	85.0%	94.0%	96.5%	93.1%	97.3%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:25		07:20		07:29		07:10	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
92.4%	95.0%	83.9%	87.2%	92.7%	94.9%	91.4%	96.0%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:51		07:49		07:53		07:42	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
89.7%	96.6%	77.6%	96.4%	91.1%	96.4%	81.9%	97.5%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:27		07:58		07:27		07:24	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
90.4%	97.3%	94.3%	93.5%	90.7%	97.0%	88.3%	99.0%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:34		07:26		07:37		07:12	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
85.2%	95.7%	73.2%	89.7%	85.2%	95.5%	85.8%	96.7%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:54		07:00		07:54		07:54	
	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 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	
89.8%	94.5%	92.0%	94.5%	89.4%	93.1%	90.2%	97.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 97.9%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	06: 59		06: 56		06: 57		07: 15	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 15
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
81.1%	90.9%	81.6%	90.5%	79.6%	89.1%	83.9%	95.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 95.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 13		07: 24		07: 13		07: 12	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 12
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
83.3%	93.7%	80.5%	94.2%	82.3%	93.2%	86.6%	94.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 94.6%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 05		07: 32		06: 48		07: 41	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 41
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
73.7%	91.5%	75.0%	89.3%	71.1%	90.6%	79.0%	94.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 94.3%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 34		07: 43		07: 38		07: 14	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 14
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
83.1%	92.8%	84.1%	94.2%	82.3%	91.4%	84.4%	95.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 95.1%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	06: 58		06: 33		06: 56		07: 09	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 09
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
78.6%	88.4%	74.0%	85.8%	76.6%	86.3%	83.5%	94.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 94.1%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 21		07: 27		07: 18		07: 34	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 34
	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 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	
87.3%	95.9%	100%	86.7%	87.2%	95.9%	87.5%	96.3%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:51		07:13		07:51		07:26	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
94.2%	96.4%	100%	90.9%	94.9%	95.8%	92.4%	97.6%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:21		06:11		07:27		07:10	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
92.2%	96.4%	100%	100%	92.4%	95.8%	91.7%	97.8%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:29		00:00		07:33		07:14	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
84.2%	97.8%	33.3%	100%	85.2%	97.2%	82.5%	98.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	36.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:15		00:00		07:03		07:58	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
89.4%	98.0%	100%	100%	88.7%	97.7%	91.3%	98.6%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:36		00:00		07:43		07:13	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
83.4%	97.9%	100%	100%	83.8%	97.7%	82.2%	98.3%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:30		00:00		07:43		07:03	
	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 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	
81.8%	85.1%	89.6%	88.3%	79.8%	85.5%	83.7%	84.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 84.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	08:31		08:16		08:36		08:26	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 08:26
	00:31		00:16		00:36		00:26	בכמה חרג מהמגבלה
83.9%	90.4%	91.4%	96.2%	84.6%	89.8%	81.7%	90.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 90.4%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:44		07:58		07:50		07:32	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:32
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
77.4%	89.9%	87.9%	98.7%	76.1%	90.1%	77.9%	88.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 88.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:33		07:55		07:28		07:38	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:38
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
89.3%	92.6%	90.6%	99.1%	89.5%	92.7%	88.6%	91.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 91.3%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:51		06:45		07:52		07:50	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:50
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
94.3%	97.9%	95.0%	98.7%	94.4%	97.7%	94.2%	98.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:01		07:07		06:58		07:08	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:08
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
86.4%	91.7%	90.9%	97.7%	87.3%	91.1%	84.7%	91.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 91.6%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:33		07:08		07:40		07:24	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:24
	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 כי החריגות נובעות מעומס הנובע בעיקר מהליך המיזוג עם בנק מזרחי- טפחות.

בנק אגוד 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	
90.0%	86.1%	95.0%	100%	89.9%	85.9%	100%	100%	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 **
	07:10		00:00		07:10		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
90.1%	87.3%	100%	100%	90.1%	87.3%	85.7%	95.5%	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 **
	07:10		00:00		07:10		06:54	בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
76.4%	71.9%	96.0%	96.0%	76.2%	71.7%	86.2%	91.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	13.1%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	08:20		07:01		08:20		06:59	בכמה חרג מהמגבלה
	00:20		00:00		00:20		00:00	
85.8%	78.0%	95.2%	93.3%	85.7%	77.8%	91.8%	87.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	07:41		07:24		07:41		07:04	בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
91.4%	88.1%	100%	91.9%	91.3%	88.1%	85.7%	89.3%	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 **
	07:23		07:05		07:23		07:08	בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
88.9%	85.7%	96.0%	92.1%	88.9%	85.7%	92.5%	91.0%	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 **
	07:08		06:45		07:08		07:09	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 ירושלים בחר בחלופה השנייה. להלן הנתונים :

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים	
94.9%	92.2%	87.9%	90.4%	יולי
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 29	07: 24	07: 38	07: 33	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
96.6%	89.2%	84.9%	89.0%	אוגוסט
0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	
07: 02	11: 34	09: 50	10: 48	
00: 00	03: 34	01: 50	02: 48	
93.8%	97.1%	97.6%	96.7%	ספטמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 44	07: 12	06: 37	07: 17	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
97.4%	98.3%	97.7%	98.1%	אוקטובר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 04	07: 04	07: 00	07: 03	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
98.1%	96.8%	96.3%	96.9%	נובמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 17	07: 16	07: 01	07: 13	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
99.5%	96.4%	95.3%	96.9%	דצמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
06: 43	06: 56	06: 55	06: 55	
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 כאל בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה	
86.6%	87.1%	86.5%	86.4%	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
07:42	07:30	07:42	07:36	
00:00	00:00	00:00	00:00	
87.9%	87.4%	88.1%	87.8%	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
06:54	06:48	06:54	06:48	
00:00	00:00	00:00	00:00	
88.7%	88.7%	88.7%	88.8%	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
07:12	07:18	07:12	07:00	
00:00	00:00	00:00	00:00	
86.9%	86.8%	87.0%	87.2%	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
07:24	07:30	07:18	07:18	
00:00	00:00	00:00	00:00	
86.9%	86.2%	87.1%	87.7%	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
07:30	07:30	07:24	07:36	
00:00	00:00	00:00	00:00	
86.7%	85.5%	87.3%	86.6%	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
07:30	07:48	07:24	07:36	
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 ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים :

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים	
85.4%	85.6%	95.4%	86.5%	יולי
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 58	07: 51	07: 57	07: 53	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
85.4%	85.6%	95.4%	86.5%	אוגוסט
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 48	07: 45	07: 50	07: 46	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
90.6%	92.0%	99.9%	92.4%	ספטמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 55	07: 53	07: 30	07: 54	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
85.6%	85.8%	99.1%	87.0%	אוקטובר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 56	07: 57	07: 55	07: 57	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
88.6%	89.2%	99.8%	90.1%	נובמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 57	07: 47	07: 51	07: 50	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
90.5%	92.0%	99.8%	92.3%	דצמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 55	07: 46	07: 47	07: 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.

חברת מקס בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה	
94.1%	94.1%	94.9%	93.0%	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
07:00	07:02	06:59	06:59	
00:00	00:00	00:00	00:00	
98.9%	99.1%	98.9%	98.7%	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
07:02	07:22	06:48	06:54	
00:00	00:00	00:00	00:00	
92.6%	90.8%	94.1%	93.1%	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
06:59	07:03	06:53	06:59	
00:00	00:00	00:00	00:00	
99.6%	99.8%	99.5%	99.6%	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
06:59	06:32	07:28	06:30	
00:00	00:00	00:00	00:00	
99.6%	99.8%	99.6%	99.3%	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	06:47	06:35	
00:00	00:00	00:00	00:00	
99.5%	99.6%	99.5%	99.3%	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
06:38	06:41	06:35	06:40	
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.