



ירושלים, ט"ו בטבת, תשפ"א

30 בדצמבר, 2020

חוזר מס' ח-06 - 2638

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: **מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי**

(הוראת ניהול בנקאי תקין 426)

מבוא

1. על מנת לאפשר ללקוחות מבוגרים רבים יותר לקבל שירות מיטבי באמצעות המוקד הטלפוני של התאגיד הבנקאי, עודכנה הגדרת "אזרח ותיק" בהוראה, באופן שהגיל המינימלי ממנו יקבל הלקוח קדימות בתור במענה הטלפוני יעמוד על 70.
2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, קבעתי הוראה זו.

התיקון להוראה

3. בסעיף 4 להוראה, בהגדרת "אזרח ותיק", במקום "75" יבוא "70".

דברי הסבר

עודכן גיל הלקוחות אשר יקבלו קדימות בתור במענה הטלפוני של התאגיד הבנקאי, והוא יעמוד מעתה על 70 במקום 75.

תיקון זה בוצע במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין 250 – התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה (הוראת שעה), והוחלט להחילו גם בימי שגרה.

תחילה

4. תחילתו של התיקון להוראה ביום פרסומו.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד

426-1-3 [2] (12/20)

להוציא עמוד

426-1-3 [1] (6/19)

בכבוד רב,

יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי

מבוא

1. תאגידי בנקאיים נוהגים להעניק ללקוחותיהם שירות ומענה במגוון דרכי התקשרות, 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 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.

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, תאגיד עזר וסולק, כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א 1981 (להלן: "תאגיד בנקאי").

(ב) המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגיד בנקאי מסוים, או לפטור, במקרים חריגים, תאגיד בנקאי מהוראה מסוימת, כאשר קיימים טעמים מיוחדים שבהם ראה לנכון לעשות כן, ומנימוקים שירשמו.

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 לפניית 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 אנושי מקצועי

5. תאגיד בנקאי יעניק מענה אנושי מקצועי באמצעות מוקד פניות טלפוני (להלן: מוקד טלפוני), לרבות לסוגי השירותים כמפורט בסעיף 3א5(א) לחוק, לכל הפחות, בשעות הגרעין.

משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי במוקד הטלפוני

6. בהתאם לסמכות שהוקנתה למפקח על הבנקים לפי סעיף 3א5(ד)(1) לחוק, תאגיד בנקאי יהיה רשאי לבחור אחת משתי האפשרויות הבאות:

(א) אפשרות ראשונה:

(1) 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.

(2) 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.

(ב) 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.

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, 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, ובכלל זה יבצע ניטור ובקרה תקופתיים אחר נתונים רלבנטיים לצורך מעקב אחר יעילות ואיכות המענה הניתן באמצעות המוקד הטלפוני.

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

פרסום פרטים באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי

9. תאגיד בנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו נתונים אודות המענה במוקד הטלפוני לשימוש לקוחותיו. מידע זה יכלול, לכל הפחות, את המידע הבא :
- (א) הימים והשעות בהם פועל המוקד הטלפוני.
- (ב) דרכי ההתקשרות לקבלת שירות אנושי באמצעות המוקד הטלפוני. בכלל זה, מספר הטלפון ליצירת קשר.
- (ג) פירוט השירותים שניתן לקבל באמצעות המוקד הטלפוני.
- (ד) פירוט האמצעים החלופיים לקבלת שירות בנקאי אנושי באמצעים מקוונים.

* * *

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
12/06/2019	הוראה מקורית	1	2573
30/12/2020	עדכון	2	2638