



הפיקוח על הבנקים

לשכת המפקח

ירושלים, כ"ח בתמוז תשפ"ה

24 ביולי 2025

25LM5490

לכבוד

ועדת הכלכלה

הכנסת

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 בנושאי מקצועי, על עמידתם של התאגידים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה בנושאי מקצועי ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה בנושאי 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 התשיעי, שהינו הדיווח השנתי השלישי, בגין החודשים יוני 2024 עד מאי 2025.

נתוני המערכת הבנקאית בתקופה המדווחת מעידים על רמת ציות גבוהה עם חריגות בודדות וזניחות. המענה הטלפוני ממשיך להיות ערוץ מרכזי ליצירת קשר עם הבנקים, זמני המענה הם רכיבים מהותיים בחוויות הלקוח ובאמון הציבור במערכת הבנקאית. הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה בהבטחת שירות נגיש, מהיר ויעיל בכלל הערוצים, ובכלל זה גם בערוץ הטלפוני, וימשיך לעקוב אחר הנושא במסגרת פעילותו לשיפור השירות במערכת הבנקאית.

בכבוד רב,

דניאל חחיאשווילי
המפקח על הבנקים

דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת - מענה אנושי מקצועי

1. רקע

בהתאם לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (תיקון מס' 29), 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. בעקבות המשבר שונתה ההנחיה לפיה יש לתת קדימות במענה במוקד הטלפוני לאזרח ותיק, והגיל הקובע הורד ונקבע על גיל 70 במקום 75 באמצעות תיקון שבוצע בהוראה ביום 20.12.20.

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:

- א. 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 במוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי.
- ב. 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 במוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.

3. עמידת התאגידים הבנקאיים בהוראה שנקבעה - נתוני החודשים יוני 2024 - מאי 2025

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 בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

טיפול בתקלה	סיום התקשרות		בירור חשבון		סה"כ 3 סוגי שירותים			
	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין		
ינוי	86.2%	75.5%	85.2%	73.8%	87.5%	85.0%	85.6%	75.1%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07: 58	07: 43	00: 00	06: 44	00: 00	07: 43	00: 00	
יולי	92.7%	90.4%	85.1%	73.5%	95.0%	96.1%	87.8%	80.7%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07: 58	07: 53	00: 00	06: 56	00: 00	07: 53	00: 00	
אוגוסט	89.6%	86.0%	85.0%	70.0%	90.7%	90.9%	86.5%	76.7%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07: 17	07: 59	00: 00	06: 45	00: 00	07: 48	00: 00	
ספטמבר	86.2%	84.6%	85.9%	75.3%	94.7%	93.6%	86.3%	79.1%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07: 22	07: 45	00: 00	06: 47	00: 00	07: 39	00: 00	
אוקטובר	86.5%	88.6%	88.0%	84.6%	92.4%	95.6%	87.9%	86.1%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07: 37	07: 58	00: 00	06: 39	00: 00	07: 52	00: 00	
נובמבר	85.5%	80.5%	85.0%	73.3%	93.9%	95.2%	85.5%	77.2%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07: 54	07: 25	00: 00	06: 33	00: 00	07: 33	00: 00	
דצמבר	85.4%	75.4%	85.2%	71.4%	91.7%	90.1%	85.5%	73.9%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07: 39	07: 40	00: 00	06: 51	00: 00	07: 38	00: 00	

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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין
86.8%	75.5%	86.3%	79.6%	93.1%	93.3%	86.8%	78.3%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
07: 38	07: 34	06: 22	06: 22	07: 34	07: 34	07: 34	07: 34
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
89.1%	84.5%	86.2%	78.1%	94.3%	88.8%	87.6%	81.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
07: 36	07: 13	06: 41	06: 41	07: 20	07: 20	07: 20	07: 20
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
96.4%	86.4%	92.2%	82.5%	95.7%	92.7%	93.8%	84.3%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
07: 17	06: 48	06: 28	06: 28	06: 53	06: 53	06: 53	06: 53
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
97.2%	85.0%	88.5%	82.9%	95.6%	94.1%	91.5%	83.9%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
06: 53	06: 56	06: 33	06: 33	06: 55	06: 55	06: 55	06: 55
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
88.4%	78.0%	85.8%	76.3%	95.4%	88.6%	86.9%	77.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
07: 05	07: 23	06: 22	06: 22	07: 17	07: 17	07: 17	07: 17
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	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.

טיפול בתקלה		סיום התקשרות		סו"כ 3 סוגי שירותים		בירור חשבון		שירותים	
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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין
ינוי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	94.0%	91.4%	97.8%	94.3%	96.0%	91.1%	96.6%	92.8%
	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 דק' **	06: 18		06: 12		06: 42		06: 18	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	92.3%	85.1%	96.8%	90.0%	94.9%	86.9%	95.5%	87.5%
	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 דק' **	06: 24		06: 12		06: 54		06: 24	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	96.9%	91.4%	90.3%	86.8%	90.0%	83.9%	92.0%	88.5%
	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 דק' **	06: 24		07: 36		07: 24		07: 24	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	96.6%	92.7%	88.8%	87.1%	89.6%	85.6%	91.1%	89.5%
	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 דק' **	06: 24		07: 30		07: 18		07: 24	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.1%	95.4%	90.5%	90.4%	91.4%	89.9%	93.0%	92.5%
	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 דק' **	06: 24		06: 30		06: 36		06: 30	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.6%	94.7%	89.9%	86.4%	90.5%	83.0%	92.5%	90.0%
	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 דק' **	07: 00		07: 12		07: 06		07: 12	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	90.3%	82.5%	92.8%	84.9%	90.9%	81.6%	91.8%	83.4%
	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 דק' **	07: 24		06: 42		07: 00		07: 00	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סו"כ 3 סוגי שירותים
-------------	-------------	--------------	---------------------

2025								
שיחות בשעות הגרעין	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
ינואר	94.6%	87.5%	94.0%	84.3%	92.5%	80.8%	94.0%	85.7%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	06: 42	06: 30	06: 54	06: 36	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
פברואר	97.5%	94.5%	95.3%	91.0%	94.6%	88.0%	96.0%	92.6%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	06: 42	07: 00	07: 00	07: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
מרץ	98.0%	92.7%	93.4%	83.7%	93.3%	81.7%	94.8%	87.9%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	06: 36	07: 06	07: 12	07: 06	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
אפריל	98.7%	96.4%	96.6%	91.5%	95.6%	90.4%	97.2%	93.7%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	06: 30	06: 48	06: 48	06: 48	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
מאי	96.2%	87.5%	93.1%	80.6%	92.4%	80.2%	94.0%	84.0%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	06: 36	07: 06	06: 54	06: 54	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.

בנק דיסקונט 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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין
2024	ינוי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.2%	92.3%	94.6%	88.9%	98.6%	97.2%	96.5%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 08	07: 29	07: 29	06: 27	06: 27	07: 25	07: 25
		בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.1%	89.0%	95.2%	87.9%	99.4%	97.9%	96.8%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 54	07: 27	07: 27	06: 44	06: 44	07: 23	07: 23
		בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.6%	94.5%	97.0%	89.8%	99.5%	99.3%	97.8%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 48	07: 07	07: 07	07: 09	07: 09	07: 06	07: 06
		בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.4%	93.2%	95.6%	84.0%	99.1%	95.4%	96.9%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 32	07: 11	07: 11	06: 28	06: 28	07: 08	07: 08
		בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.2%	90.9%	94.9%	88.1%	99.6%	97.9%	95.9%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 29	07: 35	07: 35	06: 40	06: 40	07: 33	07: 33
		בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	96.8%	92.4%	95.4%	87.6%	99.6%	99.3%	96.0%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 38	07: 57	07: 57	06: 34	06: 34	07: 53	07: 53
		בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
	דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.1%	84.5%	95.8%	86.7%	99.0%	98.4%	96.6%
		בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 33	07: 30	07: 30	06: 53	06: 53	07: 30	07: 30
		בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00

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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין
ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	84.2%	97.2%	81.4%	99.6%	94.3%	97.8%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 46	07: 51	07: 10	07: 10	07: 47	00: 00
פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	79.6%	98.4%	83.3%	99.9%	98.4%	98.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 12	07: 25	06: 28	06: 28	07: 24	00: 00
מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	80.3%	98.2%	84.2%	99.1%	95.7%	98.4%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 18	07: 45	06: 38	06: 38	07: 39	00: 00
אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	94.0%	97.5%	94.0%	98.4%	99.7%	97.9%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 23	07: 26	06: 25	06: 25	07: 20	00: 00
מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	82.9%	96.3%	84.7%	99.2%	96.4%	97.1%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 08	07: 48	06: 26	06: 26	07: 43	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.

בנק מזרחי-טפחות בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

שירותים	סה"כ 3 סוגי שיחות		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		
ינוני	84.8%	93.4%	0.0%	0.0%	81.9%	92.3%	98.3%	99.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	2024
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
		07: 25		00: 00		07: 25		07: 32	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
יולי	86.3%	91.8%	0.0%	0.0%	83.7%	90.4%	97.9%	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: 47		00: 00		07: 47		06: 06	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
אוגוסט	85.5%	92.5%	0.0%	0.0%	83.0%	91.4%	98.8%	99.9%	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: 31		00: 00		07: 31		06: 23	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
ספטמבר	86.1%	92.8%	0.0%	0.0%	83.5%	91.7%	99.0%	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: 35		00: 00		07: 35		06: 29	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
אוקטובר	87.8%	95.4%	99.7%	0.0%	86.0%	94.7%	97.9%	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: 23		00: 00		07: 23		06: 21	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
נובמבר	85.6%	93.4%	99.7%	0.0%	83.6%	92.5%	99.1%	0.0%	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: 37		00: 00		07: 37		00: 00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
דצמבר	80.9%	87.7%	99.2%	0.0%	78.1%	86.1%	98.6%	0.0%	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: 53		00: 00		07: 53		00: 00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	

טיפול בתקלה		בירור חשבון		סיום התקשרות		סה"כ 3 סוגי שירותים			
שיחות בשעות הגרעין	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		
0.0%	99.0%	89.4%	81.1%	0.0%	0.0%	90.6%	83.7%	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	
00: 00		07: 49		00: 00		07: 49		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00		00: 00		00: 00		00: 00		בכמה חרג מהמגבלה	פברואר
100.0%	98.9%	89.8%	80.0%	0.0%	99.2%	91.0%	82.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
06: 26		07: 46		00: 00		07: 46		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00		00: 00		00: 00		00: 00		בכמה חרג מהמגבלה	מרץ
99.3%	98.7%	87.4%	83.2%	0.0%	99.5%	88.8%	85.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
06: 26		07: 55		00: 00		07: 54		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00		00: 00		00: 00		00: 00		בכמה חרג מהמגבלה	אפריל
99.1%	94.5%	90.8%	82.7%	100.0%	100.0%	91.1%	83.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 40		07: 40		00: 00		07: 40		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00		00: 00		00: 00		00: 00		בכמה חרג מהמגבלה	מאי
99.2%	96.6%	91.6%	83.2%	100.0%	99.1%	91.9%	83.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
08: 09		07: 33		00: 00		07: 34		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 09		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.

הבנק 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			
94.3%	97.2%	95.8%	95.4%	94.1%	96.8%	94.7%	98.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	יוני	2024
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 55		06: 55		07: 59		07: 50	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
94.1%	96.4%	97.7%	98.1%	94.1%	95.7%	94.0%	97.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	יולי	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 43		06: 47		07: 49		07: 20	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
96.4%	98.0%	94.8%	98.0%	96.1%	97.6%	97.6%	99.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוגוסט	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 44		07: 23		07: 58		07: 16	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
95.7%	94.5%	96.6%	97.2%	95.3%	97.0%	96.5%	87.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	ספטמבר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 49		07: 39		07: 53		07: 28	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
95.9%	97.1%	97.3%	96.5%	95.5%	96.8%	97.1%	98.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוקטובר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 39		07: 42		07: 38		07: 39	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
91.2%	92.9%	90.3%	92.8%	91.3%	92.9%	91.1%	92.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	נובמבר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 33		07: 13		07: 40		07: 18	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
92.2%	94.4%	93.2%	94.6%	92.6%	94.1%	91.0%	95.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	דצמבר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
	07: 37		07: 17		07: 44		07: 15	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **		
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		

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			
88.7%	91.6%	91.9%	87.6%	88.7%	91.8%	88.2%	91.5%	ינואר	2025	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			בכמה חרג מהמגבלה
	07: 40		07: 19		07: 50		07: 15			זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00			בכמה חרג מהמגבלה
88.8%	92.8%	81.0%	87.3%	89.5%	92.9%	87.3%	93.2%	פברואר		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			בכמה חרג מהמגבלה
	07: 40		07: 25		07: 47		07: 26			זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00			בכמה חרג מהמגבלה
79.0%	88.3%	77.4%	88.5%	78.9%	88.4%	79.8%	87.4%	מרץ		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			בכמה חרג מהמגבלה
	07: 35		07: 21		07: 39		07: 24			זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00			בכמה חרג מהמגבלה
91.5%	98.4%	91.9%	98.7%	92.4%	98.3%	88.0%	98.4%	אפריל		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			בכמה חרג מהמגבלה
	06: 56		06: 34		07: 00		06: 44			זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00			בכמה חרג מהמגבלה
89.8%	97.9%	89.7%	97.7%	89.8%	97.9%	90.0%	97.9%	מאי		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			בכמה חרג מהמגבלה
	06: 50		06: 39		06: 54		06: 33			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 מרכנתיל-דיסקונט 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
ינוני	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	95.3%	85.0%	95.9%	88.9%	99.6%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 42	06: 57	06: 28	07: 19	00: 00
יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	95.6%	78.2%	95.4%	89.4%	100.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 12	07: 11	00: 00	07: 11	00: 00
אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.6%	92.4%	96.3%	86.9%	99.3%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 19	07: 07	06: 21	07: 03	00: 00
ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.5%	92.7%	95.7%	82.2%	98.9%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 03	07: 19	06: 07	07: 16	00: 00
אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.7%	92.4%	95.1%	86.5%	98.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 07	07: 16	00: 00	07: 13	00: 00
נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	96.2%	92.1%	97.4%	89.1%	98.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 47	07: 13	06: 06	06: 58	00: 00
דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.4%	87.8%	97.3%	90.4%	98.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 18	07: 18	06: 01	07: 14	00: 00

טיפול בתקלה		סיום התקשרות		סו"כ 3 סוגי שירותים		בירור חשבון		שירותים	
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בגרעין
98.9%	80.7%	98.2%	82.4%	98.3%	98.8%	98.4%	82.7%	98.9%	82.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
07: 07	07: 18	06: 06	07: 10	06: 06	07: 10	06: 06	07: 10	07: 07	07: 10
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
99.5%	86.1%	99.0%	91.6%	95.0%	98.5%	98.9%	90.3%	99.5%	90.3%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
06: 46	07: 14	06: 09	06: 53	06: 09	06: 53	06: 09	06: 53	06: 46	06: 53
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
99.1%	95.8%	97.6%	85.6%	97.8%	95.2%	98.0%	89.1%	99.1%	89.1%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
06: 14	07: 44	06: 11	07: 22	06: 11	07: 22	06: 11	07: 22	06: 14	07: 22
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
98.8%	95.6%	96.8%	93.3%	95.0%	99.3%	97.2%	94.3%	98.8%	94.3%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
06: 22	07: 05	06: 09	06: 31	06: 09	06: 31	06: 09	06: 31	06: 22	06: 31
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
99.7%	94.8%	98.3%	85.5%	98.4%	98.1%	98.7%	88.9%	99.7%	88.9%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
06: 37	06: 26	06: 16	06: 25	06: 16	06: 25	06: 16	06: 25	06: 37	06: 25
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	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.

בנק מסד בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים:

שירותים	סה"כ 3 סוגי שיחות		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		
ינוי	91.6%	97.9%	87.5%	100.0%	88.0%	96.9%	94.8%	98.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	2024
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
		07: 31		00: 00		07: 44		07: 06	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
יולי	93.8%	97.6%	100.0%	95.0%	93.8%	97.4%	93.5%	98.0%	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: 28		06: 32		07: 24		07: 44	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
אוגוסט	95.7%	99.7%	88.9%	100.0%	95.8%	100.0%	96.2%	99.0%	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	
		06: 49		00: 00		00: 00		06: 49	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
ספטמבר	95.2%	97.5%	90.5%	100.0%	92.7%	97.1%	100.0%	97.8%	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: 18		00: 00		07: 39		06: 45	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
אוקטובר	95.6%	98.0%	87.5%	95.5%	95.7%	96.4%	96.2%	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: 28		07: 32		07: 27		00: 00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
נובמבר	87.5%	91.2%	81.8%	86.1%	87.0%	90.5%	89.3%	92.6%	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: 33		07: 39		07: 46		07: 10	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
דצמבר	92.9%	93.2%	83.3%	87.5%	93.7%	93.2%	92.9%	94.1%	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: 19		07: 52		07: 24		07: 00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	

טיפול בתקלה		סיום התקשרות		סו"כ 3 סוגי שירותים		בירור חשבון		שירותים	
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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין
ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	94.1%	90.8%	86.5%	80.5%	90.5%	100.0%	89.6%	85.6%
	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: 33		07: 32		07: 53		07: 33	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	92.6%	83.0%	90.0%	86.6%	92.6%	100.0%	91.3%	85.8%
	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: 19		07: 33		07: 27		07: 28	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	90.0%	78.0%	86.2%	82.3%	85.7%	90.0%	87.1%	81.7%
	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: 39		07: 18		07: 28		07: 30	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	98.8%	93.9%	97.8%	90.6%	90.9%	84.0%	97.3%	91.0%
	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: 28		06: 45		06: 46		06: 43	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	97.0%	86.2%	98.0%	90.6%	97.9%	86.4%	97.7%	88.9%
	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: 40		07: 28		06: 01		07: 03	
	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.

בנק יהב בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

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
ינוני	77.8%	90.2%	91.9%	96.2%	74.2%	90.0%	81.5%	89.5%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		07: 35		07: 31		07: 35		07: 37
יולי		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00
	82.1%	88.2%	93.2%	98.8%	82.5%	87.9%	79.9%	87.3%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
אוגוסט		07: 41		06: 50		07: 43		07: 37
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00
	80.1%	88.3%	95.0%	99.3%	80.7%	87.7%	76.6%	87.5%
ספטמבר	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		07: 43		07: 03		07: 44		07: 41
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00
אוקטובר	79.1%	87.6%	95.9%	99.7%	81.0%	86.4%	74.5%	87.8%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		07: 17		07: 07		07: 19		07: 14
נובמבר		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00
	84.2%	88.9%	95.9%	98.6%	83.7%	87.9%	82.4%	88.7%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
דצמבר		07: 24		07: 16		07: 19		07: 33
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00
	84.8%	87.1%	98.8%	98.1%	83.3%	86.4%	84.8%	86.1%
ינוני	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		07: 35		07: 09		07: 32		07: 42
		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00
יולי	82.8%	88.3%	95.1%	96.8%	82.3%	87.1%	81.6%	89.1%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		07: 46		07: 46		07: 47		07: 41
אוגוסט		00: 00		00: 00		00: 00		00: 00

טיפול בתקלה		סיום התקשרות		סו"כ 3 סוגי שירותים		בירור חשבון		שירותים	
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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין
86.4%	80.1%	87.9%	82.7%	96.0%	95.9%	87.9%	82.7%	87.9%	82.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
07: 49	07: 41	07: 20	07: 44	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
87.3%	77.4%	89.9%	83.7%	99.0%	95.4%	89.6%	82.4%	89.6%	82.4%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
07: 19	07: 19	07: 16	07: 19	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
87.1%	77.4%	87.6%	79.3%	98.9%	95.5%	88.2%	79.8%	88.2%	79.8%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
07: 22	07: 35	06: 34	07: 30	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
87.7%	77.2%	89.7%	80.0%	99.5%	90.5%	89.7%	79.7%	89.7%	79.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
07: 34	07: 26	06: 47	07: 29	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
86.6%	76.7%	88.7%	78.4%	98.7%	90.2%	88.5%	78.6%	88.5%	78.6%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
07: 22	07: 01	07: 09	07: 10	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	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.

בנק ירושלים בחר בחלופה השנייה. להלן הנתונים :

סה"כ סוגי שירותים	סיום התקשרות	בידור חשבון	טיפול בתקלה		
94.6%	94.1%	92.8%	97.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	יוני
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 21	07: 00	07: 23	07: 32	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
96.9%	97.0%	95.6%	98.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	יולי
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 15	07: 10	07: 10	07: 52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
95.7%	94.7%	94.5%	97.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוגוסט
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 25	07: 56	07: 12	07: 49	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
95.6%	94.3%	94.3%	98.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	ספטמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 22	07: 23	07: 21	07: 24	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
94.6%	93.0%	93.7%	96.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	אוקטובר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 21	07: 25	07: 17	07: 30	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
97.4%	97.2%	96.5%	98.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	נובמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 18	06: 43	07: 16	07: 37	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
96.3%	94.0%	95.4%	98.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	דצמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 20	07: 12	07: 19	07: 34	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	

2025				
ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.8%	96.6%	94.3%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 22	07: 05	07: 13
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00
פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.0%	97.8%	95.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 17	07: 23	07: 30
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00
מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.9%	97.5%	97.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 14	07: 16	07: 07
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00
אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.5%	97.3%	93.6%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 01	07: 24	07: 54
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00
מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.5%	95.3%	95.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 53	07: 44	07: 21
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00
סה"כ 3 סוגי שירותים				
		98.8%	96.6%	94.3%
		0.0%	0.0%	0.0%
		07: 22	07: 05	07: 13
		00: 00	00: 00	00: 00
		99.0%	97.8%	95.2%
		0.0%	0.0%	0.0%
		07: 17	07: 23	07: 30
		00: 00	00: 00	00: 00
		98.9%	97.5%	97.7%
		0.0%	0.0%	0.0%
		07: 14	07: 16	07: 07
		00: 00	00: 00	00: 00
		98.5%	97.3%	93.6%
		0.0%	0.0%	0.0%
		07: 01	07: 24	07: 54
		00: 00	00: 00	00: 00
		97.5%	95.3%	95.5%
		0.0%	0.0%	0.0%
		07: 53	07: 44	07: 21
		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.

בבירור מול הבנק עלה שהחריגות נובעות ממערכת טכנולוגית שעברה שינוי, ולא צפויות חריגות נוספות.
בנק ONE ZERO בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים:

טיפול בתקלה	בירור חשבון		סיום התקשרות		סה"כ 3 סוגי שירותים	
	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין
ינוי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	90.5%	68.8%	90.3%	90.9%	89.3%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 58 00: 00		07: 51 00: 00	07: 54 00: 00	
יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	92.8%	100.0%	89.8%	87.5%	91.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 44 00: 00		07: 51 00: 00	07: 56 00: 00	
אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	95.9%	94.1%	95.3%	87.0%	93.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 37 00: 00		07: 37 00: 00	07: 51 00: 00	
ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	94.8%	95.0%	93.8%	93.6%	93.9%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 45 00: 00		07: 19 00: 00	07: 46 00: 00	
אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	92.1%	76.9%	93.5%	90.9%	91.4%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 46 00: 00		07: 46 00: 00	07: 44 00: 00	
נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	93.6%	90.9%	93.8%	100.0%	94.4%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 10 00: 00		07: 48 00: 00	07: 16 00: 00	
דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	95.4%	90.9%	94.0%	92.3%	92.9%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 41 00: 00		07: 44 00: 00	07: 35 00: 00	

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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין
ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	92.6%	89.3%	93.5%	94.4%	91.7%	85.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	07: 30		07: 29		07: 32	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	
פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	94.3%	84.6%	96.3%	87.5%	97.3%	95.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	07: 12		07: 11		06: 56	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	
מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	95.7%	100.0%	95.0%	93.3%	97.1%	80.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	07: 11		07: 03		06: 43	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	
אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	97.6%	90.9%	97.6%	95.2%	96.9%	100.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	07: 11		07: 05		06: 56	
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00		00: 00		00: 00	
מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	93.8%	88.9%	95.0%	95.0%	94.3%	100.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	07: 18		07: 34		07: 43	
	בכמה חרג מהמגבלה	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.

חברת כאל בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

2024		טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים
יוני	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 00	07: 05	07: 01	07: 02
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	87.0%	87.0%	87.0%	87.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 22	07: 30	07: 06	07: 19
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	87.0%	87.0%	87.0%	87.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 38	07: 29	07: 27	07: 32
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 42	06: 56	06: 48	06: 48
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	87.0%	87.0%	87.0%	87.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 45	06: 55	06: 47	06: 49
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	88.0%	88.0%	88.0%	88.0%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 05	07: 16	07: 14	07: 12
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	87.0%	88.0%	88.0%	87.8%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 24	07: 13	07: 00	07: 12
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
88.1%	88.1%	88.1%	88.2%	ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		בכמה חרג מהמגבלה
07: 05	07: 00	07: 09	07: 07		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00		בכמה חרג מהמגבלה
88.4%	88.5%	88.3%	88.3%	פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		בכמה חרג מהמגבלה
07: 00	07: 00	07: 00	06: 59		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00		בכמה חרג מהמגבלה
88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		בכמה חרג מהמגבלה
07: 08	07: 00	06: 59	07: 24		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00		בכמה חרג מהמגבלה
88.0%	88.0%	88.0%	88.0%	אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		בכמה חרג מהמגבלה
06: 59	07: 00	06: 59	06: 59		זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00		בכמה חרג מהמגבלה
88.0%	87.9%	88.0%	88.0%	מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		בכמה חרג מהמגבלה
07: 00	07: 00	07: 00	07: 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.

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

בספטמבר 2024 נוצר קושי נקודתי בשל התעצמות המלחמה באזור הצפון, דבר אשר השפיע על מוקדי החברה הממוקמים באזור. החברה פעלה להרחבת המענה באמצעות עבודה מרחוק ולכן החריגה שנרשמה מצומצמת יחסית.

חברת ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

2024		טיפול בתקלה	בידור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים
יוני	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	86.3%	85.9%	85.1%	85.9%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 57	07: 58	07: 58	07: 58
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	88.7%	86.7%	87.7%	87.1%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 20	07: 51	07: 43	07: 47
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	93.9%	93.1%	85.8%	91.4%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 31	07: 50	07: 27	07: 39
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.7%	96.9%	98.0%	97.3%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 29	09: 17	06: 57	08: 45
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	01: 17	00: 00	00: 45
אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	97.1%	90.6%	96.4%	92.6%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 58	07: 47	06: 59	07: 40
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.1%	98.2%	99.1%	98.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 26	07: 32	07: 10	07: 26
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.1%	98.5%	98.0%	98.4%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	07: 05	07: 26	07: 19	07: 23
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00

2025	ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים
		99.1%	99.1%	97.5%	98.5%	97.9%
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		06: 35	06: 35	07: 36	06: 56	07: 28
		00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.9%	98.2%	99.9%	98.6%
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		07: 17	07: 17	07: 46	06: 50	07: 44
		00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.7%	96.2%	99.8%	97.3%
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		06: 33	06: 33	07: 47	07: 31	07: 46
		00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.6%	97.3%	99.9%	98.1%
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		07: 27	07: 27	07: 50	07: 04	07: 49
		00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.5%	98.0%	99.8%	98.4%
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		06: 51	06: 51	07: 46	06: 57	07: 40
		00: 00	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 :

2024		טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים
יוני	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.2%	98.5%	98.8%	98.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 41	06: 35	06: 40	06: 38
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
יולי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.3%	99.3%	99.7%	99.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 33	06: 30	06: 38	06: 33
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
אוגוסט	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.5%	99.7%	100.0%	99.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 25	06: 39	00: 00	06: 32
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
ספטמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	98.8%	99.1%	99.6%	99.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 36	06: 41	06: 37	06: 39
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
אוקטובר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	94.1%	95.2%	95.9%	95.2%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 42	06: 42	06: 41	06: 42
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
נובמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.3%	99.3%	99.6%	99.4%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 28	06: 45	06: 35	06: 37
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
דצמבר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *	99.5%	99.6%	99.8%	99.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **	06: 38	06: 45	06: 42	06: 42
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00

		טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים
ינואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	94.3%	94.2%	99.1%	96.1%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	06: 38	06: 38	06: 34	06: 38
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
פברואר	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	92.3%	92.0%	94.7%	93.1%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	06: 41	06: 38	06: 36	06: 38
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
מרץ	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	99.6%	99.4%	99.8%	99.6%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	06: 56	06: 35	06: 46	06: 43
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
אפריל	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	99.5%	99.7%	99.8%	99.7%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	06: 31	06: 35	07: 01	06: 40
	בכמה חרג מהמגבלה	00: 00	00: 00	00: 00	00: 00
מאי	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	99.3%	99.5%	99.7%	99.5%
	בכמה חרג מהמגבלה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	06: 32	06: 41	06: 34	06: 36
	בכמה חרג מהמגבלה	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.