

אגף בנק-לקוח

הפיקוח על הבנקים

ירושלים, ד' בניסן, תשפ"ג

26 במארס, 2023

חוזר מס' ח – 06 - 2744

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות

(הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 501)

פרק א - מבוא

1. שירות מקצועי הולם, זמין, אפקטיבי ואיכותי ללקוחות מהווה מרכיב מרכזי ובעל חשיבות רבה ביצירת חוויית לקוח חיובית בעת ביצוע פעילות פיננסית, בהפקת תועלת מהשירותים והמוצרים המוצעים ללקוחות ובחיזוק אמון הציבור במערכת הבנקאית.
2. בשנים האחרונות, על רקע ההתפתחויות הטכנולוגיות בענף הבנקאות, נוספו ערוצי שירות חדשים בהם ניתן לקבל שירותים בנקאיים ולרכוש מוצרים בנקאיים, וחלה מגמת גידול בצריכת שירותים ומוצרים בנקאיים בערוצים ישירים. במקביל להרחבת מגוון האפשרויות העומדות בפני הלקוחות, השתנו גם הצרכים שלהם והתגברו ציפיות הצרכנים לזמינות גבוהה של השירותים ולשירותי תמיכה מקצועיים ואישיים הניתנים מרחוק ומעבר לשעות הפעילות בסניפים.
3. סביבה עסקית ותרבות ארגונית המקיימות ומקדמות התנהלות הוגנת כלפי הלקוחות בכל הממשקים בינם לבין התאגיד הבנקאי, וקיומם של מערכי שירות ותמיכה אפקטיביים, זמינים, ברורים והוגנים, תורמים לתקשורת יעילה ואחראית בין התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם. סביבה כזו, המאפשרת ללקוחות לקבל את המידע והשירות הדרוש להם בעיתוי ובאופן המאפשר להם להבין את המוצרים והשירותים שמציע התאגיד הבנקאי ואת האפשרויות העומדות בפניהם, לאורך כל שלבי ההתקשרות, מסייעת ללקוחות לקבל החלטות מושכלות אודות נכסיהם והתחייבויותיהם הפיננסיות.
4. ההתפתחויות הטכנולוגיות מאפשרות לתאגידים הבנקאיים לשפר את איכות השירות הניתן ללקוחות, ולהעניק להם שירות ומידע בנקאי באופן זמין ואפקטיבי יותר. זאת, תוך השקעה בהטמעת השירותים המתקדמים, המשך שמירה על האפשרות לקבל שירות מקצועי אנושי ומתן סיוע לאוכלוסיות המתקשות במעבר לעולם הדיגיטלי במידת הצורך. במסגרת זו, הפיקוח על הבנקים מבקש לקדם הטמעה של גישה פרואקטיבית, לפיה התאגידים הבנקאיים ישימו עצמם בנעלי הלקוחות, ויפעלו על מנת שמערכי השירות והתמיכה יאפשרו ללקוחות לקבל מידע רלוונטי (ובכלל זה מידע אודות התועלות, הסיכונים והעלויות), בעיתוי ובאופן שיאפשר ללקוח להגיע להחלטה מיטבית עבורו.
5. הפיקוח על הבנקים, בדומה לרגולטורים פיננסיים מובילים בעולם, מעודד את התחרות והחדשנות במקביל לקידום ההגינות וההוגנות במערכת הבנקאית והתוויית דרכים

להתמודדות עם האתגרים החדשים עימם מתמודדים הלקוחות והתאגידים הבנקאיים, מתוך תפיסה של "הלקוח במרכז". אחד היעדים המרכזיים של הפיקוח הוא "הטמעת תרבות הוגנת כלפי הלקוחות, מכלילה ומשפיעה", ולתפיסתנו מתן שירות הולם ללקוחות מהווה מרכיב מרכזי בהתנהלות הוגנת כלפיהם.

6. הוראה זו היא חלק ממהלך רוחבי מתוכנן שמטרתו לקבוע עקרונות וסטנדרטים בתחומי הצרכנות הבנקאית, להתנהלות ההוגנת של התאגידים הבנקאיים עם לקוחותיהם. זאת בדומה להנחיות הקיימות בעולם בנושא, כדוגמת עקרונות ה-OECD להגנה על הלקוח הפיננסי ועקרונות ה-FCA בתחום החובות כלפי הצרכנים הפיננסיים.

7. הוראה זו מעגנת עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות המערכת הבנקאית בערוצי השירות השונים, כמפורט בפרק ג' להוראה (להלן - **העקרונות**) וקובעת חובות בתחום הממשל התאגידי ותהליכי העבודה של התאגידים הבנקאיים, על מנת לקדם תרבות ארגונית ששמה דגש על איכות וזמינות השירות והתמיכה הניתנים ללקוחות. במסגרת זו, נדרשים דירקטוריון והנהלת התאגיד הבנקאי לקבוע אסטרטגיה, מדיניות, תכניות ותהליכי עבודה אשר יבטיחו קידום של עמידת התאגיד הבנקאי בעקרונות כאמור. התאגידים הבנקאיים נדרשים לפעול באופן שיטתי, מתמיד ומתמשך לצורך שיפור עמידתם בעקרונות, תוך הפעלת שיקול דעת וקביעת תעדוף בהתאם למהותיות ללקוח.

8. למען הסר ספק, הדרישה לאיכות וזמינות בשירות ובתמיכה הניתנים ללקוחות נגזרת, בין היתר, מחובות האמון, הזהירות ותום הלב המוטלות על התאגידים הבנקאיים, כפי שנקבעו בדין. הוראה זו משלימה להוראות הדין, לרבות להוראות ניהול בנקאי תקין אחרות המסדירות גם הן היבטים שונים במתן שירות ותמיכה ללקוחות המערכת הבנקאית, ואין בה כדי לגרוע מחובות אחרות שנקבעו בדין.

9. האסדרה לא לוותה בפרסום דו"ח לפי חוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021 וזאת לאור פעולות משמעותיות שבוצעו לפני כניסת החוק לתוקף, בהתאם להחלטת הנגיד.

פירוט הסעיפים

10. פרק ב - ממשל תאגידי

סעיפים 9-11 קובעים את החובות המוטלות על דירקטוריון התאגיד הבנקאי בנושא השירות והתמיכה ללקוחות. סעיפים 12-17 קובעים את החובות המוטלות על ההנהלה הבכירה של התאגיד הבנקאי בנושא.

דברי הסבר

כחלק מהתפיסה שתחום השירות והתמיכה בלקוחות מהווה נושא מהותי ובעל חשיבות מכרעת בהטמעה של תרבות ארגונית המקדמת הוגנות והפנמה של צרכי הלקוחות, נקבעו בהוראה חובות ליישום על ידי הדירקטוריון וההנהלה הבכירה, במטרה לבסס תשתית ארגונית המתמקדת בנושא איכות השירות והתמיכה הניתנים ללקוחות התאגיד הבנקאי כתחום מהותי בפעילותו השוטפת.

תחום השירות והתמיכה בלקוחות מקיף את כל תחומי הפעילות של התאגיד הבנקאי ואת כל דרגי הביצוע, ועליו לקבל התייחסות מערכתית כוללת, במטרה לקדם מערכי שירות ותמיכה המתפקדים באופן מיטבי, ההולם את צרכי הלקוחות ואת הציפיות הפיקוחיות בנושא, וכי

היבטי השירות והתמיכה מקבלים מענה במודלים העסקיים, התפעוליים והשיווקיים של התאגיד הבנקאי ובמדיניות ובנהלים שלו.

בהתייחס לחובה של ההנהלה לקבוע נהלים לתכנון ולבחינה של "מסע הלקוח", יובהר כי על התאגיד הבנקאי להפעיל שיקול דעת ולתכנן את "מסע הלקוח" במוצרים השונים ובערוצי השירות השונים באופן מידתי ובהתאם למהותיותם ללקוח ומורכבותם. במסגרת התכנון כאמור, על התאגיד הבנקאי לבחון, בין היתר, האם ומתי עולה הצורך ליזום התקשרויות מול הלקוח ולוודא כי בעת מתן שירות ללקוח ניתנים לו המידע הנדרש ושהות סבירה ומספקת לשם קבלת החלטות וביצוע פעולות באופן מושכל.

11. פרק ג - עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות

א. כללי

בפרק זה מפורטים עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות, הנותנים ביטוי למדיניות הפיקוח על הבנקים ומשקפים את אמות המידה בנוגע להתנהלות נאותה, הוגנת והגונה כלפי הלקוחות. מטרת עקרונות אלה היא להבטיח כי מערך השירות והתמיכה ללקוחות ייתן מענה מיטבי לצרכיהם וכי השירות והתמיכה הניתנים להם הינם בעלי ערך.

על התאגיד הבנקאי לפעול, באמצעות יישום פרק ב' להוראה, לקידום ולשיפור העמידה בעקרונות באופן מתמיד, גמיש ודינמי, תוך הפעלת שיקול דעת ותעדוף קידום נושאים על פי המהותיות ללקוחות בכלל ותוך מתן דגש ללקוחות יחידים ועסקים קטנים בפרט, וזאת מתוך תפיסה צרכנית השמה לנגד עיניה לקוחות אלו. דוגמאות ליישום העקרונות מפורטות בנספח א' להוראה. במסגרת יישום ההוראה, על התאגיד הבנקאי לפעול לשלב את הטיפול בדוגמאות בתכנית העבודה שלו מוקדם ככל הניתן, וזאת מבלי לפגוע במועד התחילה של דוגמאות המובאות מהוראות ניהול בנקאי תקין קיימות. עוד יובהר כי אין בדוגמאות המובאות כדי למצות את העקרונות שנקבעו בפרק זה וכי הן אינן מחליפות את העקרונות שחלים מכוח ההוראה, אלא נותנות ביטוי לסוגיות שעלו בפועל אגב בירור פניות ציבור בפיקוח על הבנקים ונועדו לסייע בהסברת העקרונות. כמו כן, יובהר כי הדוגמאות אינן גורעות מחובות שנקבעו בדינים אחרים החלים על השירות והתמיכה האמורים.

ב. סעיף 20 - מערך שירות ותמיכה מיטבי

סעיף זה קובע עקרונות שמטרתו להבטיח שירות מיטבי ללקוחות.

דברי הסבר

בהתאם לעקרון זה על התאגיד הבנקאי "לשים עצמו בנעלי הלקוח" ולפעול לקיומם של מערכי שירות ותמיכה שיתנו מענה לצרכי הלקוחות, הן באופן שוטף והן במקרים דחופים. זאת, על מנת שהלקוחות יקבלו שירות ותמיכה הולמים, שיאפשרו להם להעריך ולשקול את האפשרויות העומדות בפניהם וכן את השהות והאפשרות לקבל החלטות או לבצע פעולות פיננסיות באופן אפקטיבי ומושכל, במטרה להגיע לתוצאות מיטביות עבורם. במסגרת זו, בין היתר, על התאגיד הבנקאי לבחון את מערכי השירות והתמיכה גם מנקודת מבטו של הלקוח הזקוק לשירות או תמיכה, ולבחון האם המידע ואפשרויות הבחירה המוצגים ללקוח יאפשרו לו להגיע להחלטות מיטביות בעבורו. כמו כן, על התאגיד הבנקאי לבחון האם היצע וזמינות ערוצי השירות והתמיכה, נותנים מענה מספק לצרכי הלקוחות.

ג. סעיף 21 - תקשורת מועילה (effective)

סעיף זה קובע עקרון שמטרתו לקדם תקשורת מועילה בין התאגיד הבנקאי והלקוח במסגרת מתן השירות והתמיכה.

דברי הסבר

על התאגיד הבנקאי לסייע במודע ובאופן פרואקטיבי להבנה של לקוחותיו, ועליו לוודא כי השירות והתמיכה ניתנים באופן הוגן, פשוט ובשפה בהירה, בכל ערוצי השירות. במסגרת זו, על התאגיד הבנקאי לתכנן ולבחון את המידע והאפשרויות המוצגים ללקוח בערוצי השירות השונים מתוך מחשבה על הלקוח, במטרה להבטיח כי מחד גיסא, הלקוח יקבל את כל המידע הדרוש לו לצורך הבנת האפשרויות העומדות בפניו, לרבות לעניין הסיכונים, העלויות והתועלות הגלומות בהן, ולצורך קבלת החלטות אפקטיביות בהתאם לצרכיו ומטרותיו, ומאידך גיסא, המידע יוצג באופן עקבי ובהיר שיפשט ויסייע ללקוחות לנווט בין אפשרויות הבחירה והפעולה השונות. לשם כך על התאגיד הבנקאי להקפיד על הצגת המידע הנדרש לצורך קבלת החלטות באופן מושכל, בצורה קלה לזיהוי, ישירה, ברורה ובולטת, ובמידת הצורך תוך ריבוד של מידע נוסף הנדרש ללקוחות.

כמו כן, על התאגיד הבנקאי לנקוט בצעדים שמטרתם לעודד הבנה ומעורבות של הלקוחות כאשר זו נדרשת, ולהציג את המידע בעיתוי המתאים בהתאם לרלוונטיות, לסוג המוצר, לסוג ערוץ השירות ולצרכי הלקוחות אגב מתן שירות מסוים, במטרה להגביר את יכולתם לקבל החלטות מושכלות.

יובהר כי עיקרון זה אינו מייתר את הצורך בהצגה מלאה של המידע ללקוח, וכי מטרתו לשפר את אופן הצגת המידע כך שיהיה אפקטיבי, רלוונטי ומועיל ללקוח. יודגש כי לעיתוי קבלת המידע, התמיכה או השירות עלולה להיות השפעה מהותית על יכולת הפעולה של הלקוח.

ד. סעיף 22 - מניעת חסמים בשירות, נזק או הטעיה

סעיף זה קובע עקרון שמטרתו למנוע חסמים מפני קבלת שירות על ידי הלקוח וכן לצמצם את הסיכון לנזק או הטעיה של הלקוח במסגרת פעילות מערך השירות והתמיכה.

דברי הסבר

עקרון זה מרחיב מעבר לדרישות הקיימות בדין הכללי. על התאגיד הבנקאי לוודא כי השירות והתמיכה שהוא מספק ללקוחותיו בערוצי השירות השונים נותנים להם ערך ומאפשרים להם לממש את התועלות של המוצרים שברשותם ולקבל את השירותים הבנקאיים באופן מיטבי. זאת, בין היתר, תוך הימנעות משימוש בפרקטיקות מסרבולות או מבלבלות ומהצבת חסמים או הערמת קשיים מול הלקוח בבואו לקבל שירות או תמיכה, אשר עלולים לגרום ללקוח לנזק או להטעותו, ותוך הימנעות מהטלת עלויות נוספות בלתי סבירות או שאינן הכרחיות על הלקוח, לרבות עלויות לא-פיננסיות.

בנוסף, בשנים האחרונות עלתה בתחומים רבים המודעות להשפעתן של הטיות התנהגותיות של לקוחות על אופן קבלת החלטות שלהם, לרבות אגב קבלת שירות. על התאגידים הבנקאיים לפעול באופן סביר לאיתור, זיהוי ומתן מענה להטיות התנהגותיות אפשריות של הלקוחות, בין היתר בהתאם למאפייניהם ולמאפייני המוצרים והשירותים הבנקאיים, ובכלל זה, בהתבסס על המידע המתקבל מכלי הבקרה והמדידה שנקבעו בהתאם לפרק ב' להוראה זו.

ה. סעיף 23 - זמינות ואיכות לאורך כל תקופת ההתקשרות

סעיף זה קובע עקרון שנועד להבטיח רמת זמינות ואיכות גבוהה של מערך השירות והתמיכה לאורך כל תקופת ההתקשרות עם הלקוח.

דברי הסבר

על התאגיד הבנקאי לוודא שמערך השירות מבטיח מתן שירות ותמיכה נאותים ללקוחות לאורך כל "מסע הלקוח" ולאורך כל מחזור החיים של מוצר או שירות ואף לאחריו, במידת הצורך ולפי העניין.

במסגרת זו, על התאגיד הבנקאי להבטיח כי הן פעולת ההצטרפות הראשונית והן האפשרויות לביטול מוצר, לעזיבת שירות, לביצוע שינויים או לקבלת מענה שוטף, יהיו זמינות, פשוטות וקלות ככל הניתן, ולהימנע מגרימת אי-נוחות או עיכובים בלתי סבירים בשירות הניתן ללקוח ובהשלמת הטיפול בעניינו.

בהתייחס להנחיה לעניין טיפול מתמשך, יובהר כי מטרת ההנחיה היא לקבוע תהליכי עבודה מיטביים בין נותני שירות שונים בתאגיד הבנקאי.

ו. סעיף 24 - שירות ותמיכה מותאמים ללקוחות

סעיף זה קובע עקרון של התאמת מערך השירות והתמיכה לצרכי הלקוחות.

דברי הסבר

על התאגיד הבנקאי לנקוט בצעדים אופרטיביים במטרה לוודא כי ערוצי השירות שהוא מציע נותנים מענה לצרכים מגוונים של קבוצות שונות של לקוחות, לרבות במקרים בהם הלקוחות הם לקוחות פגיעים ובמקרים בהם הלקוחות מתמודדים עם בעיות דחופות עבורם. במסגרת זו יש לנטר ולנתח את צרכי הלקוחות ולבצע התאמות במערך השירות ותמיכה.

יובהר כי אין באמור בכדי לחייב מתן שירות מותאם באופן מלא לצרכי כל אחד ואחד מהלקוחות המסוימים של התאגיד הבנקאי, וכי לצורך יישום עקרון זה ניתן להסתמך, בין היתר, על פילוח של מאפייני הלקוחות וצרכיהם, כפי שהם עולים מניתוח המידע המתקבל מכלי המדידה והבקרה שנקבעו בהתאם לפרק ב' להוראה זו.

ז. סעיף 25 - מתן שירות נאות ואיכותי במגוון ערוצים

סעיף זה קובע עקרון שנועד להבטיח שירות נאות ואיכותי במגוון ערוצי השירות.

דברי הסבר

מטרת העקרון היא להבטיח כי לקוחות יוכלו לקבל שירות איכותי במגוון ערוצי השירות המוצעים להם, בהתאם להעדפותיהם וצרכיהם, וכי יועמדו לרשותם הכלים לבחור את ערוץ השירות המיטבי עבורם. בכלל זה נקבע, בין היתר, כי התאגיד הבנקאי יאפשר ללקוחות לקבל את השירותים באופן דיגיטלי, וזאת לאור השינויים המשמעותיים באופן צריכת השירותים הבנקאיים על ידי הלקוחות. לעניין החובה להרחיב את השירותים הניתנים באופן דיגיטלי, יובהר כי על התאגיד הבנקאי לפעול ליישום עקרון זה על ידי קביעת תכנית עבודה שנתית ורב-שנתית, כאמור בסעיף 12 להוראה, וזאת מבלי לפגוע באפשרות לקבל שירותים באופן לא דיגיטלי, לדוגמה באמצעות מתן שירות בסניפים או במוקדים הטלפוניים.

עוד יובהר כי אין באמור בסעיף בכדי לחייב תאגיד בנקאי לתת כל שירות בכל הערוצים הקיימים האפשריים, ובלבד שנשמר עקרון המגוון, ובכפוף לכל דין.

12. פרק ד - קביעת אמנת שירות ופרסום פרטים אודות מערך השירות והתמיכה ללקוחות

א. סעיף 26 - קביעת אמנת שירות

סעיף זה מפרט את החובה של ההנהלה הבכירה, שנקבעה בסעיף 12 להוראה, לקבוע אמנת שירות.

דברי הסבר

בהתייחס לחובה לקבוע אמנת שירות יובהר כי על אמנת השירות לתת ביטוי למדיניות השירות והתמיכה של התאגיד הבנקאי כלפי לקוחותיו, בדגש על שירותים משמעותיים ובעלי ערך גבוה ללקוחות. מטרת אמנת השירות היא לייצר שקיפות ותיאום ציפיות בין התאגיד הבנקאי ולקוחותיו, להעמיק את המחויבות של התאגיד הבנקאי למתן שירות איכותי ומותאם לציפיות ולצרכי הלקוח ובכך לחזק את האמון בין התאגיד הבנקאי ללקוחותיו. עוד יובהר כי גיבוש אמנת שירות הוא תהליך חוצה ארגון. אמנת שירות מיועדת לשמש כלי לשיפור מתמיד וכזו היא צפויה להתעדכן לאורך זמן. קיומה של אמנת שירות מחייב הפעלה מתמשכת של מנגנוני מדידה, בקרה, תיקוף, עדכון ושיפור לצורך שמירת מהימנותה לאורך זמן, שיסתמכו בין היתר על מדדי שביעות רצון הלקוחות.

ב. סעיף 27 - פרסום פרטים אודות מערך השירות והתמיכה ללקוחות

סעיף זה קובע דרישות פרסום אודות מערך השירות ותמיכה. הסעיף מחליף את סעיף 9 בהוראת ניהול בנקאי תקין 426.

דברי הסבר

על התאגיד הבנקאי לתת ללקוחותיו מידע לגבי אופן קבלת השירות והתמיכה, במטרה לצמצם את אי-הוודאות שלהם כאשר הם נדרשים לשירות. במסגרת זו, על התאגיד הבנקאי לפרסם לטובת לקוחותיו ולטובת הציבור הכללי, באופן נגיש, בולט וברור, את שעות הפעילות של ערוצי השירות והתמיכה בלקוחות ואת אמנת השירות. במסגרת הפרסום יפרט התאגיד הבנקאי את סוגי השירותים והפעולות שניתן לבצע בכל ערוץ שירות ויאפשר חיפוש על בסיס סוג השירות באתר האינטרנט שלו. יובהר כי דרישות סעיף זה אינן גורעות מיתר החובות על פי הוראה זו ובפרט מהדרישה הקבועה בסעיף 25 להעמדת אפשרות לביצוע חיפוש של ערוצי השירות הזמינים, לפי סוג השירות המבוקש.

תיקונים עקיפים

13. תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" (להלן – הוראה 426) - סעיף 9 להוראה בטל.

14. תיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 401 בנושא "ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים" (להלן – הוראה 401) – בסוף ההוראה תתווסף כותרת "מתן שירות בסניפים" ואחריה יבוא סעיף 9 לפיו "תאגיד בנקאי לא ימנע מלקוחות להיכנס לסניף ולקבל בו שירות מקצועי בשעות הפעילות, וזאת גם אם לא תיאמו תור מראש".

דברי הסבר

הסעיף מתווסף כהוראה מפורשת, וזאת על רקע פניות ציבור רבות שהגיעו לפיקוח על הבנקים בדבר אופן מתן השירות בסניפי חלק מהתאגידים הבנקאיים ובהתאם למדיניות הפיקוח על הבנקים, לפיה אין למנוע מלקוח קבלת שירות בסניף, לרבות במקרים בהם תאגיד בנקאי מפעיל מערך לזימון תורים לצורך קבלת שירות מקצועי בסניף. התאגיד הבנקאי נדרש לתת ללקוחותיו

שירות בסניפים במסגרת שעות הפעילות, ולא למנוע מלקוחות כניסה לקבלת שירות בסניפים, וזאת במטרה לתת שירות הולם ללקוחות ובמטרה להימנע מחסמים בקבלת שירות בסניף או מגרימת נזק, הטעיה, קושי או עלויות עודפות כתוצאה מאי מתן השירות בסניף ללקוח. יובהר כי אין מניעה שתאגיד בנקאי יפעיל מערכת לזימון תורים, אשר תאפשר ללקוח שהגיע לסניף לקבוע תור בסניף, על מנת להשתלב בסדר מתן השירות ללקוחות. בנוסף, יובהר כי אין בהוראה זו בכדי לגרוע מכלליות עיקרון "מניעת חסמים בשירות, נזק או הטעיה" כמפורט בהוראה 501 שעניינה "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות".

תחילה

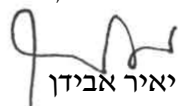
15. הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 501 (להלן – **הוראה 501**) תכנס לתוקפה שנה מיום פרסומה.
16. על אף האמור בסעיף 15 לעיל:
- א. סעיפים 27(א)-(ב) ו-27(ד) להוראה 501 יכנסו לתוקפם עד 3 חודשים מיום פרסום הוראה 501.
- ב. סעיף 27(ג) להוראה 501 יכנס לתוקפו שנתיים מיום פרסום הוראה 501. הפרסום הראשון לפי סעיף 27(ג) להוראה יתייחס לנתוני הרבעון הקלנדרי האחרון שקדם למועד הכניסה לתוקף של הסעיף.
17. התיקון להוראה 426, כמפורט בסעיף 13 לחוזר זה, יכנס לתוקפו 3 חודשים מיום פרסום הוראה 501.
18. התיקון להוראה 401, כמפורט בסעיף 14 לחוזר זה, יכנס לתוקפו ביום פרסום הוראה 501.

עדכון הקובץ

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

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(3/23) [4] 401-1-2	(3/17) [3] 401-1-2
(3/23) [4] 426-1-3	(9/21) [3] 426-1-3
(3/23) [1] 501-1-7

בכבוד רב,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים

מבוא

1. החוזה שבין תאגיד בנקאי לבין לקוחו כולל תנאי מכללא, שמשרדי התאגיד יהיו פתוחים בכל הימים, למעט :
 - (א) חגים ומועדים רשמיים בישראל ;
 - (ב) ימים אחרים שקיים לגביהם נוהג לסגור את משרדי התאגידים הבנקאיים.
2. מקובל ונהוג במערכת הבנקאות לסגור משרדים בפני לקוחות ב-1 בינואר לשם עריכת הדוח הכספי וביקורתו. התאגידים הבנקאיים נוהגים להודיע לציבור על סגירת משרדיהם ב-1 בינואר בעיתונות, באמצעי התקשורת האחרים ועל ידי הודעה בפתח משרדיהם. בנוהג זה, יחד עם מתן הודעה לציבור כאמור אין לראות בו הפרה של החוזה שבין התאגיד לבין לקוחותיו.
3. כמו כן קיים נוהג בבנקים לסגור משרדים בפורים ובט' באב. נוהג זה, יחד עם מתן הודעה לציבור, אין לראות בו הפרה של החוזה שבין התאגיד הבנקאי לבין לקוחותיו.

סגירת משרדים

4. הודעות לציבור על סגירת תאגידים בנקאיים יכולות להינתן על ידי איגוד הבנקים או מטעם קבוצה של תאגידים בנקאיים או תאגיד בודד.
5. תאגיד בנקאי הסוגר משרדיו בימים שאינם ימי חג ומועד רשמיים ושלא בימים בהם קיים נוהג בנקאי של סגירה כאמור לעיל, מסתכן בהפרת חוזה עם לקוחותיו.
6. העקרונות שלעיל חלים על התאגיד הבנקאי והן על סניפיו. יחד עם זאת עשויים להיות מצבים בהם יחליט תאגיד בנקאי על צמצום שעות העבודה בסניף או על סגירתו הזמנית. בכדי להקטין משקלה של טענה אפשרית לנזקים מצד לקוחות, על התאגידים הבנקאיים לנהוג כדלקמן :
 - (א) במקרה של צמצום חד פעמי של שעות העבודה הרגילות של סניף ביום עסקים רגיל : הודעה מראש של יום עסקים אחד באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי ועל פתח הסניף.

(ב) במקרה של סגירה זמנית של סניף לתקופה מוגדרת מראש: הודעה מראש של שלושה ימי עסקים לפחות, באמצעות אתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי ועל פתח הסניף. במסגרת ההודעה שלעיל יוצעו חלופות שיאפשרו המשך מתן השירותים הבנקאיים ללקוחות הסניף המיועד להיסגר זמנית.

7. העקרונות שלעיל אינם מתייחסים למקרים של כוח עליון, כגון סגירת סניף או סניפי התאגיד הבנקאי שלא ביוזמת ההנהלה ושלא היתה צפויה מראש.

8. החליט תאגיד בנקאי לשנות באופן משמעותי את שעות העבודה של הסניף בכך שיהיה סגור בשעות שנהג לתת שירותים לציבור, עליו לנהוג כדלקמן:

(א) ימסור ללקוחות הסניף הודעה על השינויים לפחות 30 יום לפני מועד השינוי;

(ב) יציע ללקוח דרכים חלופיות לקבלת השירותים הבנקאיים במועדים בהם הסניף צפוי להיות סגור;

(ג) אם בעקבות השינוי מבקש הלקוח, תוך 60 יום, להפסיק לקבל שירותים מאותו בנק ולהעביר את חשבונותיו לבנק אחר, יציע הבנק לבצע את ההעברות ללא עמלה.

מתן שירות בסניפים

9. תאגיד בנקאי לא ימנע מלקוחות להיכנס לסניף ולקבל בו שירות מקצועי בשעות הפעילות, וזאת גם אם לא תיאמו תור מראש.

* * *

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
28/3/76	חוזר מקורי		635
26/2/84	עדכון		1117
8/91	שיבוץ בהוראות ניהול בנקאי תקין	1	-----
12/95	גרסה מחודשת של קובץ ניהול בנקאי תקין	2	-----
6/3/17	עדכון	3	2530
26/03/23	עדכון	4	2744

מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי**מבוא**

1. תאגידי בנקאיים נוהגים להעניק ללקוחותיהם שירות ומענה במגוון דרכי התקשורת, ובאמצעים טכנולוגיים שונים, לרבות באמצעות מוקד טלפוני. למתן מענה מהיר ואיכותי במוקד הטלפוני ישנה חשיבות רבה לאור ההתקדמות הטכנולוגית המתרחשת בענף הבנקאות, ובפרט בסיוע לאוכלוסיות המתקשות במעבר לעולם הדיגיטלי. מטרת הוראה זו הינה לעגן עקרונות מקובלים שיבטיחו שירות מענה טלפוני מקצועי והולם ללקוחות, בשים לב למאפייני הפעילות במערכת הבנקאית. כמו כן, ההוראה מעגנת חובה לתת קדימות בתור לאזרחים ותיקים, ומגדירה 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, כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), 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 לפניית 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. 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.

משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי במוקד הטלפוני

6. בהתאם לסמכות שהוקנתה למפקח על הבנקים לפי סעיף 3א5(ד)(1) לחוק, תאגיד בנקאי יהיה רשאי לבחור אחת משתי האפשרויות הבאות:

(א) אפשרות ראשונה:

(1) בשעות הגרעין - שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף 3א5(א) לחוק עולה על שש דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בשירותים האמורים בשעות אלה, בחודש קלנדרי. בקבוצת השיחות שבהן משך ההמתנה עולה על שש דקות מתחילת השיחה, כאמור ברישא, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על שמונה דקות בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי.

(2) בשעות בהן המוקד הטלפוני פועל מעבר לשעות הגרעין – שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף 3א5(א) לחוק עולה על שש דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 30% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בשירותים האמורים בשעות אלה, בחודש קלנדרי.

(ב) אפשרות שנייה:

שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף 3א5(א) לחוק עולה על שש דקות מתחילת השיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בשירותים האמורים, בחודש קלנדרי. בקבוצת השיחות שבהן משך ההמתנה עולה על שש דקות מתחילת השיחה, כאמור ברישא, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על שמונה דקות בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.

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

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
12/06/2019	הוראה מקורית	1	2573
30/12/2020	עדכון	2	2638
30/09/2021	עדכון	3	2669
26/03/2023	עדכון	4	2744

ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות

פרק א - כללי

1. תאגידי בנקאיים נוהגים להעניק ללקוחותיהם שירות ותמיכה במגוון דרכי התקשרות ובאמצעים טכנולוגיים שונים, לרבות באמצעות אתר אינטרנט, אפליקציה, מוקד שירות טלפוני, צ'אט עם בנקאי, מכשיר אוטומטי לביצוע פעולות, קבלת קהל בסניפים וכיוצ"ב (להלן - "ערוץ שירות").
2. מערכי שירות ותמיכה אפקטיביים, זמינים, ברורים והוגנים, תורמים לקיומה של תקשורת יעילה ואחראית בין התאגידי הבנקאיים ללקוחותיהם. מערכים אלו מאפשרים ללקוחות לקבל את המידע והשירות הדרוש להם בעיתוי ובאופן המאפשר להם להבין את המוצרים והשירותים שמציע התאגיד הבנקאי ואת מאפייניהם וכן את האפשרויות העומדות בפניהם, ולקבל החלטות מושכלות אודות נכסיהם והתחייבויותיהם הפיננסיות.
3. מתן שירות מקצועי הולם, זמין, אפקטיבי ואיכותי ללקוחות הוא מרכיב מרכזי ובעל חשיבות רבה ביצירת חוויית לקוח חיובית בעת ביצוע פעילות פיננסית, בהפקת תועלת מהשירות ומהמוצרים המוצעים ללקוחות ובחיזוק אמון הציבור במערכת הבנקאית.
4. מתן שירות הולם ללקוחות מחייב יצירה של סביבה עסקית ותרבות ארגונית בהן מתקיימת התנהלות הוגנת והגונה כלפי הלקוחות בכל הממשקים בינם לבין התאגיד הבנקאי, ולאורך כל שלבי ההתקשרות, החל משלב התעניינות בקבלת שירות, ההצטרפות לתאגיד הבנקאי ולשירותים ו/או למוצרים מסוימים, במהלך תקופת ההתקשרות, בסיומה ולאחר סיומה.
5. במסגרת זו, הפיקוח על הבנקים מבקש לקדם הטמעה של גישה פרואקטיבית, לפיה התאגידי הבנקאים "ישימו עצמם בנעלי הלקוחות", ויפעלו על מנת שמערכי השירות והתמיכה יאפשרו ללקוחות לקבל מידע הרלוונטי (ובכלל זה מידע אודות התועלות, הסיכונים והעלויות), בעיתוי ובאופן שיאפשר ללקוח להגיע להחלטה מיטבית עבורו.
6. הוראה זו מעגנת עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות המערכת הבנקאית בערוצי השירות השונים, כמפורט בפרק ג' להוראה (להלן - **העקרונות**) וקובעת חובות בתחום הממשל התאגידי ותהליכי העבודה של התאגידי הבנקאיים, על מנת לקדם תרבות ארגונית ששמה דגש על איכות וזמינות השירות והתמיכה הניתנים ללקוחות. במסגרת זו, נדרשים דירקטוריון והנהלת התאגיד הבנקאי לקבוע אסטרטגיה, מדיניות, תכניות ותהליכי עבודה אשר יבטיחו קידום של עמידת התאגיד הבנקאי בעקרונות כאמור. התאגידי הבנקאיים נדרשים לפעול באופן שיטתי, מתמיד ומתמשך לצורך שיפור עמידתם בעקרונות, תוך הפעלת שיקול דעת וקביעת תעודף בהתאם למהותיות ללקוח.
7. למען הסר ספק, הדרישה לאיכות וזמינות בשירות ובתמיכה הניתנים ללקוחות נגזרת, בין היתר, מחובות האמון, הזהירות ותום הלב המוטלות על התאגידי הבנקאיים, כפי שנקבעו בד"ן. הוראה זו משלימה להוראות הדין, לרבות להוראות ניהול בנקאי תקין אחרות המסדירות גם הן היבטים שונים במתן שירות ותמיכה ללקוחות המערכת הבנקאית, ואין בה כדי לגרוע מחובות אחרות שנקבעו בד"ן.

תחולה

8. הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי, כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן - **תאגיד בנקאי**).

פרק ב - ממשל תאגידי**דירקטוריון**

9. **גיבוש אסטרטגיית שירות ותמיכה ללקוחות** - דירקטוריון התאגיד הבנקאי יגבש אסטרטגיית שירות ותמיכה ללקוחות התאגיד הבנקאי, אשר תקדם את העמידה בעקרונות ותתמוך בשיפור מתמיד לאורך זמן. האסטרטגיה תחול על כל ערוצי השירות שמפעיל התאגיד הבנקאי, והיא תבטיח כי השירות והתמיכה בלקוחות התאגיד הבנקאי יינתנו באפקטיביות ובמהירות, תוך שמירה על הוגנות, אחריות ושקיפות כלפי הלקוחות.

10. **פיקוח אחר יישום האסטרטגיה ואישור המדיניות** - דירקטוריון התאגיד הבנקאי יפקח אחר יישומה של האסטרטגיה שהתווה, יאשר את מדיניות השירות והתמיכה בלקוחות ואת תכניות העבודה שיגובשו בהתאמה על ידי ההנהלה הבכירה ויוודא שהנושא משולב בהתאם גם בתכניות העבודה של הביקורת הפנימית.

11. **קביעת דיווחים וקיום דיונים** - דירקטוריון התאגיד הבנקאי יקבע את סוג, תוכן ותדירות הדיווחים שיועברו אליו מההנהלה הבכירה בנושא השירות והתמיכה הניתנים ללקוחות בערוצי השירות השונים ובהתאם למגוון השירותים והמוצרים שמציע התאגיד הבנקאי, לרבות במקרים של אירועים חריגים או אירועים בעלי השפעה מהותית על התאגיד הבנקאי או לקוחותיו. דיון הדירקטוריון בנושא יעסוק, בין היתר, במידת האפקטיביות של מערכי השירות הקיימים, בבחינת ההתאמות והשינויים הנדרשים ובהערכת הסיכונים השונים הגלומים במתן שירות ותמיכה ללקוחות, לרבות סיכונים תפעוליים ומשפטיים וסיכונים מוניטין. דיון בדירקטוריון בנושא מערך השירות והתמיכה יערך לכל הפחות אחת לשנה.

הנהלה בכירה

12. **יישום אסטרטגיית השירות והתמיכה ללקוחות** - ההנהלה הבכירה אחראית על יישום אסטרטגיית השירות והתמיכה שנקבעה על ידי הדירקטוריון. לשם כך, תקבע ההנהלה הבכירה מדיניות, נהלים, תהליכי עבודה, כלי מעקב ומדידה ותכניות עבודה שנתיות ורב-שנתיות, שיקדמו את העמידה בעקרונות, יתמכו בשיפור מתמיד לאורך זמן ויבטיחו מתן שירות הולם לכל סוגי הלקוחות בערוצי השירות השונים, בהתאם למאפייני הלקוחות ולסוגי המוצרים והשירותים ומורכבותם. במסגרת זו, ההנהלה הבכירה תקבע, בין היתר, תכנית עבודה שנתית ורב-שנתית ויעדים להרחבת השירותים הניתנים באופן דיגיטלי, בהתאם לצרכי הלקוחות, נהלים ותהליכים לתכנון ולבחינה של "מסע הלקוח" ואת נקודות הממשק עם הלקוחות הקיימות בו, אמנת שירות כמפורט בסעיף 26 להוראה, וכן נהלים לטיפול מקצועי בפניות הלקוחות, תוך הקפדה על איכותם, על פעילותם האפקטיבית והמקצועית ועל זמינותם לטובת הלקוחות, בהתייחס לסוגי הלקוחות ומאפייניהם.

13. **קביעת סמכויות ותחומי אחריות** - ההנהלה הבכירה תקבע סמכויות ותחומי אחריות לניהול אפקטיבי של ערוצי השירות השונים.

14. **הקצאת משאבים** - ההנהלה הבכירה אחראית להקצות את המשאבים הנדרשים, לרבות תקציב וכוח אדם מיומן, שעבר ויעבור הכשרות מקצועיות נדרשות ומערכות טכנולוגיות תומכות, לצורך הטמעת המדיניות שקבעה והבטחת שירות הולם, זמין, אפקטיבי ומקצועי ללקוחות. כמו כן, ההנהלה הבכירה תקצה משאבים מתאימים לצורך ניטור, פיקוח, מדידה ובקרה על אופן מתן השירות ללקוחות בכל ערוצי השירות, וכן לצורך קביעת מנגנונים להטמעת ערוצי השירות בקרב הלקוחות, בדגש על סיוע ללקוחות המתקשים באימוץ טכנולוגיות חדשות.

15. **מנגנוני הערכה ותגמול** - ההנהלה הבכירה תגבש מנגנוני הערכה ותגמול לעובדים העוסקים במתן שירות ותמיכה ללקוחות, לרבות עובדי מיקור חוץ, אשר יבטיחו את ההתנהלות ההוגנת והמקצועית כלפי הלקוחות.

16. **מנגנוני פיקוח ובקרה** -

א. ההנהלה הבכירה תפתח מנגנוני פיקוח ובקרה באמצעותם תפקח, תמדוד ותעריך את איכות וזמינות השירותים הבנקאיים והתמיכה בלקוחות, ותנהל מעקב, בין היתר, על מקרים של חריגה מהמדיניות, מהנהלים או מאמנת השירות שנקבעו. בכלל זאת, תקבע ההנהלה הבכירה מדדים לבחינת האיכות והאפקטיביות של מערך השירות והתמיכה בלקוחות, ותפתח כלים שיאפשרו ניטור, מדידה וניתוח של דפוסי השימוש, דפוסי המענה וזמני ההמתנה בערוצי השירות השונים. כמו כן, תיבחן שביעות רצון הלקוחות, בין היתר בהתבסס על סקרים וניתוחי התנהגות, ותינתן התייחסות להיקף ומאפייני תלונות של לקוחות.

ב. ההנהלה הבכירה תפתח מנגנוני פיקוח ובקרה שוטפים אודות אופן ציות התאגיד הבנקאי ועובדיו למדיניות ולנהלים בתחום השירות והתמיכה בלקוחות, אשר יתבססו, בין היתר, על המדדים לבחינת האיכות והאפקטיביות שנקבעו ויאפשרו לאתר חסמים, כשלים וליקויים במערך השירות והתמיכה ולטפל בהם.

ג. ההנהלה הבכירה תבטיח כי תהליכי הפיקוח והבקרה כאמור יבוצעו על ידי גורמי בקרה שאינם הגורם העסקי.

17. **ביצוע שינויים והתאמות באופן מתמיד** - ההנהלה הבכירה תקיים תהליך שוטף לבחינת והערכת הצורך בביצוע שינויים והתאמות במערך השירות והתמיכה, בהתאם לצורכי הלקוחות, בין היתר, על בסיס מנגנוני הפיקוח והבקרה המפורטים בסעיף 16 לעיל. בהתאם להערכה זו, תפעל ההנהלה הבכירה לביצוע שינויים נדרשים במדיניות, בנהלים, בתהליכי הפיקוח והבקרה, במשאבים, או באמנת השירות וכל זאת לצורך שמירה על האיכות והאפקטיביות של מערכי השירות והתמיכה בלקוחות של התאגיד הבנקאי לאורך זמן.

פרק ג - עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות

כללי

18. בפרק זה מפורטים עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות. על התאגיד הבנקאי לפעול, באמצעות יישום פרק ב' להוראה, לקידום ולשיפור העמידה בעקרונות באופן מתמיד, גמיש ודינמי, תוך

- הפעלת שיקול דעת ותעדוף קידום נושאים על פי המהותיות ללקוחות בכלל ותוך מתן דגש ללקוחות יחידים ועסקים קטנים בפרט.
19. דוגמאות ליישום העקרונות מפורטות בנספח א' להוראה. במסגרת יישום ההוראה, על התאגיד הבנקאי לפעול לשלב את הטיפול בדוגמאות בתכנית העבודה שלו מוקדם ככל הניתן. עוד יובהר כי אין בדוגמאות המובאות כדי למצות את העקרונות שנקבעו בפרק זה.
20. **מעריך שירות ותמיכה מיטבי** - תאגיד בנקאי יקיים מעריך שירות ותמיכה ללקוחות, שיבטיח מתן שירות ותמיכה נאותים ההולמים את צרכי הלקוחות. השירות והתמיכה יינתנו במגוון ערוצי שירות, בשפה פשוטה, מכבדת וברורה, באופן מקצועי, זמין, מהיר ומועיל.
21. **תקשורת מועילה (effective)** - תאגיד בנקאי יעניק ללקוחותיו שירות ותמיכה באופן שיאפשר להם להתנהל מולו באופן מועיל ולקבל, בעיתוי המתאים, מידע והסברים פשוטים וברורים, הנדרשים לצורך קבלת החלטות וביצוע פעולות פיננסיות באופן מושכל, בהתאם לסוגי המוצרים והשירותים ומורכבותם, ויעודד אותם להיות מעורבים (engaging). התאגיד הבנקאי יודא כי המידע המהותי יוצג בצורה ישירה, בולטת ומידית ללקוח, תוך מתן אפשרות להרחיב במידע ככל שהלקוח מעוניין להעמיק (ריבוד המידע - layering) וכן ינקוט צעדים במטרה לוודא הבנה של הלקוח. במסגרת זו, תאגיד בנקאי יודא כי הניווט בערוצי השירות יהיה קל וידידותי לשימוש וכי אפשרויות הבחירה יוצגו באופן ברור והוגן, ויאפשרו ללקוח לקבל שירות ותמיכה אפקטיביים.
22. **מניעת חסמים בשירות, נזק או הטעיה** - התאגיד הבנקאי יודא כי מעריך השירות והתמיכה ללקוחות מנהל באופן המונע חסמים בקבלת השירות על ידי הלקוחות ומונע גרימת נזק, הטעיה, קושי או השתת עלויות עודפות על הלקוחות. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על התאגיד הבנקאי לפעול לאיתור הסיבות התנהגויות שעלולות להביא לשירות שאינו מטיב עם הלקוח ולתת להן מענה.
23. **זמינות ואיכות לאורך כל תקופת ההתקשרות** - התאגיד הבנקאי יודא כי רמת הזמינות ואיכות השירותים הניתנים ללקוחות בערוצי השירות השונים תהיה נאותה במסגרת כל תקופת ההתקשרות עם הלקוח, החל משלב ההצטרפות ועד לשלב סיום ההתקשרות (לרבות במקרה שבו הלקוח מבקש להתנתק משירות או לבטל מוצר) ואף לאחריו, במידת הצורך ולפי העניין. מעריך השירות והתמיכה יתמוך בטיפול מתמשך בלקוח, כך שיינתן לו טיפול שלם, יעיל ושקוף מתחילת פניית הלקוח ועד סופה.
24. **שירות ותמיכה מותאמים ללקוחות** - תאגיד בנקאי יעניק ללקוחות שירות ותמיכה בהתאם למאפייני המוצר והשירות ובהתאם לצרכיהם המגוונים והמשתנים של הלקוחות. זאת, בין היתר, בשים לב לצורך לתת מענה מותאם ללקוחות שהם אזרחים ותיקים, אנשים עם מוגבלות, לקוחות המשתייכים לאוכלוסיות פגיעות או לקבוצות אוכלוסייה אחרות, וכן ללקוחות המתמודדים עם מקרים דחופים, חריגים או מצבי קיצון.
25. **מתן שירות נאות ואיכותי במגוון ערוצים** - תאגיד בנקאי יציע ללקוחותיו מגוון ערוצי שירות ויבטיח רמת שירות נאותה ואיכותית בכל ערוצי השירות השונים המוצעים ללקוח. התאגיד הבנקאי יאפשר ללקוחות לקבל את השירותים באופן דיגיטלי. במטרה לסייע ללקוחות לבחור את ערוץ השירות המתאים לצרכיהם, תאגיד בנקאי יאפשר, בין היתר, חיפוש ידידותי ומכוון של הפעולות הבנקאיות שניתן לבצע ושל השירותים השונים שניתן לקבל בכל אחד מערוצי השירות

שהוא מפעיל. כמו כן, בעת פניית לקוח לקבלת שירות בערוץ בו קיימת תקלה או השבתה, יודיע התאגיד הבנקאי, כי ישנה תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה, ככל שניתן או ידוע בהתאם לנסיבות, ויידע אותו לגבי ערוצי שירות תחליפיים.

פרק ד - קביעת אמנת שירות ופרסום פרטים אודות מערך השירות והתמיכה ללקוחות

26. תאגיד בנקאי יקבע אמנת שירות, אשר תורכב מהצהרת שירות ארגונית בה יבטא התאגיד הבנקאי את תפיסת השירות והמדיניות שהוא מבקש לקדם מול לקוחותיו ומהסכם תנאי שירות (Service Level Agreement - "SLA"), בו יפורטו השירותים המוצעים ללקוחות, ערוצי השירות והתמיכה שבאמצעותם יכול הלקוח לקבל שירותים מהתאגיד הבנקאי, התנאים לקבלת השירותים השונים בערוצי השירות השונים ורמות השירות להן מתחייב התאגיד הבנקאי בכל ערוץ שירות. רמות השירות צריכות להיות מוגדרות באופן ברור, כמותי ומדיד (דקות, שעות, ימי עסקים וכו'). כמו כן, ככל שקיים פער בין רמות השירות בערוצי השירות למיניהם, הנובע מהבדלים אובייקטיביים בין ערוצי השירות השונים, יש לשקף זאת ללקוחות במסגרת אמנת השירות.

27. תאגיד בנקאי יפרסם את אמנת השירות בערוצים בהם הוא נוהג לפרסם מידע ללקוחותיו, ולכל הפחות בערוץ פומבי מקובל. כמו כן יפרסם תאגיד בנקאי מידע אודות ערוצי השירות והתמיכה הזמינים לשימוש ללקוחותיו, כך שיתאפשר איתור ידידותי ונוח של השירותים. מידע זה יכלול, לכל הפחות, את המידע הבא:

- (א) הימים, השעות ודרכי ההתקשרות בהם ניתן לקבל שירות בערוצי השירות השונים, לרבות קבלת מענה אנושי בסניפים, במוקד הטלפוני ובמוקדי התמיכה הטכנית.
- (ב) פירוט השירותים שניתן לקבל באמצעות כל אחד מערוצי השירות וזמני המענה, ובכלל זה לצורך סיום התקשרות. תאגיד בנקאי המאפשר ללקוח לקבוע תור לקבלת שירותים מסוימים, יפרסם באופן נגיש, בולט וברור את הדרכים לזימון תורים לשירותים.
- (ג) בגין כל רבעון קלנדרי יפרסם התאגיד הבנקאי ממוצע של זמני המתנה ומענה בפועל בהתייחס לכל אחד מהשירותים וערוצי השירות המפורטים באמנת השירות ובהשוואה לרמות השירות אליהם התחייב באמנת השירות. הפרסום יהיה חודש מתום הרבעון.
- (ד) בנוסף על הקבוע בסעיף 25, במקרה של תקלה או השבתה יודיע התאגיד הבנקאי כי ישנה תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה, ככל שניתן או ידוע בהתאם לנסיבות, ויצג מידע לגבי ערוצי שירות תחליפיים.

נספח א' - דוגמאות ליישום העקרונות

דוגמאות	עקרון	
<p>על התאגיד הבנקאי לבחון את שעות וימי הפעילות של המוקד הטלפוני האנושי ולוודא כי הם הולמים את צרכי הלקוחות. לעניין זה יובהר כי הגדרת "שעות גרעין" בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" מהווה סף מינימלי בלבד, ועל התאגיד הבנקאי לבחון האם נדרשת הרחבה של שעות הפעילות של המוקד הטלפוני.</p>	<p>מערך שירות ותמיכה מיטבי (סעיף 20 בהוראה)</p>	1
<p>1. על התאגיד הבנקאי לוודא כי מידע מהותי לא ישולב בתוך כמויות גדולות של מידע או יהיה קשה לאיתור וכי המידע יוצג באופן מרוכז, תוך אפשרות להרחיב ולהעמיק ותוך הימנעות מהצגת מידע מיותר, משימוש במונחים מורכבים שלא לצורך, מעגה משפטית ומקצועית שאינה נדרשת ומעומס יתר.</p> <p>2. הפיקוח על הבנקים נתן את דעתו לנושא עיתוי מתן הודעות ללקוחות כפי שניתן לראות בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת", בה נדרש התאגיד הבנקאי, בין היתר, לבחור את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח הודעה מסוימת ללקוח שהצטרף לשירות, בהתאם לרמת מהותיות המידע והמהירות הנדרשת למסירתו, ולבחון האם קיים צורך לאפשר ללקוח לקבל את המידע באופן מיידי ונגיש, והאם קיים צורך במעקב, שמירה והדפסה של ההודעה.</p>	<p>תקשורת מועילה (effective) (סעיף 21 בהוראה)</p>	2
<p>1. הפיקוח על הבנקים נתן את דעתו לנושא מניעת חסמים בשירות, נזק או הטעיה כפי שניתן לראות בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 401 בנושא "ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים", בה נדרש התאגיד הבנקאי, בין היתר, לא למנוע קבלת שירות פרונטאלי בסניפים מלקוחות, גם במקרים בהם תאגיד בנקאי מפעיל מערכת לזימון תורים לקבלת שירות מקצועי בסניפים והלקוח לא תיאם תור מראש, וזאת במטרה לתת שירות הולם, להימנע מחסמים בשירות ולהימנע מגרימת נזק, הטעיה, קושי או עלויות עודפות כתוצאה מאי מתן השירות ללקוח.</p> <p>2. תכנון נתב השיחות במענה טלפוני צריך לתת מענה לנטייה התנהגותית של לקוחות לנטוש את המערכת במקרה של נתב בו מוצגות אפשרויות בחירה רבות מידיי או במקרה של זמני המתנה ממושכים. במקרים אלו, נטישת הלקוח את הנתב עלולה לגרום לו לנזק שכן משמעות הדבר היא אי קבלת שירות. לכן, על התאגיד</p>	<p>מניעת חסמים בשירות, נזק או הטעיה (סעיף 22 בהוראה)</p>	3

<p>הבנקאי לאפשר פתרונות כדוגמת מתן אפשרות ללקוח להשאיר הודעה או לבקש לקבל שיחה חוזרת במועד המתאים לו (בהתאם לשעות הפעולה של ערוצי השירות הרלוונטיים בתאגיד הבנקאי), מתן אפשרות לתיאום שיחה מראש מול המוקד הטלפוני ותכנון של תפריט נתב השיחות כך שיהיה אינטואיטיבי ומבוסס על צרכי הלקוחות.</p>		
<p>בעת פנייה חוזרת של לקוח לקבלת שירות במוקד הטלפוני בעניין מסוים, יהיו לנגד עיניו של נציג שירות פרטי הפניות הקודמות של הלקוח באותו עניין.</p>	<p>זמינות ואיכות לאורך כל תקופת ההתקשרות (סעיף 23 בהוראה)</p>	<p>4</p>
<p>על התאגיד הבנקאי "לשים עצמו בנעלי הלקוח" ולתת את הדעת, בין היתר, לצרכי אזרחים ותיקים להגיע לנציג שירות במוקד הטלפוני ישירות ומבלי להידרש לניווט בתפריט נתב השיחות, כפי שקבוע באמנה הוולונטרית לקידום ערבות הדדית מיום 30 בדצמבר 2020.</p>	<p>שירות ותמיכה מותאמים ללקוחות (סעיף 24 בהוראה)</p>	<p>5</p>
<p>הפיקוח על הבנקים נתן את דעתו לצורך להרחיב את סוגי השירותים הניתנים באופן דיגיטלי בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 432 בנושא "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח", בה נדרש התאגיד הבנקאי, בין היתר, לאפשר ללקוחות להגיש באופן מקוון בקשה להעברת תיק ניירות ערך לגוף פיננסי אחר, מבלי לחייבו להגיע אל סניף הבנק.</p>	<p>מתן שירות נאות במגוון ערוצים (סעיף 25 בהוראה)</p>	<p>6</p>

עדכונים

תאריך
26/03/2023

פרטים
חוזר מקורי

גרסה
1

חוזר 06 מס'
2744