



ירושלים, ה' אב תש"פ  
26 ביולי 2020  
20LM3294

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 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.

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 מתכבד להגיש לוועדה את הדיווח התקופתי השני.

במהלך התקופה נשוא דוח זה התרחש משבר נגיף הקורונה שבשלו החלטתי לעשות שימוש בסמכותי מכוח החוק ולהחריג את החודשים מרץ-מאי 2020. מצ"ב מכתבי למערכת הבנקאית בו הופעלה סמכותי, המפרט את השיקולים והטעמים שעמדו לנגד עיניי. כמפורט במכתב, נעשו על ידי המערכת הבנקאית מירב המאמצים על מנת להעניק ללקוחותיה שירות מיטבי בתקופה מאתגרת זו, למרות הקשיים האובייקטיביים הרבים שעמדו בפניה, והציפיה שלי היא שמאמצים אלה יימשכו, כדי לעמוד בזמני המענה הקבועים בדיון.

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) – (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 שניה:

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.

ביום 7 באפריל 2020 פורסמה בהוראת שעה 250 "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה" הנחיה כי יש לתת קדימות במענה במוקד הטלפוני לאזרח ותיק החל מגיל 70 במקום 75 כנהוג עד כה.

### 3. עמידת התאגידים הבנקאיים בהוראה שנקבעה - נתוני החודשים דצמבר 2019 – יוני 2020

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:

טיפול בתקלה	בירור חשבון		סיום התקשרות		סה"כ 3 סוגי שירותים			
	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין		
דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	92.9%	86.8%	89.1%	80.5%	81.3%	81.6%	
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	07:38		07:20			07:23	
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00			00:00	
ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	92.3%	81.5%	85.2%	72.9%	92.2%	74.3%	
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	07:37		07:31		07:14	07:31	
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00		00:00	00:00	
פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	93.2%	82.2%	85.8%	74.8%	85.3%	76.0%	
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	07:53		07:36		07:46	07:38	
	בכמה חרג מהמגבלה	00:00		00:00		00:00	00:00	
מרץ	תקופה זו הוחרזה עקב משבר הקורונה.							
								אפריל
								מאי
יוני	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	85.9%	72.5%	85.1%	75.8%	93.3%	75.4%	
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	07:54		07:39		06:34	07:41	
	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.

**הערות:** הבנק החל לשלב בדיווחיו את נתוני מוקד המשכנתאות החל מ-26.4.20, עם הטמעת מערכת IVR (Interactive voice response). יחד עם זאת, הבנק לא כלל בדיווחיו את השיחות עם לקוחות PEPPER ועדכן כי הוא נמצא בתהליך הטמעת מערכת IVR גם למוקד זה. הבנק התבקש לתקן את הדיווח בנושא זה החל ממועד הדיווח הבא.

בנק לאומי 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										
דצמבר	89.4%	91.3%	77.8%	82.1%	83.4%	86.5%	98.6%	99.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.6%									
	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה									
		06:48		07:06		06:39		08:08	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **									
		00:00		00:00		00:00		00:08	בכמה חרג מהמגבלה									
ינואר	90.8%	91.7%	81.7%	83.5%	85.5%	87.7%	98.5%	99.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.7%									
	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה									
		06:54		07:19		06:45		07:26	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **									
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה									
פברואר	92.1%	93.2%	85.6%	87.0%	91.5%	90.2%	94.1%	98.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.6%									
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה									
		07:31		07:39		07:28		07:34	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **									
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה									
מרץ	תקופה זו הוחרזה עקב משבר הקורונה.																	
										אפריל								
										מאי								
יוני	88.5%	90.5%	82.9%	86.8%	86.1%	88.5%	96.9%	99.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.9%									
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה									
		07:39		07:37		07:39		07:32	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **									
		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.

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	
94.1%	97.4%	98.4%	99.9%	92.7%	96.7%	96.4%	99.3%	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 **
	07:06		06:07		07:06		07:28	
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
92.2%	94.0%	94.1%	97.6%	90.4%	92.4%	97.0%	98.9%	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 **
	07:12		06:10		07:17		06:13	
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
96.3%	98.3%	98.9%	99.9%	95.1%	97.8%	98.8%	99.1%	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 **
	06:59		06:36		06:58		07:10	
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
								מדי
								אפריל
								מאי
90.9%	93.3%	93.9%	98.8%	89.0%	91.1%	95.8%	99.7%	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 **
	07:26		07:36		07:26		06:43	
	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.

**הערות:** מבירור מול הבנק עלה כי הבנק החל להפריד במערכותיו בין שיחות בנושא 'בירור חשבון' ושיחות בנושא 'סיום התקשרות' החל ממרץ 2020. לפני כן, הציג את הנתונים אודות שיחות אלו באופן מצרפי תחת 'בירור חשבון'.

בנק מזרחי 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	
74.1%	89.6%			73.8%	89.9%	82.8%	75.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0.0%	0.0%			0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	08:05				08:05		08:02	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:05				00:05		00:02	בכמה חרג מהמגבלה
72.1%	90.6%			71.7%	91.2%	81.0%	68.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0.0%	0.0%			0.0%	0.0%	0.0%	16.5%	בכמה חרג מהמגבלה
	08:00				07:57		08:28	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00				00:00		00:28	בכמה חרג מהמגבלה
74.7%	91.3%			74.0%	91.5%	89.6%	84.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0.0%	0.0%			0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:34				07:33		07:41	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00				00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
								מריץ
								אפריל
								מאי
72.8%	92.7%	92.8%	97.9%	72.2%	92.6%	84.4%	94.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:29		07:53		07:29		07:29	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	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.

בנק 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	
97.9%	98.2%	95.7%	98.9%	97.8%	98.1%	98.6%	100.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 57		06: 18		07: 57		00: 00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
96.9%	98.4%	94.9%	95.8%	96.8%	98.4%	97.5%	99.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 54		06: 16		07: 54		06: 52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
95.9%	97.6%	97.4%	96.7%	95.8%	97.5%	96.1%	99.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 54		07: 30		07: 54		06: 52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
מרוץ								
תקופה זו הוחרזה עקב משבר הקורונה.								
אפריל								
מאי								
90.0%	96.0%	86.4%	94.2%	90.2%	95.8%	88.2%	98.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 24		07: 45		07: 25		07: 01	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	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.

בנק מרכנתיל 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		
98.1%	99.4%	100.0%	99.5%	99.5%	99.6%	94.5%	98.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	דצמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
	07:20		06:07		06:13		08:16	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
	00:00		00:00		00:00		00:16	בכמה חרג מהמגבלה	
96.5%	96.8%	97.2%	93.4%	95.8%	96.1%	98.1%	99.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	ינואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
	06:51		07:05		06:50		06:03	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
98.1%	99.0%	100.0%	100.0%	99.3%	99.7%	95.1%	96.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	פברואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
	07:03		00:00		06:46		07:08	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
תקופה זו הוחררה עקב משבר הקורונה.									מרץ
									אפריל
									מאי
95.5%	99.4%	96.7%	99.4%	95.3%	99.2%	95.7%	100.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	יוני
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
	06:37		07:50		06:30		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
	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.



בנק מסד בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים:

סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בידור 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	
97.8%	99.8%	100%	100%	98.0%	99.8%	95.7%	100%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 97.8%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:40		00:00		07:40		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
97.6%	99.0%	100.0%	100.0%	97.5%	99.0%	97.9%	99.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 97.6%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:47		00:00		07:52		06:26	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
95.6%	98.9%	100%	100%	96.0%	98.8%	92.1%	99.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 95.6%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:14		00:00		07:16		06:34	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
תקופה זו הוחרזה עקב משבר הקורונה.								מרץ
								אפריל
								מאי
89.1%	97.4%	100%	90.0%	88.5%	97.4%	93.1%	97.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 89.1%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:31		07:43		07:37		06:49	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	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.

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	
99.7%	99.9%	99.4%	100%	99.8%	99.9%	99.4%	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 **
	06: 29		00: 00		06: 13		07: 51	
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
99.7%	99.9%	100%	100%	99.6%	99.9%	99.9%	99.8%	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 **
	07: 17		00: 00		07: 40		06: 36	
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
99.5%	99.8%	99.3%	99.8%	99.4%	99.8%	99.7%	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 **
	06: 34		06: 35		06: 34		00: 00	
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
מריץ								
תקופה זו הוחרזה עקב משבר הקורונה.								
אפריל								
מאי								
71.8%	74.1%	78.8%	81.9%	73.8%	73.9%	66.0%	72.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	10.9%	0.0%	3.1%	0.0%	11.1%	4.0%	12.3%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	12: 37		13: 24		12: 35		12: 35	
	04: 37		05: 24		04: 35		04: 35	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 איגוד 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	
92.8%	86.7%	100%	92.1%	92.8%	86.5%	97.7%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:42		07:35		07:42		00:00	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
96.7%	94.4%	100%	100%	96.7%	94.3%	98.4%	99.1%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	06:48		00:00		06:48		06:21	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
90.3%	89.2%	100%	100%	90.2%	89.2%	90.6%	84.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	06:59		00:00		06:59		06:37	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
תקופה זו הוחרזה עקב משבר הקורונה.								מלך
								אפריל
								מאי
83.8%	87.2%	93.8%	100%	83.6%	87.1%	96.7%	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 ** בכמה חרג מהמגבלה
	08:16		00:00		08:16		00:00	
	00:16		00:00		00:16		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.

הערה: מבירור מול הבנק עלה כי הבנק החל להפריד במערכותיו שיחות בנושא 'סיום התקשרות' החל מחודש ינואר.

בנק ירושלים 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	
				90.4%	95.0%	95.9%	97.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 07:19
				0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
					07:02		07:19	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
					00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
97.9%	94.5%	95.8%	92.2%	98.1%	94.8%	97.4%	99.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 09:09
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	08:22		08:19		08:23		09:09	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:22		00:19		00:23		01:09	בכמה חרג מהמגבלה
97.6%	88.5%	94.7%	84.6%	97.3%	88.6%	98.2%	99.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 07:15
0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	08:48		08:53		08:46		07:15	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:48		00:53		00:46		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
תקופה זו הוחרגה עקב משבר הקורונה.								
מאי								
אפריל								
מרץ								
98.3%	95.0%	98.7%	94.2%	99.2%	95.1%	95.7%	99.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 06:38
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:29		07:34		07:22		06:38	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	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.

חברת כאל בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים		
88.7%	85.7%	85.9%	86.3%	דצמבר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
09:54	07:00	07:18	07:30		
01:54	00:00	00:00	00:00		
92.9%	88.8%	90.4%	90.1%	ינואר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
07:06	07:06	06:48	07:00		
00:00	00:00	00:00	00:00		
96.4%	92.9%	95.8%	94.4%	פברואר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
07:06	07:06	06:54	07:00		
00:00	00:00	00:00	00:00		
תקופה זו הוחררה עקב משבר הקורונה.					מרץ
					אפריל
					מאי
99.1%	99.3%	99.2%	99.2%	יוני	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
06:36	07:12	06:42	06:54		
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	
97.7%	95.8%	97.4%	96.2%	דצמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:40	07:58	07:40	07:55	
00:00	00:00	00:00	00:00	
97.7%	96.5%	98.7%	96.8%	ינואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:55	07:57	07:27	07:56	
00:00	00:00	00:00	00:00	
99.4%	94.8%	99.2%	95.8%	פברואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:08	07:57	07:38	07:54	
00:00	00:00	00:00	00:00	
מרץ				
אפריל				
מאי				
97.9%	86.2%	92.4%	88.1%	יוני
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:41	07:57	07:53	07:56	
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:

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים						
97.8%	97.9%	98.4%	98.1%	דצמבר					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%						
06: 54	06: 30	06: 30	06: 36						
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00						
97.3%	98.1%	97.4%	97.6%	ינואר					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%						
06: 41	06: 48	06: 58	06: 52						
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00						
92.5%	93.6%	92.5%	92.9%	פברואר					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%						
06: 44	06: 42	06: 46	06: 44						
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00						
מרץ									
					תקופה זו הוחרזה עקב משבר הקורונה.				
מאי									
89.3%	90.7%	88.2%	89.3%	יוני					
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%						
07: 13	07: 11	07: 49	07: 26						
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.



ירושלים, ה' באב תש"פ  
26 ביולי 2020  
20LM3295

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

**הנדון: דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת**

**בהתאם לסעיף 3א5(ד)(2) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981**

בהתאם לסעיף 3א5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: החוק) ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 (להלן: הוראה 426), התאגידים הבנקאיים נדרשים להעניק ללקוחותיהם מענה אנושי מקצועי באמצעות מוקד פניות טלפוני, לסוגי שירותים<sup>1</sup> שנקבעו בחוק, לכל הפחות בשעות הגרעין, תוך עמידה במדדי משך המתנה לקבלת מענה אנושי כמוגדר בהוראה 426.

בתחילת 2020 פרץ בארץ משבר נגיף הקורונה. בתוך שבועות ספורים גדלה כמות המובטלים באופן דרסטי ועצמאים רבים נאלצו לסגור עסקיהם. כמו כן, הוטל סגר של מספר שבועות, והנחיות משרד הבריאות הורו לתושבים לשמור על ריחוק חברתי פיזי, לצמצם התקהלויות, ובמקרה של חשיפה לחולה מאומת, אף להיכנס לבידוד. הקלות על מגבלות אלה החלו במהלך חודש מאי.

ההשלכה של אירועים אלה על המערכת הבנקאית התבטאה, בין היתר, בכך שחלה עלייה משמעותית בכמות הפניות של הלקוחות למוקד הטלפוני ובמורכבות הנושאים שנדונו בערוץ זה, בין אם במטרה להימנע מהגעה פיזית לסניפים, או על מנת לנסות ולהסדיר את ענייניהם אגב הקשיים הכלכליים שחוו. בין היתר, היה גידול משמעותי בפנייה למוקדים הטלפונים על מנת לדחות תשלומים על הלוואות. במקביל חלה עליה בכמות העובדים במוקדים שנמצאו בבידוד, עובדים שנאלצו לעבוד מהבית, עובדים שהתקשו להגיע לעבודה בשל המגבלות על התחבורה הציבורית ועוד. המערכת הבנקאית נדרשה ואכן פעלה לייצר פתרונות טכנולוגיים מהירים, בין היתר, על מנת לייצר ריחוק בין עובדים בסביבת עבודה של חללים משותפים המאפיינת פעילות מוקדים טלפונים. על אף כל המאמצים הללו, ובשים לב למורכבות המצב, נפגעו זמני המענה של המוקדים.

על מנת להתמודד עם המצב המורכב והמתפתח, ומתוך הבנת החשיבות הקיימת למתן שירות איכותי באמצעות המענה הטלפוני בפרט בתקופה זו, הנחה הפיקוח על הבנקים את התאגידים הבנקאיים להמשיך ולעשות את מירב המאמצים על מנת לתת מענה מקצועי אנושי מיטבי ללקוחות, ופעל להסרת חסמים על מנת לסייע בעניין זה, ובכלל זה הקל על אופן שליחת הצעה ללקוחות להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת ואפשר להחליף את חובת הקלטת השיחות בחובת תיעוד בלבד.

<sup>1</sup> סוגי שירותים: טיפול בתקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות.




במהלך התקופה האחרונה המשיכו לפעול התאגידיים הבנקאיים על מנת למצוא פתרונות חלופיים. אגב כך, נערכו פניות יזומות ללקוחות לצירופם לשירותים מרחוק; סניפים סגורים הוסבו למתן מענה ללקוחות המתקשרים למוקדים הטלפונים; לקוחות הופנו לערוצי הדיגיטל; התאפשרה שליחת קבצים לבנקאי; נעשה חיבור מרחוק של עובדים שעבדו מהבית; אורגנו הסעות לעובדים, ועוד.

על אף המאמצים הרבים של המערכת הבנקאית להתמודד עם המשבר וההקלות שניתנו על ידי הפיקוח על הבנקים, המצב בשטח היה מורכב, וככלל, התאגידיים הבנקאיים התקשו לעמוד במגבלות הקבועות בהוראה 2426 בחודשים מרץ עד מאי 2020. כמו כן, חלק מהפתרונות שנועדו לתת שירות ללקוחות על אף המצב, באו על חשבון איסוף נתונים מלא, ועל כן הנתונים שנאספו אינם משקפים את תמונת המצב המלאה והמדויקת.

בהתחשב בקשיים האובייקטיביים שחוותה המערכת הבנקאית בחודשים הנ"ל, בהינתן המאמצים שהושקעו על ידי המערכת הבנקאית בכדי לתת מענה ראוי בתקופה מורכבת זו, בשל העובדה שהנתונים אינם משקפים באופן מלא את הפעילות כפי שהייתה בפועל, ובהתאם לסמכות הנתונה לי לפי סעיף 3א5(ד1) לחוק, הריני קובע בדיעבד כי התאגידיים הבנקאיים רשאים היו לחרוג מההוראות המחייבות לעניין זה בחודשים מרץ עד מאי 2020.

עם זאת, לאור העלייה המשמעותית בהיקף התחלואה בנגיף הקורונה והתחזיות לגבי קצב התחלואה ומשכה, התאגידיים הבנקאיים נדרשים וממשיכים בהיערכות הולמת ונקיטת מירב המאמצים למתן מענה אנושי טלפוני מיטבי ללקוחות, ובכלל זה למידה מהניסיון שנצבר בחודשים הקודמים, הפקת לקחים, מיפוי סיכונים וניהולם, פיתוחים טכנולוגיים תומכים וכיוצ"ב, כדי לעמוד בזמני המענה הקבועים בדין.

בכבוד רב,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

העתק:

עודדה פרץ, סגנית המפקח על הבנקים  
רויטל קיסר-סטויה, סגנית המפקח על הבנקים

<sup>2</sup> לצד ההסתייגות משלמות הנתונים וחוסר האחידות בדיווחים, נציין שברוב המקרים החריגות התבטאו בלא יותר מ-10 דקות חריגה מזמן ההמתנה הקבוע בחוק – 6 דקות.