

ז' באלול, תשפ"ה
31 באוגוסט, 2025

חוזר מס' ח-06 - XXXX

טיוטה

הערות לטיוטת ההוראה יש לשלוח לתיבת המייל:

Pikuah_directive_drafts@boi.org.il

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי (הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426)

מבוא

1. בעקבות ריבוי מקרי הונאה שנעשים בחשבונות בנק ובאמצעי תשלום כהגדרתם בחוק שירותי תשלום, תשע"ט – 2019 (להלן – חוק שירותי תשלום), ולאור הצורך של לקוחות אשר מתעורר אצלם חשש להונאה כאמור, לדווח על כך באופן מידי לתאגיד הבנקאי ולקבל את סיועו לצורך מניעה או צמצום הנזק העלול להיגרם עקב מעשה ההונאה, נדרש מענה טלפוני אנושי ומקצועי אשר יהיה זמין לפניית אלו באופן רציף.
2. עדכון הוראה זה קובע חובת מתן מענה אנושי מקצועי ללקוחות במקרים של חשש להונאות בשירותי תשלום ולמסירת הודעות של לקוחות על חשש לשימוש לרעה בהתאם לחוק שירותי תשלום, באמצעות מוקד טלפוני אשר יהיה מאויש באופן רציף, ומשך ההמתנה לקבלת מענה בו לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה.
3. אסדרה זו מלווה בפרסום דוח קביעת אסדרה לפי חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב – 2021, המפורסם במקביל לפרסום הוראה זו. אסדרה זו תבחן בדיעבד בהתאם לדרישת חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב – 2021, לכל המאוחר בתום 3 שנים מכניסתו לתוקף של עדכון זה. זאת במטרה לבחון את יעילות המוקד. בהתאם, תקבע הוראת דיווח ייעודית לנושא.
4. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד קבעתי הוראה זו.

עיקרי ההוראה

5. סעיף 3(א) עודכן על מנת להתאים להגדרת "תאגיד בנקאי" שבחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א 1981.
6. סעיף 5 יסומן 5(א) ולאחריו יתווסף ס"ק (ב).

דברי הסבר

הסעיף שהתווסף קובע כי תאגיד בנקאי יעניק מענה אנושי מקצועי באמצעות מוקד טלפוני, בנושא חשש להונאות בשירותי תשלום וכן לעניין מסירת הודעות של לקוחות בדבר חשש לשימוש לרעה בהתאם לחוק שירותי תשלום, וכי מוקד טלפוני זה יעמוד לרשות הציבור באופן רציף.

ישנה חשיבות רבה למתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי לדיווחי לקוחות בנושא חשש להונאות בחשבון תשלום ובאמצעי תשלום ולמסירת הודעות של לקוחות בהתאם לחוק שירותי תשלום. זאת על מנת לאפשר ללקוחות לדווח באופן מידי לעובד מקצועי אודות ביצוע הונאה או החשש לביצועה, על מנת שיפעל בכדי למנוע או לצמצם את הנזק העלול להיגרם עקב מעשה ההונאה. דרישה זו נובעת גם מסעיף 24(ה) לחוק שירותי תשלום, תשע"ט – 2019. מתן מענה כאמור נדרש בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע, לרבות בשעות המנוחה השבועית, על מנת לצמצם את הפגיעה ברכושו של הלקוח, ככל הניתן, בהתאם לנסיבות העניין.

יובהר כי אין באמור כדי למנוע גם העמדת אפשרויות דיגיטליות למסירת הודעות על ידי לקוחות והדבר אף רצוי כיוון שהוא נותן מענה ללקוחות בעלי אוריינות דיגיטלית. למען הסר ספק יובהר כי הוראות סעיפים 7 ו-8 להוראה חלות גם על המוקד בנושא הונאות.

7. לאחר סעיף 6 יתווסף סעיף 6א.

דברי הסבר

ככלל, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי לדיווחי לקוחות בנושא חשש להונאות כאמור לא יעלה על שש דקות, בחריגים שהותרו בהוראה, בדומה למשך ההמתנה הקבוע בסעיף 3א5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981. דהיינו שיעור השיחות בנושא הונאות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי עולה על שש דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בנושא הונאות, בחודש קלנדרי. בקבוצת השיחות שבהן משך ההמתנה עולה על שש דקות מתחילת השיחה, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על שמונה דקות בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד. יובהר כי בשל חשיבות הנושא תאגיד בנקאי ינקוט במירב המאמצים על מנת להבטיח מענה מהיר ככל הניתן.

תחילה

8. תחילת העדכון לפי חוזר זה עד 3 חודשים מיום פרסומו.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד	להוציא עמוד

בכבוד רב,

דניאל אחיאשילי
המפקח על הבנקים

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 אנושי טלפוני מקצועי והולם ללקוחות, בשים לב למאפייני הפעילות במערכת הבנקאית. כמו כן, ההוראה מעגנת חובה להעניק מענה אנושי טלפוני מקצועי שיסייע ללקוחות בתחום ההונאות, לתת קדימות בתור לאזרחים ותיקים, ו¹ 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, תאגיד עזר וסולק, כהגדרתו² בחוק הבנקאות (רישוי 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 אנושי מקצועי באמצעות מוקד
טלפוני, בנושא חשש להונאות בשירותי תשלום וכן לעניין מסירת הודעות של לקוחות בדבר חשש
לשימוש לרעה בהתאם לחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 (להלן : "מוקד בנושא הונאות");
המוקד 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 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.

א6. 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 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. 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
	<u>5</u>	<u>עדכון</u>	