



ירושלים, ט' בשבט תש"פ
04 בפברואר 2020
20LM3194

לכבוד
ועדת הכלכלה
ירושלים

**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 (25.7.19) ולאחר מכן למסור את הדיווח אחת לשנה.

בהתאם לכך הנני מתכבדת להגיש לוועדה את הדיווח התקופתי הראשון.

הפיקוח על הבנקים הוציא מכתב ובו דרישה לתיקון הליקוי שנמצא, לכל אחד מהתאגידיים הבנקאיים שבהם נמצאו פגמים בעמידה בדרישות החוק, או בדרישות ההוראה שהוצאה מכוחו.

בכבוד רב,

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת – מענה אנושי מקצועי

1. רקע

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 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.

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:

(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.

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.

3. עמידת התאגידים הבנקאיים בהוראה שנקבעה - נתוני החודשים אוגוסט – נובמבר¹

להלן השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי²:

בנק הפועלים

בנק הפועלים בחר בחלופה הראשונה להלן הנתונים:

סה"כ 3 סוגי השירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה			
אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.3%	98.3%	96.4%	97.3%	97.3%	98.2%	98.1%	98.8%
	בכמה חרג מהמגבלה	0	0	0	0	0	0	0	0
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		7:08		7:33		7:08		7:07
	בכמה חרג מהמגבלה		0		0		0		0
ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	93.7%	96.9%	92.4%	96.7%	93.7%	97%	94.1%	96.8%
	בכמה חרג מהמגבלה	0	0	0	0	0	0	0	0
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		7:21		7:25		7:17		7:39
	בכמה חרג מהמגבלה		0		0		0		0
אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	86%	94%	89.4%	95.8%	85.5%	93.6%	89.9%	95.6%
	בכמה חרג מהמגבלה	0	0	0	0	0	0	0	0
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		7:21		7:19		7:17		7:50
	בכמה חרג מהמגבלה		0		0		0		0
נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	83.2%	89.9%	84.2%	89.7%	82.3%	89.5%	87.6%	92.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0	0	0	0	0	0	0	0
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		7:17		7:37		7:13		7:48
	בכמה חרג מהמגבלה		0		0		0		0

* 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.

¹ הואיל והחוק נכנס לתוקף ב-25.7.19, נתוני חודש יולי כללו 6 ימים בלבד (25.7.2019 – 31.7.2019) ולכן לא הוצגו בדוח זה.
² הנתונים מוצגים במצטבר עבור 4 חודשים אוגוסט 19 – נובמבר 19, בהתאם לדיווחים שהתקבלו מהתאגידים הבנקאיים ועיבודי הפיקוח על הבנקים.

הערות : מפנייה של הפיקוח על הבנקים אל בנק לאומי עלה כי הבנק לא כלל בדיווחיו את לקוחות פפר ואת מוקד המשכנתאות. הנושא נמצא בבירור והבנק התבקש לתקן את הדיווח במועד הדיווח הבא.

בנק לאומי בחר בחלופה הראשונה להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי השירותים		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%	89%	82%	83%	78%	83%	94%	95%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	2%	0	2%	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:53		7:05		7:37		9:07	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		1:07	בכמה חרג מהמגבלה
95%	94%	91%	89%	91%	89%	99%	99%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	6:38		6:36		6:29		8:30	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0:30	בכמה חרג מהמגבלה
91%	92%	82%	84%	85%	86%	99%	99%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	1%	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	6:47		6:54		6:43		7:26	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
95%	95%	91%	90%	91%	92%	99%	100%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	6:47		6:48		6:44		7:55	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	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 :

סה"כ 3 סוגי השירותים		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	
93%	97%	93%	99%	92%	97%	94%	96%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:22		7:07		7:14		7:49	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
94.4%	97.7%	96.3%	99.4%	93.1%	97%	97.7%	99.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:11		6:02		7:16		6:43	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
91%	95.1%	92.1%	98.1%	88.5%	93.6%	98.4%	99.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:20		6:39		7:23		6:50	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
94.5%	97.3%	97.3%	99.3%	94.2%	96.6%	94.3%	98.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:13		7:01		7:14		7:05	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	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.

הערות : מבירור מול הבנק עלה כי הבנק לא מפריד במערכותיו בין שיחות בנושא 'בירור חשבון' ושיחות בנושא 'סיום התקשרות' ולכן הציג את הנתונים אודות שיחות אלו באופן מצרפי תחת 'בירור חשבון'. הבנק התבקש לתקן את הדיווח במועד הדיווח הבא.

בנק מזרחי בחר בחלופה הראשונה להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי השירותים		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	
72%	86.8%			71.6%	86.9%	87.6%	80.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0			0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	8:32				8:33		8:10	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0:32				0:33		0:10	בכמה חרג מהמגבלה
73.5%	86.5%			73.1%	86.8%	84.5%	73.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0			0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	8:09				8:08		8:30	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0:09				0:08		0:30	בכמה חרג מהמגבלה
70.4%	86.7%			70.2%	86.9%	81.4%	77.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
	0			0	0	0	7.3%	בכמה חרג מהמגבלה
	8:49				8:49		8:18	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0:49				0:49		0:18	בכמה חרג מהמגבלה
74.4%	86.4%			74.1%	86.5%	86.4%	79%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0			0	0	0	6%	בכמה חרג מהמגבלה
	9:01				9:02		8:22	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	1:01				1:02		0:22	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.

הערות :

- הבנק קיבל אישור להחריג את הימים 12-13.11.2019 מהנתונים המדווחים בשל המצב הביטחוני. ההחרגה היא מכוח סעיף 3(ב) להוראת נב"ת מספר 426.
- הבנק מסר כי החריגה בזמן המענה הממוצע נגרמה ממספר זניח מאד של שיחות עם משך המתנה גבוה באופן חריג, שככל הנראה "נתקעו" במענה הקולי, ובפועל לא מדובר בזמן המתנה אמיתי למענה אנושי במוקד.

בנק הבינלאומי בחר בחלופה הראשונה להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי השירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
						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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
98%	98%	92.6%	98.2%	98%	98%	93.9%	97.9%	
0	0	0	0	0	0	0	0	אוגוסט
	9:00		6:30		9:00		7:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	1:00		0		1:00		0	בכמה חרג מהמגבלה
96.3%	96.4%	90%	93.8%	96.4%	96.4%	92.4%	98.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	9:00		8:00		9:00		7:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	1:00		0		1:00		0	בכמה חרג מהמגבלה
98.4%	98.4%	91.7%	97.7%	98.4%	98.3%	98.5%	99.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	9:00		8:00		9:00		6:30	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	1:00		0		1:00		0	בכמה חרג מהמגבלה
98.7%	98.8%	97.2%	100%	98.7%	98.7%	98.8%	99.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	8:30		0		8:30		6:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0:30		0		0:30		0	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 מרכנתיל בחר בחלופה הראשונה להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי השירותים		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	
94%	97%	96%	97%	95%	98%	89%	95%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:38		8:03		7:16		8:02	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
95.5%	98.9%	93.1%	98.7%	94.8%	98.8%	97.6%	99.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:05		7:27		6:59		7:34	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
94.5%	98.1%	90.1%	97.4%	93%	97.8%	99%	99.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:11		6:47		7:14		6:52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
98%	99.1%	98%	98.8%	98%	99.3%	97.8%	98.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	6:46		6:57		7:04		6:10	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	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 מסד בחר בחלופה הראשונה להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי השירותים		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	
98.5%	99.5%	75%	0	98.5%	99.5%	0	0	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	8:00		0		8:00		0	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
97.6%	98.9%	88.9%	0	97.7%	99%	95.6%	97.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:30		0		7:30		7:30	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
99%	99.6%	0	0	98.9%	99.5%	0	0	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	6:30		0		6:30		0	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
98.8%	99.6%	0	0	98.8%	99.5%	98.8%	0	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	8:00		0		8:00		0	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	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 :

סה"כ 3 סוגי השירותים		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	
98.6%	99.2%	98.8%	97.7%	98.3%	99.2%	99.9%	99.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	6:48		7:48		6:41		6:38	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
99.4%	99.8%	97.2%	100%	99.6%	99.8%	99.2%	99.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	6:34		0		6:37		6:22	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
99%	99.9%	100%	99.8%	99%	99.9%	99%	99.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	6:25		6:01		6:22		6:55	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
99.3%	99.9%	97.6%	100%	99.6%	100%	98.6%	99.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	6:47		0		6:47		6:46	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	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.

הערות : מבירור מול הבנק עלה כי הבנק לא מפריד במערכותיו בין שיחות בנושא 'בירור חשבון' ושיחות בנושא 'סיום התקשרות' ולכן הציג את הנתונים אודות שיחות אלו באופן מצרפי תחת 'בירור חשבון'. הבנק התבקש לתקן את הדיווח במועד הדיווח הבא.

בנק איגוד בחר בחלופה הראשונה להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי השירותים		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	
99%	98%	100%	100%	99%	98%	87%	94%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	6:41		0		6:39		8:26	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
95%	93%	100%	100%	95%	93%	85%	97%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:07		0		7:07		7:41	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
90%	92%	100%	100%	90%	92%	100%	100%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:28		0		7:28		0	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	בכמה חרג מהמגבלה
94%	93%	100%	100%	93%	93%	100%	99%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:54		0		7:54		6:18	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0		0		0		0	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.

הערות : מבירור מול הבנק עלה כי הבנק לא מפריד במערכותיו בין שיחות בנושא 'בירור חשבון' ושיחות בנושא 'סיום התקשרות' ולכן הציג את הנתונים אודות שיחות אלו באופן מצרפי תחת 'בירור חשבון'. הבנק התבקש לתקן את הדיווח במועד הדיווח הבא.

בנק ירושלים בחר בחלופה הראשונה להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי השירותים		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	
91.2%	72.6%			97.2%	71.2%	99.1%	94.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	9.4%			0	13.8%	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	8:37				8:37		7:51	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0:37				0:37		0	בכמה חרג מהמגבלה
90.9%	85.5%			97.4%	84.9%	99.1%	97.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0			0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	7:53				7:54		5:48	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0				0		0	בכמה חרג מהמגבלה
82.0%	83.8%			90.6%	83.3%	97.3%	91.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	1.7%			0	1.7%	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	8:36				8:41		6:18	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0:36				0:41		0	בכמה חרג מהמגבלה
89.5%	93.9%			96.3%	93.9%	100%	93.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0			0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
	6:12				6:09		7:08	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	0				0		0	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.

הערות : מבירור מול הבנק עלה כי הבנק הציג את הנתונים באופן מצרפי תחת 'בירור חשבון'. הבנק התבקש לתקן את הדיווח במועד הדיווח הבא.

סיטי בנק בחר בחלופה השנייה, להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי השירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה	אוגוסט - נובמבר 2019	
96.3%		96.3%		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוגוסט
0		0		בכמה חרג מהמגבלה	
0:54		0:54		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0		0		בכמה חרג מהמגבלה	
99.63%		99.63%		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	ספטמבר
0		0		בכמה חרג מהמגבלה	
4:27		4:27		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0		0		בכמה חרג מהמגבלה	
99.94%		99.94%		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוקטובר
0		0		בכמה חרג מהמגבלה	
0:49		0:49		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0		0		בכמה חרג מהמגבלה	
99.75%		99.75%		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	נובמבר
0		0		בכמה חרג מהמגבלה	
1:40		1:40		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0		0		בכמה חרג מהמגבלה	

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

** המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.

הערות : החברה קיבלה אישור להחריג את הימים 12-14.11.2019 מהנתונים המדווחים בשל המצב הביטחוני. החרגה היא מכוח סעיף 3(ב) להוראת נב"ת מספר 426.

חברת כאל בחרה בחלופה השנייה, להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי השירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
87.1%	82.3%	86.8%	91.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוגוסט
0	2.7%	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
9:06	9:12	9:06	8:36	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
1:06	1:12	1:06	0:36	בכמה חרג מהמגבלה	

63.4%	59.8%	61.4%	77.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	ספטמבר
21.6%	25.2%	23.6%	7.5%	בכמה חרג מהמגבלה	
11:17	11:27	11:22	10:10	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
3:17	3:27	3:22	2:10	בכמה חרג מהמגבלה	

88.8%	92%	88.4%	88.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוקטובר
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
13:17	11:22	14:09	10:23	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
5:17	3:22	6:09	2:23	בכמה חרג מהמגבלה	

88.5%	88.1%	87.9%	91%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	נובמבר
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
7:42	7:18	7:30	9:18	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0	0	0	1:18	בכמה חרג מהמגבלה	

* 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:

סה"כ 3 סוגי השירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
95.6%	97.6%	94.6%	98.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוגוסט
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
7:55	7:25	7:59	7:32	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	

97.7%	98.8%	97.2%	98.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	ספטמבר
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
7:55	7:21	7:58	7:47	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	

88%	94.5%	86%	92.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוקטובר
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
7:55	7:22	7:58	7:15	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	

95.1%	98.9%	94%	98.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	נובמבר
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
7:52	7:02	7:54	7:34	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	

* 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 השירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
92.7%	92%	94.3%	91.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוגוסט
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
8:00	8:18	7:36	8:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0	0:18	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
92.9%	92%	94.2%	91.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	ספטמבר
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
8:00	8:00	7:12	8:54	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0	0	0	0:54	בכמה חרג מהמגבלה	
93.6%	93.9%	92.3%	95.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוקטובר
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
7:12	7:54	7:12	6:36	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
98.7%	98.4%	98.6%	99.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	נובמבר
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	
7:58	9:18	6:18	7:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
0	1:18	0	0	בכמה חרג מהמגבלה	

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

** המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.