



ירושלים, ה' באב תש"פ

26 ביולי 2020

20LM3295

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

**הנדון: דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת**

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

בהתאם לסעיף 3א5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: החוק) ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 (להלן: הוראה 426), התאגידים הבנקאיים נדרשים להעניק ללקוחותיהם מענה אנושי מקצועי באמצעות מוקד פניות טלפוני, לסוגי שירותים<sup>1</sup> שנקבעו בחוק, לכל הפחות בשעות הגרעין, תוך עמידה במדדי משך המתנה לקבלת מענה אנושי כמוגדר בהוראה 426.

בתחילת 2020 פרץ בארץ משבר נגיף הקורונה. בתוך שבועות ספורים גדלה כמות המובטלים באופן דרסטי ועצמאים רבים נאלצו לסגור עסקיהם. כמו כן, הוטל סגר של מספר שבועות, והנחיות משרד הבריאות הורו לתושבים לשמור על ריחוק חברתי פיזי, לצמצם התקהלויות, ובמקרה של חשיפה לחולה מאומת, אף להיכנס לבידוד. הקלות על מגבלות אלה החלו במהלך חודש מאי.

ההשלכה של אירועים אלה על המערכת הבנקאית התבטאה, בין היתר, בכך שחלה עלייה משמעותית בכמות הפניות של הלקוחות למוקד הטלפוני ובמורכבות הנושאים שנדונו בערוץ זה, בין אם במטרה להימנע מהגעה פיזית לסניפים, או על מנת לנסות ולהסדיר את ענייניהם אגב הקשיים הכלכליים שחוו. בין היתר, היה גידול משמעותי בפנייה למוקדים הטלפונים על מנת לדחות תשלומים על הלוואות. במקביל חלה עליה בכמות העובדים במוקדים שנמצאו בבידוד, עובדים שנאלצו לעבוד מהבית, עובדים שהתקשו להגיע לעבודה בשל המגבלות על התחבורה הציבורית ועוד. המערכת הבנקאית נדרשה ואכן פעלה לייצר פתרונות טכנולוגיים מהירים, בין היתר, על מנת לייצר ריחוק בין עובדים בסביבת עבודה של חללים משותפים המאפיינת פעילות מוקדים טלפונים. על אף כל המאמצים הללו, ובשים לב למורכבות המצב, נפגעו זמני המענה של המוקדים.

על מנת להתמודד עם המצב המורכב והמתפתח, ומתוך הבנת החשיבות הקיימת למתן שירות איכותי באמצעות המענה הטלפוני בפרט בתקופה זו, הנחה הפיקוח על הבנקים את התאגידים הבנקאיים להמשיך ולעשות את מירב המאמצים על מנת לתת מענה מקצועי אנושי מיטבי ללקוחות, ופעל להסרת חסמים על מנת לסייע בעניין זה, ובכלל זה הקל על אופן שליחת הצעה ללקוחות להצטרף לשירותי בנקאות בתקשורת ואפשר להחליף את חובת הקלטת השיחות בחובת תיעוד בלבד.

<sup>1</sup> סוגי שירותים: טיפול בתקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות.

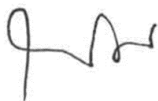
במהלך התקופה האחרונה המשיכו לפעול התאגידיים הבנקאיים על מנת למצוא פתרונות חלופיים. אגב כך, נערכו פניות יזומות ללקוחות לצירופם לשירותים מרחוק; סניפים סגורים הוסבו למתן מענה ללקוחות המתקשרים למוקדים הטלפונים; לקוחות הופנו לערוצי הדיגיטל; התאפשרה שליחת קבצים לבנקאי; נעשה חיבור מרחוק של עובדים שעבדו מהבית; אורגנו הסעות לעובדים, ועוד.

על אף המאמצים הרבים של המערכת הבנקאית להתמודד עם המשבר וההקלות שניתנו על ידי הפיקוח על הבנקים, המצב בשטח היה מורכב, וככלל, התאגידיים הבנקאיים התקשו לעמוד במגבלות הקבועות בהוראה 2426<sup>2</sup> בחודשים מרץ עד מאי 2020. כמו כן, חלק מהפתרונות שנועדו לתת שירות ללקוחות על אף המצב, באו על חשבון איסוף נתונים מלא, ועל כן הנתונים שנאספו אינם משקפים את תמונת המצב המלאה והמדויקת.

בהתחשב בקשיים האובייקטיביים שחוותה המערכת הבנקאית בחודשים הנ"ל, בהינתן המאמצים שהושקעו על ידי המערכת הבנקאית בכדי לתת מענה ראוי בתקופה מורכבת זו, בשל העובדה שהנתונים אינם משקפים באופן מלא את הפעילות כפי שהייתה בפועל, ובהתאם לסמכות הנתונה לי לפי סעיף 5א3א(ד1) לחוק, הריני קובע בדיעבד כי התאגידיים הבנקאיים רשאים היו לחרוג מההוראות המחייבות לעניין זה בחודשים מרץ עד מאי 2020.

עם זאת, לאור העלייה המשמעותית בהיקף התחלואה בנגיף הקורונה והתחזיות לגבי קצב התחלואה ומשכה, התאגידיים הבנקאיים נדרשים וממשיכים בהיערכות הולמת ונקיטת מירב המאמצים למתן מענה אנושי טלפוני מיטבי ללקוחות, ובכלל זה למידה מהניסיון שנצבר בחודשים הקודמים, הפקת לקחים, מיפוי סיכונים וניהולם, פיתוחים טכנולוגיים תומכים וכיוצ"ב, כדי לעמוד בזמני המענה הקבועים בדין.

בכבוד רב,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

העתק:

עודדה פרץ, סגנית המפקח על הבנקים  
רויטל קיסר-סטויה, סגנית המפקח על הבנקים

<sup>2</sup> לצד ההסתייגות משלמות הנתונים וחוסר האחידות בדיווחים, נציין שברוב המקרים החריגות התבטאו בלא יותר מ-10 דקות חריגה מזמן ההמתנה הקבוע בחוק – 6 דקות.