



ירושלים, י"א' בשבט תשפ"א

24 בינואר 2021

21LM4059

לכבוד
ועדת הכלכלה
ירושלים

הנדון: דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת

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

בהתאם לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (תיקון מס' 29) – (להלן: החוק), נדרש המפקח על הבנקים לדווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע לעניין משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, על עמידתם של התאגידיים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידיים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי.

המפקח על הבנקים התבקש למסור את הדיווח האמור ולפרסמו באתר האינטרנט של בנק ישראל אחת לחצי שנה במהלך 3 השנים מיום כניסת החוק לתוקפו (25.7.19) ולאחר מכן למסור את הדיווח אחת לשנה.

בהתאם לכך הנני מתכבד להגיש לוועדה את הדיווח התקופתי השלישי.

במהלך תקופת דוח זה, יולי 2020 עד דצמבר 2020, משבר נגיף הקורונה נמשך בעוצמה. המציאות המשתנה באופן תדיר מאלצת את התאגידיים הבנקאיים להתמודד עם קשיים אובייקטיביים על מנת להמשיך לתת שירות ברמה מיטבית. בדיווח התקופתי הקודם שהוגש לוועדה לא הוצגו נתוני מרץ-מאי, בשל קושי גורף שחוותה המערכת כולה בתקופת הסגר הראשון, ובמקביל נשלח מכתב למערכת הבנקאית בו נדרשו התאגידיים הבנקאיים להמשיך ולנקוט במירב המאמצים בכדי לעמוד בזמני המענה הנדרשים ולתת שירות מיטבי ללקוחות.

בתקופת דיווח זו הייתה שונות בין התאגידיים ועל כן בחרנו להציג את נתוני המענה במלואם. התרשמותנו שנקטו מאמצים משמעותיים להעניק שירות טוב ללקוחות על אף הקשיים, ולעמוד בדרישות החוק וההוראה, וכי החריגות שנרשמו נבעו מקשיי המשבר. לתאגידיים הבנקאיים אשר לא עמדו במגבלות הקבועות בהוראה במהלך הרבעון השלישי נשלחו מכתבי אכיפה המתריעים על כך.

בכבוד רב,

יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת - מענה אנושי מקצועי

1. רקע

בהתאם לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (תיקון מס' 29) - (להלן: החוק), נדרש המפקח על הבנקים לדווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע לעניין משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, על עמידתם של התאגידים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי.

2. הוראות הפיקוח

ביום 12.6.2019 פרסם הפיקוח את הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 "מתן מענה אנושי מקצועי". בהוראה נקבעה חובה להעניק מענה אנושי מקצועי באמצעות מוקד טלפוני, לכל הפחות במשך 7 שעות בימי העסקים א-ה. בנוסף קבעה ההוראה כי יש לתת קדימות בתור ללקוחות שגילם עולה על 75, ונקבעו חובות ניטור ובקרה וחובות פרסום מידע באתר האינטרנט.

לצורך יישום חובת העמידה במתן מענה בתוך 6 דקות, שנקבעה בחוק, קבע הפיקוח, מכוח הסמכות שניתנה לו בסעיף 3א5(ד)(2) לחוק, שתי חלופות אשר התאגידים הבנקאיים רשאים לבחור אחת מהן:

1. אפשרות ראשונה:

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

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

2. אפשרות שניה:

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

במהלך המשבר שונתה ההנחיה לפיה יש לתת קדימות במענה במוקד הטלפוני לאזרח ותיק, והגיל הקובע נקבע על גיל 70 במקום 75.

3. עמידת התאגידים הבנקאיים בהוראה שנקבעה - נתוני החודשים יולי 2020 – דצמבר 2020

להלן השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי:

בנק הפועלים

בנק הפועלים בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים:

שירותים	סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
יולי	70.7%	71.2%	95.8%	96.6%	71.2%	70.5%	67.9%	74.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 74.0%
	0.0%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	14.5%	2.1%	11.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		08:35		06:52		08:41		08:06	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 08:06
		00:35	00:00		00:41		00:06		בכמה חרג מהמגבלה
אוגוסט	82.5%	85.8%	97.5%	98.2%	81.9%	85.0%	85.1%	89.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 89.4%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		08:37		07:06		08:41		08:03	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 08:03
		00:37	00:00		00:41		00:03		בכמה חרג מהמגבלה
ספטמבר	86.1%	85.9%	87.0%	89.6%	87.1%	85.7%	84.7%	85.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 85.7%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:31		07:45		07:27		07:41	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:41
		00:00	00:00		00:00		00:00		בכמה חרג מהמגבלה
אוקטובר	79.5%	86.0%	91.4%	85.5%	77.7%	86.1%	82.9%	85.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 85.8%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:15		07:47		07:03		07:59	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:59
		00:00	00:00		00:00		00:00		בכמה חרג מהמגבלה
נובמבר	82.9%	86.1%	83.6%	88.9%	84.4%	86.1%	80.1%	86.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 86.0%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:53		07:11		07:54		07:55	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:55
		00:00	00:00		00:00		00:00		בכמה חרג מהמגבלה
דצמבר	76.1%	85.1%	87.0%	86.8%	75.8%	85.0%	75.7%	85.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 85.0%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:47		07:26		07:54		07:24	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:24
		00:00	00:00		00:00		00:00		בכמה חרג מהמגבלה

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.

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

הערות: החל מ-19.10.20, עם הטמעת מערכת (Interactive voice response) IVR במוקד PEPPER שולבו נתוני המוקד בנתונים.

בנק לאומי 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	
84.8%	92.9%	76.7%	90.1%	81.0%	91.5%	98.1%	99.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	06:55		07:19		06:51		06:58	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
87.9%	91.8%	85.1%	89.8%	89.4%	91.2%	84.7%	94.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	06:57		07:53		06:50		06:44	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
81.7%	89.9%	80.7%	90.1%	81.5%	89.0%	82.4%	92.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	06:58		06:26		07:39		06:41	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
83.2%	90.1%	77.2%	88.0%	81.0%	89.1%	92.2%	93.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	06:59		06:34		07:05		06:53	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
87.7%	89.8%	89.9%	88.7%	89.8%	89.2%	81.9%	92.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	06:38		06:38		06:38		06:38	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
81.0%	92.5%	78.1%	91.7%	76.5%	92.2%	92.2%	94.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:21		07:32		07:32		06:36	
	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 :

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	
89.3%	90.9%	92.4%	96.1%	87.9%	89.1%	93.0%	96.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 96.6%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:34		07:09		07:37		07:09	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:34
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
89.6%	95.3%	88.7%	98.5%	88.8%	94.2%	93.4%	98.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.6%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:14		06:45		07:17		06:46	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:14
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
92.2%	95.8%	93.0%	97.9%	91.1%	95.0%	95.9%	98.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.5%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:27		07:13		07:30		06:59	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:27
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
91.6%	94.5%	94.3%	98.5%	90.2%	93.4%	96.2%	97.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 97.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:27		07:05		07:26		07:50	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:27
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
86.2%	92.9%	85.8%	97.0%	83.9%	91.2%	92.7%	98.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:40		06:50		07:44		07:05	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:40
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
85.1%	91.9%	86.5%	96.3%	84.0%	90.2%	88.0%	96.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 96.4%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:18		07:03		07:18		07:20	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:18
	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 מזרחי בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים:

סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
72.3%	88.8%	97.8%	97.1%	71.5%	88.6%	89.0%	95.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 6
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:48		07:33		07:48		07:21	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
71.2%	86.4%	98.0%	100.0%	70.3%	86.2%	87.0%	92.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 6
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	08:15		07:48		08:16		07:17	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:15		00:00		00:16		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
77.1%	91.9%	98.4%	99.8%	76.4%	91.7%	93.6%	97.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 6
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:46		06:19		07:46		07:29	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
79.7%	88.9%	100.0%	100.0%	79.2%	88.7%	91.2%	94.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 6
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	08:03		00:00		08:03		07:17	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:03		00:00		00:03		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
81.5%	90.7%	100.0%	100.0%	80.8%	90.5%	95.3%	96.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 6
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:19		00:00		07:19		07:03	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
81.5%	90.5%	100.0%	100.0%	80.9%	90.3%	95.1%	95.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 6
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:22		00:00		07:22		07:04	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.

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	
91.3%	94.9%	74.5%	93.8%	91.2%	94.5%	93.2%	98.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 21		06: 36		07: 23		06: 48	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
93.3%	96.7%	86.2%	94.5%	93.5%	96.6%	91.3%	98.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.1%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 33		07: 33		07: 34		07: 07	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
91.0%	97.5%	92.0%	96.3%	91.5%	97.3%	87.7%	98.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.8%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 40		06: 59		07: 42		07: 13	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
96.0%	98.1%	82.9%	96.6%	96.0%	97.9%	96.8%	99.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 18		06: 51		07: 19		06: 56	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
97.3%	98.8%	94.3%	98.6%	97.1%	98.5%	98.1%	99.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.9%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 12		07: 57		07: 13		07: 07	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
95.4%	98.1%	88.0%	98.0%	95.3%	97.8%	96.1%	99.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 99.5%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 24		06: 37		07: 27		06: 42	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 :

סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
92.5%	96.2%	89.0%	95.6%	92.1%	95.9%	94.9%	97.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 92.5%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:09		07:01		07:05		07:31	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
90.7%	97.9%	88.5%	96.8%	90.8%	97.9%	91.0%	98.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 90.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	06:53		07:19		06:55		06:27	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
92.5%	97.3%	93.6%	98.4%	92.3%	97.0%	92.7%	98.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 92.5%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:11		07:15		07:13		06:59	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
94.7%	98.1%	94.9%	98.8%	94.3%	98.2%	96.1%	97.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 94.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:09		06:44		07:13		07:05	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
88.5%	95.9%	88.7%	97.0%	87.5%	95.5%	90.9%	96.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 88.5%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:21		06:51		07:28		07:02	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
86.1%	96.1%	85.4%	96.3%	85.6%	95.9%	87.3%	96.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 86.1%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:14		06:54		07:17		07:11	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.

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

בנק מסד בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
92.8%	96.2%	100.0%	100.0%	92.3%	95.9%	96.9%	97.6%	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
	07:25		00:00		07:29		06:57	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
93.1%	97.6%	100.0%	85.7%	93.0%	97.5%	93.2%	98.4%	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
	07:26		07:06		07:33		06:45	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
90.8%	98.1%	75.0%	100.0%	91.3%	97.8%	88.5%	99.3%	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		07:20		07:47	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
95.7%	97.6%	100.0%	88.9%	95.6%	97.1%	95.7%	99.3%	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		07:51		06:48	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
97.5%	99.1%	100.0%	100.0%	97.3%	98.8%	97.9%	99.8%	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
	07:38		00:00		07:45		06:28	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
96.6%	98.4%	100.0%	90.9%	96.1%	97.7%	98.7%	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
	07:32		07:31		07:32		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.

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

בנק יהב בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
61.1%	52.9%	99.0%	100.0%	58.7%	50.6%	58.8%	47.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 61.1%
8.9%	32.1%	0.0%	0.0%	11.3%	34.4%	11.2%	37.3%	בכמה חרג מהמגבלה
	14: 57		00: 00		14: 53		15: 07	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	06: 57		00: 00		06: 53		07: 07	בכמה חרג מהמגבלה
75.2%	89.8%	98.2%	99.9%	74.6%	89.0%	72.8%	89.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 75.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 46		06: 47		06: 58		07: 49	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
90.2%	94.7%	90.6%	96.9%	90.4%	94.3%	89.6%	94.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 90.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 20		07: 49		07: 18		07: 22	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
94.7%	96.5%	93.2%	97.3%	94.9%	96.8%	94.6%	96.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 94.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	7: 20		7: 14		7: 22		7: 16	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
89.7%	94.3%	90.0%	96.6%	90.2%	94.2%	88.7%	94.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 89.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07: 27		07: 57		07: 24		07: 31	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
86.1%	90.2%	87.7%	92.9%	85.6%	90.5%	86.7%	89.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 86.1%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	08: 15		08: 10		08: 11		08: 23	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00: 15		00: 10		00: 11		00: 23	בכמה חרג מהמגבלה

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות בשעות הגרעין או 70% מעבר לשעות הגרעין.

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

בנק איגוד בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי שירותים		סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		
שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	
88.5%	83.4%	93.9%	98.2%	88.4%	83.2%	97.5%	100.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 100.0%
0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	08:13		06:13		08:13		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00:00
	00:13		00:00		00:13		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
93.7%	91.3%	100.0%	94.9%	93.6%	91.2%	98.1%	100.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 100.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:02		06:22		07:02		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00:00
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
90.9%	93.3%	100.0%	100.0%	90.8%	93.2%	93.5%	100.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 100.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:18		00:00		07:18		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00:00
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
89.3%	92.7%	97.4%	97.5%	89.3%	92.6%	92.0%	98.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:20		07:48		07:20		08:18	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00:18
	00:00		00:00		00:00		00:18	בכמה חרג מהמגבלה
91.1%	90.5%	100.0%	100.0%	91.2%	90.4%	82.4%	98.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 98.1%
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		06:58	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00:00
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
90.8%	89.3%	100.0%	97.0%	90.7%	89.3%	93.3%	97.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 97.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:33		07:25		07:33		06:23	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 00:00
	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.

הערה: מבירור מול הבנק עלה כי הבנק שינה את שיטת הדיווח לרבעון רביעי 2020 מכיוון שבתקופה זו המוקד הטלפוני של הבנק עבר לעבוד במשמרת אחת ולפיכך לא הבחין בתקופה זו בין שעות גרעין/מעבר לשעות גרעין.

בנק ירושלים 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
יולי	96.7%	93.7%	90.4%	75.0%	92.0%	96.7%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07:21	07:21	07:34	07:31	00:00	00:00
אוגוסט	97.3%	95.6%	91.7%	87.5%	93.6%	98.3%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07:11	07:26	07:22	07:22	00:00	00:00
ספטמבר	96.7%	96.9%	95.4%	96.9%	96.0%	97.2%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07:30	07:29	07:19	07:22	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	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
אוקטובר	95.3%	96.4%	92.7%	94.3%	92.7%	94.3%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07:30	07:14	07:39	07:33	00:00	00:00
נובמבר	95.0%	95.3%	95.6%	95.5%	95.6%	95.5%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07:31	07:03	07:08	07:09	00:00	00:00
דצמבר	86.8%	90.3%	86.0%	87.4%	86.0%	87.4%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07:56	08:05	08:25	08:16	00:16	00:25

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

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

חברת כאל בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים	
97.2%	96.0%	98.8%	97.0%	יולי
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
06:48	06:24	06:30	06:30	
00:00	00:00	00:00	00:00	
90.8%	89.6%	90.5%	90.1%	אוגוסט
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
06:48	06:30	06:48	06:36	
00:00	00:00	00:00	00:00	
90.0%	97.3%	98.5%	95.7%	ספטמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:36	06:48	07:06	07:18	
00:00	00:00	00:00	00:00	
93.0%	91.2%	90.9%	91.6%	אוקטובר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:00	07:12	07:24	07:12	
00:00	00:00	00:00	00:00	
86.5%	88.4%	89.4%	88.2%	נובמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:24	07:42	07:36	07:36	
00:00	00:00	00:00	00:00	
88.9%	86.9%	85.9%	87.4%	דצמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:30	07:48	07:18	07:36	
00:00	00:00	00:00	00:00	

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

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

חברת ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים :

ס"ה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
68.2%	81.0%	63.2%	92.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	יג
16.8%	4.0%	21.8%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
10: 57	08: 59	11: 09	08: 35	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
02: 57	00: 59	03: 09	00: 35	בכמה חרג מהמגבלה	טא
58.3%	86.1%	49.0%	94.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
26.7%	0.0%	36.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
12: 11	07: 59	12: 11	07: 55	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	טב
04: 11	00: 00	04: 11	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
68.0%	89.5%	61.0%	94.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
17.0%	0.0%	24.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	טג
09: 57	08: 24	10: 00	08: 16	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
01: 57	00: 24	02: 00	00: 16	בכמה חרג מהמגבלה	
70.5%	94.7%	63.0%	97.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	אוקטובר
14.5%	0.0%	22.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
10: 39	07: 55	10: 44	07: 53	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
02: 39	00: 00	02: 44	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	נובמבר
68.8%	88.9%	61.9%	94.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
16.2%	0.0%	23.1%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
10: 20	08: 54	10: 26	08: 40	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	דצמבר
02: 20	00: 54	02: 26	00: 40	בכמה חרג מהמגבלה	
78.0%	74.3%	76.9%	90.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
7.0%	10.7%	8.1%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	ישראלכרט
11: 22	09: 52	11: 36	09: 13	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
03: 22	01: 52	03: 36	01: 13	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.

חברת מקס בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים	
95.0%	95.5%	95.1%	95.2%	יג
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
06:47	06:56	07:16	07:07	
00:00	00:00	00:00	00:00	
97.1%	97.0%	97.8%	97.4%	טא
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
06:41	06:47	06:53	06:47	
00:00	00:00	00:00	00:00	
97.1%	97.2%	98.1%	97.6%	טב
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
06:47	07:01	07:12	07:01	
00:00	00:00	00:00	00:00	
98.4%	97.9%	98.3%	98.2%	אוקטובר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
06:47	06:32	06:41	06:38	
00:00	00:00	00:00	00:00	
98.4%	99.0%	99.4%	99.1%	נובמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:01	06:49	06:54	06:55	
00:00	00:00	00:00	00:00	
98.2%	99.0%	99.2%	98.9%	דצמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
06:44	06:41	06:37	06:40	
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.