

ירושלים, ג' אדר ב תשפ"ד

13 מרץ 2024

חוזר מס' ח-06-2777

לכבוד

החשבונאים הראשיים - תאגידיים בנקאיים וסולקים

הנדון: הוראות הדיווח לפיקוח

דיווח לפיקוח על הבנקים, הוראות 821, 840

מבוא

1. בהוראה 840 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי" שונתה תדירות הדיווח, כמפורט מטה.
2. בהוראה 821 "מאזן חודשי" נעשה תיקון טכני, כמפורט מטה.

עיקרי התיקונים

הוראה מס' 840 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי"

3. תדירות הדיווח השתנתה. יש להגיש את הדוח בתוך 10 ימי עסקים מתום החודש.

הוראה מס' 821 "מאזן חודשי"

4. תיקון טכני בלוח 07 שורה 14. שם הסעיף שונה ל - "מזה: מסחרי - הלוואות לדירור".

תחילה

5. תאריך תחילה להוראה 821 הוא מידי.
6. תאריך תחילה להוראה 840 מהדיווח ליום 30 באפריל 2024.

שאלות וברורים

בדבר שאלות וברורים יש לפנות על פי הטבלאות בהוראת הדיווח לפיקוח מס' 803.

בברכה

רויטל קיסר - סטויה

סגנית המפקח על הבנקים

מנהלת אגף מדיניות והסדרה

תוכן עניינים לפי נושאים

עמוד	שם ההוראה
801	תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה
802	הנחיות כלליות
803	טבלאות דיווחים
	נתונים מאזניים וחוף מאזניים
809	דוח על ריכוזיות חבות ענפית (רבעוני)
814	מכשירים נגזרים (רבעוני)
821	מאזן (חודשי)
827	סיכון נזילות (חודשי ורבעוני)
850	דוח כספי לציבור של תאגידי בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)
	רווח והפסד ותוצאות עסקיות
809	דוח על ריכוזיות חבות ענפית (רבעוני)
809A	הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים (רבעוני)
832	רווח והפסד מצטבר (רבעוני)
850	דוח כספי לציבור של תאגידי בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)
856	מגזרי פעילות פיקוחיים (רבעוני)
	הון
838	מדידה והלימות הון (רבעוני)
	אשראי, כרטיסי אשראי וניהול סיכונים
810C	דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות (חצי שנתי)
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)
811	דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)
817	מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)
820	דוח על סיכון ריבית (חצי שנתי)
822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)
831	חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק (רבעוני)
869	כרטיסי חיוב (רבעוני)
	פעילות במשכנתאות
875	אישורים עקרוניים שניתנו להלוואות לדיור (חודשי)
876	הלוואות לדיור (חודשי)
877	הלוואות לדיור - מידע על הריבית (חודשי)
878	דוח שנתי על נתוני הלוואות לדיור - (שנתי)
	עלויות ושיעורי ריבית
822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)

	אשראי שניתן לציבור ופיקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה
823	(חודשי)
823A	אשראי לציבור ופיקדונות הציבור לפי בסיסי הצמדה – מגזר משקי בית
830	שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)
877	אשראי שניתן לציבור ופיקדונות שנתקבלו במהלך החודש ע"י בנק למשכנתאות – מידע על ריבית (חודשי (חצי חודשי - מוקפא))
	לווים ואנשים קשורים
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)
	אמצעי שליטה
813	שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)
818	אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)
	חשיפה מחוץ לישראל
833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)
865	שלוחות בחו"ל (רבעוני)
	נתונים מנהליים ותפעוליים
807	פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר (שוטף)
808	מעילות והונאות (מידי)
821	מאזן (חודשי) : נספח ד' - תנועות מסלקה וחיובים / זיכויים אחרים במט"י
824	דיווח על בקשות לפיחת חשבון לגוף פיננסי
825	דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכונים ציות (חצי שנתי)
826	טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)
839	פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים (חודשי ורבעוני)
840	מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי (רבעוני)
842	בנקאות בתקשורת
844	דיווח על מעבר בין בנקים (רבעוני)
846	פירוט לפי סניפים (שנתי)
868	דיווח על פעילות בבנקאות פתוחה
880	דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר
881	דיווח על מחשוב בענן
882	דיווח מדדים טכנולוגיים
884	דיווח חודשי על פעילות בשיקים
888	נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי
889	דיווח במצב מיוחד (מידי)
889C	דיווח על דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)
	נספחים
896	נספח א' - רשימת התאגידים הבנקאיים
897-1	נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ

תוכן עניינים לפי מספר הוראה

עמוד	שם ההוראה
801	תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה
802	הנחיות כלליות
803	טבלאות דיווחים
807	פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר (שוטף)
808	מעילות והונאות (מיידית)
809	דוח על ריכוזיות חבות ענפית (רבעוני)
809A	הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)
810C	דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות (חצי שנתי)
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)
811	דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)
813	שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)
814	מכשירים נגזרים (רבעוני)
817	מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)
818	אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)
820	דוח על סיכון ריבית (חצי שנתי)
821	מאזן (חודשי)
822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)
823	אשראי שניתן לציבור ופיקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה (חודשי)
823A	אשראי לציבור ופיקדונות הציבור לפי בסיסי הצמדה – מגזר משקי בית
824	דיווח על בקשות לפתיחת חשבון לגוף פיננסי
825	דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכונים ציות (חצי שנתי)
826	טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)
827	סיכון נזילות (חודשי ורבעוני)
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים (רבעוני)
830	שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)
831	חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק (רבעוני)
832	רווח והפסד מצטבר (רבעוני)
833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)
838	מדידה והלימות הון (רבעוני)

עמוד	שם ההוראה
839	פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים (חודשי ורבעוני)
840	מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי (רבעוני)
842	בנקאות בתקשורת
844	דיווח על מעבר בין בנקים (רבעוני)
846	פירוט לפי סניפים (שנתי)
850	דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי (רבעוני/שנתי)
856	מגזרי פעילות פיקוחיים (רבעוני)
865	שלוחות בחו"ל (רבעוני)
868	דיווח על פעילות בבנקאות פתוחה
869	כרטיסי חיוב (רבעוני)
875	אישורים עקרוניים שניתנו להלוואות לדיור (חודשי)
876	הלוואות לדיור (חודשי)
877	הלוואות לדיור - מידע על הריבית (חודשי)
878	דוח שנתי על נתוני הלוואות לדיור - (שנתי)
880	דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר
881	דיווח על מחשוב בענן
882	דיווח מדדים טכנולוגיים
884	דיווח חודש על פעילות בשיקים
888	נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי
889	דיווח במצב מיוחד (מידי)
889C	דיווח על דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)
896	נספח א' - רשימת התאגידים הבנקאיים
897-1	נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ

רשימת העובדים המטפלים בדיווחי התאגידים הבנקאיים והסולקים

שם	טלפון	פקס	דואר אלקטרוני
אלי ורטמן	03-5640411	076-8984987	eli.wertwan@boi.org.il
יוליה קרמן	02-6552485	02-6669010	yulia.kerman@boi.org.il
יפעת שגב	02-6552437	02-6669437	ifat.segev@boi.org.il
מוטי וייס	02-6552480	02-6669480	moti.weiss@boi.org.il
נועה גרנות רייך	02-6552278	02-6669278	noa.granot@boi.org.il
נילי יהלום	02-6552571	02-6669571	Nili.Yahalom@boi.org.il
עינב הכט-עמיר	02-6552632	02-6669497	einav.amir@boi.org.il
רון שריקי	02-6552991	02-6669005	ronen.Shriki@boi.org.il
רפאל למברוזו	02-6552732	02-6669780	Raphael.Lambrozo@boi.org.il
שאול פרל	02-6552455	02-6669455	shaul.pearl@boi.org.il
שיר דבורה כהן	02-6552441	02-6669441	shir.cohen@boi.org.il
שלומי ימיני	02-6552459	02-6669459	shlomo.yemini@boi.org.il

דיווחים החלים על כל התאגידים הבנקאיים ו/או סולקים

עמ'	שם הדיווח	מועד נדרש להגשת הדוח	שם האחראיות על הדיווח
807	נתונים על יו"ר הדירקטוריון, הסגל הבכיר ורואה החשבון (שוטף)	בעת עדכון	יוליה קרמן
808	מעילות והונאות (מיידי)	7 ימים מיום סיום בדיקת הארוע. מהותי- מיידי	יוליה קרמן
809	הפרשה נוספת לחובות מסופקים (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
809A	הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
810C	דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות (חצי שנתי)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)	30 יום מתום הרביע המדווח	יפעת שגב
810E	חשיפות אשראי (רבעוני)	30 יום מתום הרביע המדווח	יפעת שגב
811	דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)	10 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יפעת שגב
813	שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)	ב- 20 בחודש דצמבר, מרס, יוני וספטמבר	יפעת שגב
814	מכשירים נגזרים (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שאול פרל
817	דוח על מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי שנתי	שלמה ימיני
818	אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)	15 באפריל	יפעת שגב
	שינוי בהחזקת אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (מיידי)	7 ימים ממועד השינוי	יפעת שגב
820	דוח על סיכון ריבית (חצי שנתי)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
821	מאזן (חודשי)	30 יום מתום החודש המדווח	שאול פרל
822	נתונים לחישוב העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד (חודשי)	20 יום מתום החודש המדווח	יפעת שגב
823	אשראי שניתן לציבור ופקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה (חודשי)	חודשי - 10 ימי עסקים מתום החודש המדווח	רונן שריקי
823A	דוח על אשראי לציבור ופקדונות הציבור לפי בסיסי הצמדה - מגזר משקי בית	חודשי - ארבעה ימי עסקים מתום החודש	רונן שריקי
824	דיווח על בקשות לפתיחת חשבון לגוף פיננסי	מיידי - בתוך שבוע מקרות הארוע רבעוני - בתוך שבועיים מתום החודש.	יוליה קרמן
825	דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכוני ציות	בתוך 60 יום מתאריך הדוח	יוליה קרמן
826	טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)	בתוך חודשיים מתום תאריך הדיווח	עינב הכט-עמיר

דיווחים החלים על כל התאגידים הבנקאיים ו/או חברות כרטיסי אשראי

עמ'	שם הדיווח	מועד נדרש להגשת הדוח	שם האחראית/ת על הדיווח
827	סיכון נזילות (חודשי)	10 ימי עסקים מתום החודש המדווח	רוגן שריקי
	סיכון נזילות (רבעוני)	8 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רוגן שריקי
	דיווח על 20 המפקידים הגדולים (רבעוני)	רבעוני - 4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רוגן שריקי
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים (חצי שנתי)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יוליה קרמן
830	שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)	בכל יום ב' בשבוע עד השעה 12:00	יפעת שגב
831	חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	נילי יהלום
832	רווח והפסד מצטבר	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יפעת שגב
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יוליה קרמן
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)	6 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
838	מדידה והלימות הון (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
839	פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים	חודשי - 4 ימי עסקים מתום החודש המדווח	רוגן שריקי
		רבעוני - 14 ימים מתום הרבעון	
840	מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי	רבעוני - 30 ימים מתום הרבעון	יוליה קרמן
842	דיווח על בנקאות בתקשורת (חצי שנתי)	חצי שנתי - 30 יום מתום החודש	יפעת שגב
844	דיווח על מעבר בין בנקים (רבעוני)	רבעוני - 30 יום מתום הרבעון	יוליה קרמן
846	פירוט לפי סניפים (שנתי)	ב - 15 לאפריל בכל שנה	רוגן שריקי
848	דיווח על אירוע סייבר	מיידי ובהתאם להוראה	
850	דוח כספי (רבעוני)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
	דוח כספי (שנתי)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
	דוח כספי של חברות כרטיסי אשראי (רבעוני)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
	דוח כספי של חברות כרטיסי אשראי (שנתי)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
	מגזרי פעילות פיקוחיים (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
865	שלוחות בחו"ל	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
868	דיווח על פעילות בבנקאות פתוחה	חודשי - 10 ימים מתום החודש	
		רבעוני - 30 יום מתום הרבעון	יפעת שגב
		שנתי- עד לתום חודש דצמבר	
869	כרטיסי חיוב (רבעוני)	דוח חד פעמי- שינויים בתנאי האשראי/ תוספת בתכניות אשראי- מיידי. דוח רבעוני- 4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
875	אישורים עקרוניים שניתנו להלוואות לדיר (חודשי)	שבועיים מתום החודש	שיר דבורה כהן
876	הלוואות לדיר (חודשי)	20 יום מתום החודש המדווח	שלמה ימיני
877	הלוואות לדיר - מידע על הריבית (חודשי)	חודשי - 4 ימי עסקים מתום החודש המדווח	שאוול פרל
878	דוח שנתי על נתוני הלוואות לדיר (רבעוני)	חודש מתום הרבעון	שלמה ימיני
880	דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר	מיידי	אלי ורטמן
881	דיווח על מחשוב ענן	שנתי	רפאל למברוזו
882	דיווח מדדים טכנולוגיים	שנתי	רפאל למברוזו
884	דיווח חודשי על פעילות בשיקים	חודשי	רוגן שריקי
888	נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי	מידית - במועד בו חל השינוי	רוגן שריקי
889	דיווח במצב מיוחד	דיווח במצב מיוחד	רוגן שריקי
889C	דיווח על דחיית תשלומים במצב מיוחד	חודשי	שלמה ימיני
889S	דיווח על פעילות בשיקים במצב מיוחד	חודשי - בתוך יום עסקים מתום החודש המדווח	רוגן שריקי

המפקח על הבנקים: הוראות הדיווח לפיקוח [114] (03/2024)

דיווחי הבנקים

עמ' 3-803

נספח א' - אשראי לציבור, נטו¹ ופיקדונות הציבור - חלוקה לתושבי ישראל ולתושבי חוץ מסחרי ואנשים פרטיים

לוח 07

	מזה:	סה"כ	פריטים	מט"ח	מט"י צמוד	מט"י	(אלפי ש"ח)						
									פעילות בחו"ל	שאינם כספיים	לא צמוד	למדד	(כולל צמוד מט"ח)
									6	4	2	3	
01							מסחרי	אשראי לציבור נטו ¹					
02						מזה: עו"ש וחח"ד	תושבי ישראל						
03						אנשים פרטיים - הלוואות לדיו ²							
04						אנשים פרטיים - אחר							
05						מזה: עו"ש וחח"ד							
06						ס"כ תושבי ישראל							
07						מסחרי	תושבי חוץ						
08						מזה: עו"ש וחח"ד							
09						אנשים פרטיים - הלוואות לדיו ²							
10						אנשים פרטיים - אחר							
11						מזה: עו"ש וחח"ד							
12						ס"כ תושבי חוץ							
13							ס"כ האשראי לציבור נטו ¹	פיקדונות הציבור					
14							מזה: מסחרי - הלוואות לדיו ³						
15							מסחרי						
16							אנשים פרטיים						
17							ס"כ תושבי ישראל						
18							מסחרי						
19							אנשים פרטיים						
20							ס"כ תושבי חוץ						
21							ס"כ פיקדונות הציבור						
22							מזה: פקדונות מובנים						

(1) לאחר ניכוי ההפרשות להפסדי אשראי.

(2) לא כולל הלוואות לדיו שדווחו בסיכון האשראי המסחרי.

(3) הלוואות לדיו, המשולבות במערך העסקאות והבטחונות של עסקי לווים מסחריים או שהועמדו לקבוצות רכישה מסוימות הנמצאות בהליכי בנייה.

המפקח על הבנקים: הוראות הדיווח לפיקוח (21) [03/2024]

מאזן חודשי

עמ' 10-821

מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי

תחולה

- א. הוראה זו חלה על תאגידי בנקאיים וסולקים.
- ב. הדיווח מתייחס למשרדים בישראל בלבד.
- ג. הדיווח הינו בתדירות חודשית על בסיס לא מאוחד.

הגדרות והבהרות

- "מענה אנושי ומקצועי", ו"שעות גרעין" כהגדרתם בהוראת נוהל בנקאי תקין מס' 426 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי" (להלן נב"ת 426).

מועד הגשת הדוח

- יש להגיש את הדוח בתוך 10 ימי עסקים מתום החודש.

הרכב הדוח

- הרכב הדוח:
לוח 01 - מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי.

דרך הדיווח

- יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.

הנחיות כלליות

- תאגיד שבחר באפשרות הראשונה לפי סעיף 6(א) נב"ת 426 ידווח בלוח 01 על טורים 01 - 10 בלבד.
- תאגיד שבחר באפשרות השנייה לפי סעיף 6(ב) נב"ת 426 ידווח בלוח 01 על טורים 11 - 15 בלבד.
- תאגיד שמעוניין לשנות את בחירתו מהאפשרות הראשונה לשנייה או להיפך, יודיע על כך לפיקוח על הבנקים.

לוח 01

מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי

	תאגיד בנקאי שבחר באפשרות השניה					תאגיד בנקאי שבחר באפשרות הראשונה										
	שיחות בנושאים אחרים	סה"כ 3 סוגי השירותים (טיפול בתקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות)	שיחות לטובת שירות-סיום התקשרות	שיחות לסוג שירות-בירור חשבון	שיחות לסוג טיפול בתקלה	שיחות בנושאים אחרים		סה"כ 3 סוגי השירותים (טיפול בתקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות)		סוג שירות- סיום התקשרות		סוג שירות- בירור חשבון		סוג שירות- טיפול בתקלה		
						שיחות בשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	
15	14	13	12	11	10	09	08	07	06	05	04	03	02	01		
01															מספר השיחות למוקד הטלפוני במהלך התקופה	
02															מספר השיחות שמשך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי היו מעל 6 דקות	
03															שיעור השיחות שמשך ההמתנה בהם היו מעל 6 דקות	
04															ממוצע משך ההמתנה (בדקות) לקבלת מענה אנושי מקצועי לשיחות בהם משך ההמתנה היו מעל 6 דקות	