

י' בכסלו, תשפ"ו
30 בנובמבר, 2025
חוזר מס' ח-06 - 2834

לכבוד
התאגידים הבנקאיים

הנדון: מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי
(הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426)

מבוא

1. בעקבות ריבוי מקרי הונאה שנעשים בחשבונות בנק ובאמצעי תשלום כהגדרתם בחוק שירותי תשלום, תשע"ט – 2019 (להלן – חוק שירותי תשלום), ולאור הצורך של לקוחות אשר מתעורר אצלם חשש להונאה כאמור, לדווח על כך באופן מידי לתאגיד הבנקאי ולקבל את סיועו לצורך מניעה או צמצום הנזק העלול להיגרם עקב מעשה ההונאה, נדרש מענה טלפוני אנושי ומקצועי אשר יהיה זמין לפניית אלו באופן רציף.
2. עדכון הוראה זו קובע חובת מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי ללקוחות במקרים של חשש להונאות בשירותי תשלום ולמסירת הודעות של לקוחות על חשש לשימוש לרעה בהתאם לחוק שירותי תשלום. השירות יעמוד לרשות הציבור באופן רציף, ומשך ההמתנה, ככלל, לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה.
3. אסדרה זו מלווה בפרסום דוח קביעת אסדרה לפי חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב–2021, המפורסם במקביל לפרסום הוראה זו. אסדרה זו ויעילות מוקד ההונאות תבחן בהתאם לדרישת סעיף 36 לחוק זה, לכל המאוחר בתום 3 שנים מכניסתו לתוקף של עדכון זה. בהתאם, תקבע גם הוראת דיווח ייעודית לנושא זה.
4. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד קבעתי הוראה זו.

עיקרי ההוראה

5. סעיף 3(א) עודכן על מנת להתאים להגדרת "תאגיד בנקאי" לפי חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.
6. סעיף 5 יסומן 5(א) ולאחריו יתווסף ס"ק (ב), אשר קובע כי תאגיד בנקאי יעניק מענה טלפוני אנושי מקצועי, בנושא חשש להונאות בשירותי תשלום, וכן לעניין מסירת הודעות של לקוחות בדבר חשש לשימוש לרעה בהתאם לחוק שירותי תשלום. השירות יעמוד לרשות הציבור באופן רציף.

דברי הסבר

ישנה חשיבות רבה למתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי לדיווחי לקוחות בנושא חשש להונאות בחשבון תשלום ובאמצעי תשלום ולמסירת הודעות של לקוחות בהתאם לחוק שירותי תשלום. זאת, על מנת לאפשר ללקוחות לדווח באופן מידי לעובד מקצועי אודות ביצוע הונאה או להתייעץ עמו לגבי החשש לביצועה, על מנת שיפעל למנוע או לצמצם את הנזק העלול להיגרם עקב מעשה ההונאה. דרישה זו נובעת גם מסעיף 24(ה) לחוק שירותי תשלום, התשע"ט–2019. מתן מענה כאמור נדרש בכל שעות

היממה ובכל ימות השבוע, לרבות בשעות המנוחה השבועית, על מנת לצמצם את הפגיעה ברכושו של הלקוח, ככל הניתן, בהתאם לנסיבות העניין. התאגיד הבנקאי רשאי לשלב את השירות במוקד הטלפוני לפי סעיף 5(א) להוראה או להקים מוקד טלפוני נפרד.

בהקשר לכך, הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 501 "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות" שמה דגש, בין היתר, על קיום מערך שירות ותמיכה ללקוחות, שיבטיח מתן שירות ותמיכה נאותים ההולמים את צרכי הלקוחות. נציין כדוגמא להתאמת השירות לצרכי הלקוחות, את מתן השירות, בין היתר, בשפה הרוסית, וזאת לאור העובדה שתופעת ההונאות שכיחה בקרב דוברי השפה הרוסית. יובהר כי אין באמור כדי למנוע גם העמדת אפשרויות דיגיטליות למסירת הודעות על ידי לקוחות והדבר אף רצוי כיוון שהוא נותן מענה ללקוחות בעלי אוריינות דיגיטלית. למען הסר ספק, יובהר כי הוראות סעיפים 7 ו-8 להוראה חלות גם על המענה הטלפוני בנושא הונאות.

7. לאחר סעיף 6 יתווסף סעיף 6א.

דברי הסבר

ככלל, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי לדיווחי לקוחות בנושא חשש להונאות כאמור לא יעלה על שש דקות, בחריגים שהותרו בהוראה, בדומה למשך ההמתנה הקבוע בסעיף 3א5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981. דהיינו שיעור השיחות בנושא הונאות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי עולה על שש דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות בנושא הונאות, בחודש קלנדרי. בקבוצת השיחות שבהן משך ההמתנה עולה על שש דקות מתחילת השיחה, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על שמונה דקות בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות השירות.

יובהר כי בשל חשיבות הנושא תאגיד בנקאי ינקוט במירב המאמצים על מנת להבטיח מענה מהיר ככל הניתן.

תחילה

8. תחילת העדכון לפי חוזר זה היא עד יום 31.5.2026.

עדכון הקובץ

9. מצ"ב דפי עדכון לקובץ ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

<u>להוציא עמוד</u>	<u>להכניס עמוד</u>
426-1-3 [4] (03/23)	426-1-3 [5] (11/25)

בכבוד רב,


דניאל חחיאשווילי
המפקח על הבנקים

מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי

מבוא

1. תאגידים בנקאיים נוהגים להעניק ללקוחותיהם שירות ומענה במגוון דרכי התקשורת, ובאמצעים טכנולוגיים שונים, לרבות באמצעות מוקד טלפוני. למתן מענה מהיר ואיכותי במוקד הטלפוני ישנה חשיבות רבה לאור ההתקדמות הטכנולוגית המתרחשת בענף הבנקאות, ובפרט בסיוע לאוכלוסיות המתקשות במעבר לעולם הדיגיטלי. מטרת הוראה זו הינה לעגן עקרונות מקובלים שיבטיחו שירות מענה טלפוני אנושי מקצועי והולם ללקוחות, בשים לב למאפייני הפעילות במערכת הבנקאית. כמו כן, ההוראה מעגנת חובה להעניק מענה טלפוני אנושי מקצועי שיסייע ללקוחות בתחום ההונאות, לתת קדימות בתור לאזרחים ותיקים, וכן מגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני.

תחולה

2. הוראה זו לא תחול במקרי תקלה מערכתית כללית בהספקת השירותים על ידי התאגיד הבנקאי, שאינה מאפשרת את קיום הוראה זו, ובלבד שבעת פניית הלקוח למוקד הטלפוני לקבלת מענה אנושי, יודיע התאגיד הבנקאי, כי ישנה תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה, ככל שידוע.

3. (א) הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי, כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א 1981 (להלן: "תאגיד בנקאי").

(ב) בטל.

הגדרות

4. "אזרח ותיק" - לקוח אשר לפי הרישום במרשם האוכלוסין הגיע לגיל 70.
- "החוק" - חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.
- "מענה אנושי מקצועי" - מענה טלפוני אנושי מקצועי הניתן על ידי עובדים מקצועיים שהוכשרו לספק מענה טלפוני לפניות בנושאים בנקאיים.
- "שעות גרעין" - שבע שעות בכל אחד מהימים ראשון עד חמישי, בימים שהם ימי עסקים, אשר סיומם נקבע לשעה 18:30, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 402, ולמעט בימי חול המועד.

מתן מענה בנושאי מקצועי

5. (א) תאגיד בנקאי יעניק מענה בנושאי מקצועי באמצעות מוקד פניות טלפוני (להלן: מוקד טלפוני), לרבות לסוגי השירותים כמפורט בסעיף 3א5(א) לחוק, לכל הפחות, בשעות הגרעין.
- (ב) מבלי לגרוע מהאמור בסעיף קטן (א), תאגיד בנקאי יעניק מענה טלפוני בנושאי מקצועי, בנושא חשש להונאות בשירותי תשלום וכן לעניין מסירת הודעות של לקוחות בדבר חשש לשימוש לרעה בהתאם לחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019; המענה הטלפוני בנושא ההונאות יעמוד לרשות הציבור באופן רציף (7X24X365).

משך ההמתנה לקבלת מענה בנושאי מקצועי במוקד הטלפוני

6. בהתאם לסמכות שהוקנתה למפקח על הבנקים לפי סעיף 3א5(ד)(1) לחוק, בהתייחס למשך ההמתנה לקבלת מענה בנושאי שירותים כמפורט בסעיף 3א5(א) לחוק, תאגיד בנקאי יהיה רשאי לבחור אחת משתי האפשרויות הבאות:

(א) אפשרות ראשונה:

- (1) בשעות הגרעין - שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה בנושאי 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 בנושאי מקצועי לא יעלה על שמונה דקות בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי.

- (2) בשעות בהן המוקד הטלפוני פועל מעבר לשעות הגרעין – שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה בנושאי 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.

(ב) אפשרות שנייה:

שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה בנושאי 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 בנושאי מקצועי לא יעלה על שמונה דקות בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.

- 6א. ככלל, משך ההמתנה לקבלת מענה בנושאי בהתאם לסעיף 5(ב) לעיל לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה. ככל שישנן שיחות, שמשך ההמתנה בהן עולה על שש דקות מתחילת השיחה, יחול האמור בסעיף 6(ב) בהתאמות המחויבות.

מתן מענה אנושי מקצועי במוקד הטלפוני לאזרח ותיק

7. פניות של לקוחות המנהלים חשבון בתאגיד הבנקאי, לרבות בעלי כרטיס חיוב שהנפיק התאגיד הבנקאי, שהם אזרח ותיק, כהגדרתו לעיל, אשר בחרו לקבל מענה אנושי מקצועי באמצעות המוקד הטלפוני או המענה הטלפוני בנושא הונאות, יקבלו עדיפות בנתב השיחות האוטומטי לקבלת מענה מהיר.

ניטור ובקרה אחר דפוסי המענה במוקד הטלפוני

8. (א) תאגיד בנקאי יאסוף וינטר נתונים אודות דפוסי המענה וזמני ההמתנה למענה אנושי ללקוחות הפונים למוקד הטלפוני ולמענה הטלפוני בנושא הונאות, ובכלל זה יבצע ניטור ובקרה תקופתיים אחר נתונים רלבנטיים לצורך מעקב אחר יעילות ואיכות המענה הניתן באמצעותם.

(ב) תאגיד בנקאי יסדיר ויעגן מערך דיווח תקופתי להנהלה, שיכלול מידע ניהולי רלבנטי לשיפור איכות ויעילות המענה הניתן ללקוחות התאגיד הבנקאי באמצעות המוקד הטלפוני והמענה הטלפוני בנושא הונאות.

פרסום פרטים באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי

9. בטל.

עדכונים

חוזר 06 מס'	גרסה	פרטים	תאריך
2573	1	הוראה מקורית	12/06/2019
2638	2	עדכון	30/12/2020
2669	3	עדכון	30/09/2021
2744	4	עדכון	26/03/2023
2834	5	עדכון	30/11/2025

הפיקוח על הבנקים

30 בנובמבר 2025

ירושלים, י' בכסלו, תשפ"ו

דוח קביעת אסדרה

שם האסדרה:	נוהל בנקאי תקין מס' 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי"
מספר חוזר נלווה בפיקוח על הבנקים:	2834
מועד פרסום האסדרה:	30/11/2025
גורם מאסדר בפיקוח על הבנקים:	יחידת האסדרה (בנק-לקוח), אגף בנק-לקוח
סוג האסדרה:	הוראת ניהול בנקאי תקין
סטטוס אסדרה:	סופי
מועד תחילה:	31.5.2026
תחולה:	תאגיד בנקאי כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981
מועד פרסום דוח קביעת האסדרה:	30/11/2025

כללי

תיאור תמציתי של האסדרה

הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" מעגנת עקרונות מקובלים שיבטיחו שירות מענה טלפוני מקצועי והולם ללקוחות, בשים לב למאפייני הפעילות במערכת הבנקאית. כמו כן, ההוראה מעגנת חובה לתת קדימות בתור לאזרחים ותיקים, ומגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני. העדכון להוראה קובע חובה להעניק מענה אנושי טלפוני מקצועי שיסייע ללקוחות בתחום ההונאות.

תיאור מצב קיים

הוראת ניהול בנקאי תקין 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" קובעת חובה על תאגיד בנקאי להעניק מענה אנושי מקצועי באמצעות מוקד פניות טלפוני ומסדירה את חובת התאגיד הבנקאי שנקבעה בתיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981, ולפיה משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים שפורטו בחוק לא יעלה על 6 דקות מתחילת השיחה, בהתאמות הנדרשות במערכת הבנקאית. כמו כן ההוראה מעגנת חובה לתת קדימות בתור ללקוחות שגילם עולה על 70 שנים, ומגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני לצורך שיפור השירות.

בעיות במצב הקיים

לקוחות אשר נקלעים למקרים של הונאה בחשבון הבנק בו הם מנהלים את פעילותם, או באמצעי התשלום שברשותם, או שחוששים כי נקלעו למקרי הונאה כאמור, מבקשים לדווח באופן מידי לעובד מקצועי אודות ביצוע ההונאה או להתייעץ עמו לגבי החשש לביצועה על מנת שיפעל בכדי למנוע או לצמצם את הנזק העלול להיגרם עקב כך. נכון להיום, בחלק מהתאגידים הבנקאיים המענה האמור ניתן אגב המענה הכללי אשר ניתן ללקוחות ולא באופן ייעודי. כתוצאה מכך ישנם מקרים בהם לקוחות אלו אינם מקבלים מענה אנושי מקצועי ומהיר.

יעדי האסדרה

מטרת האסדרה שבנדון היא לתת מענה לציבור במקרים של חשש להונאות בשירותי תשלום ולמסירת הודעות של לקוחות על חשש לשימוש לרעה בהתאם לחוק שירותי תשלום, תשע"ט – 2019, באמצעות מענה טלפוני אנושי ומקצועי אשר יהיה זמין לפניות אליו באופן רציף, ומשך ההמתנה לקבלת מענה בו לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, בכפוף לחריגים שהותרו בהוראה. לאור העובדה שחלק מניסיונות ההונאה מתבצעים בשעות הלילה המאוחרות ובשעות המנוחה השבועית, נקבע שמענה כאמור יינתן בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע.

בעלי העניין הרלוונטיים

ההוראה משפיעה על התאגידים הבנקאיים ועל לקוחות המערכת הבנקאית.

בחינת קיום אסדרה מקבילה או סותרת

לא קיימת אסדרה סותרת לאסדרה המפורסמת.

חלק 2 – חלופות מרכזיות ונימוקים לחלופה שנבחרה

בשלבי ההיוועצות עם הגופים המפוקחים עלתה הצעה שדיווחי הלקוחות על מקרי הונאה או חשד להונאה יעשו באמצעים מקוונים חלף קביעת חובה למתן מענה טלפוני אנושי.

לעמדתנו, ישנה חשיבות רבה למתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי לדיווחי לקוחות בנושא חשש להונאות בחשבון תשלום ובאמצעי תשלום ולמסירת הודעות של לקוחות בהתאם לחוק שירותי תשלום. זאת על מנת לאפשר ללקוחות לדווח באופן מידי לעובד מקצועי אודות ביצוע הונאה או החשש לביצועה, על מנת שיפעל למנוע או לצמצם את הנזק העלול להיגרם עקב מעשה ההונאה. החשיבות בקבלת מענה אנושי ומשוב מידי במקרים אלו היא רבה בשל אופיו הקיצוני של האירוע ופוטנציאל הנזק הגדול ללקוחות. יחד עם זאת, הובהר בהוראה כי אין באמור כדי למנוע, בנוסף לכך, גם העמדת אפשרויות דיגיטליות למסירת הודעות על ידי לקוחות. אפשרויות נוספות אלו יתנו מענה ללקוחות בעלי אוריינות דיגיטלית.

חלק 3 – השפעות צפויות של האסדרה (ישירות ועקיפות)

השפעות צפויות של האסדרה

האסדרה תאפשר ללקוחות אשר מתעורר אצלם חשש להונאה בחשבונות הבנק בו הם מנהלים את פעילותם או באמצעי התשלום שברשותם, לפנות לתאגיד הבנקאי באמצעות מענה טלפוני אנושי מקצועי, לדווח על כך באופן מידי, ולקבל סיוע לצורך מניעה או צמצום הנזק העלול להיגרם עקב מעשה ההונאה. מתן סיוע מהיר בקרות אירוע הונאה או חשש לה, כמו גם ניטור ובקרה אחר דפוסי המענה הניתנים באמצעות המענה הטלפוני, אמנם יחייבו הקצאת משאבים מצד התאגידים הבנקאיים, אך מנגד יביאו לשיפור איכות ויעילות המענה הניתן ללקוחות, ולצמצום הנזק הנגרם הן לתאגידים הבנקאים והן ללקוחות כתוצאה ממקרי ההונאה.

אמצעים ומדדים להערכת השגת מטרות האסדרה

הפיקוח על הבנקים יקבל מהתאגידים הבנקאיים דיווח אודות נתוני הפניות למענה הטלפוני בנושא הונאות, ויבחן את השגת מטרת האסדרה והצורך בעדכונה בתום 3 שנים מכניסת העדכון להוראה לתוקף. בכלל זאת תבחן הסוגיה האם ניתן מענה מיטבי ללקוחות בנושא ההונאות והאם אכן נדרש מענה רציף בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע.

חלק 4 – שיתוף הציבור – תיאור תהליך שיתוף הציבור והשפעתו על האסדרה

1. במהלך קביעת האסדרה התקיים תהליך סדור של שיתוף הציבור ושותפו בעלי העניין הרלוונטיים, בהתאם לחוק עקרונות אסדרה, התשפ"ב-2021 ולנהלי הפיקוח על הבנקים.
2. טיוטה ראשונה להיוועצות עם הגופים המפוקחים נדונה במסגרת ישיבת פורום בנק-לקוח ביום 19.11.2024.
3. טיוטה שניה נדונה עם חברי הוועדה המייעצת לענייני בנקאות, בה חברים בהתאם לחוק נציגי מערכת הבנקאות, נציגי ציבור ונציגי רגולטורים פיננסיים מקבילים ביום 11.12.2024. זאת, כנדרש לפי פקודת הבנקאות, 1941.
4. טיוטה להיוועצות עם כלל הציבור לפני פרסום האסדרה הסופית הופצה ביום 31.8.2025 כאשר המועד האחרון להעברת הערות נקבע ליום 14.9.2025.
5. במסגרת ההיוועצות עם הציבור עלה הצורך לתת דגש לדוברי השפה הרוסית, לאור שכיחות התופעה בקרב אוכלוסייה זו. בהתאם לכך נוספה התייחסות לנושא בנוסחים.

חלק 5 – אחר

בחינה בדיעבד

הפיקוח על הבנקים בוחן את הצורך בעדכון המדיניות הפיקוחית או בצעדי אסדרה נוספים או משלימים כחלק מפעילותו השוטפת, וככל שיעלה הצורך יעדכן את ההוראה. האסדרה תבחן בהתאם לדרישת חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021 לכל המאוחר בתום תקופה של 3 שנים ממועד כניסת העדכון להוראה לתוקף.