

מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי

מבוא

1. תאגידים 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 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 אנושי מקצועי

5. (א) 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.
- (ב) מבלי לגרוע מהאמור בסעיף קטן (א), 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, התשע"ט-2019; המענה הטלפוני בנושא ההונאות יעמוד לרשות הציבור באופן רציף (7X24X365).

משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי במוקד הטלפוני

6. בהתאם לסמכות שהוקנתה למפקח על הבנקים לפי סעיף 3א5(ד)(1) לחוק, בהתייחס למשך ההמתנה לקבלת מענה אנושי בסוגי השירותים 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 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.

- 6א. ככלל, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי 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 בנושאי 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 בנושאי 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 בנושאי 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