

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 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.

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 השישי, שהינו הדיווח החצי שנתי האחרון. החל מהדיווח הבא יוגש דיווח שנתי.

במהלך תקופת דוח זה, ינואר 2022 עד יוני 2022, התרחשו 3 אירועים משמעותיים:

1. **הגל החמישי של משבר הקורונה** - בחודשים ינואר-פברואר 2022 חל הגל החמישי של משבר הקורונה שבא לידי ביטוי זמני המענה של חלק מהתאגידים הבנקאיים. לאחריו המשק חזר לשגרה של שירות לצד המגפה. התאגידים הבנקאיים התריעו בפני הפיקוח על הבנקים מבעוד מועד על הקושי שהם חווים במהלך התקופה. לאור הנסיבות החליט הפיקוח שלא לנקוט בצעדי אכיפה בגין תקופה זו. לגבי תאגידים בנקאים שחרגו בחודשים האחרים יבחן הצורך בנקיטת צעדי אכיפה.
2. **מיזוג בנק אגוד ובנק מזרחי-טפחות** - במהלך תקופת הדוח המשיכה ההיערכות לקראת המיזוג הצפוי. היערכות זו הביאה לעומס על המוקדים הטלפוניים של בנק אגוד.
3. **בנק ONE ZERO** - הבנק החל לדווח לראשונה מחודש ינואר 2022.

מהנתונים עולה, כי התאגידים הבאים הצליחו לעמוד בדרישות החוק וההוראה במלואם: בנק הפועלים, בנק דיסקונט, בנק מרכנתיל-דיסקונט, בנק יהב, חברת כאל, חברת ישראלכרט וחברת מקס.

בעידן של חוסר ודאות ותנאים משתנים תדיר, הפיקוח על הבנקים קורא לתאגידים הבנקאיים לעשות מאמץ על מנת לתת שירות ומענה הולמים ללקוחות ובכלל זה לזהות צווארי בקבוק מקצועיים ותפעוליים

ולייצל את תהליכי העבודה מול הלקוחות, במטרה לתת מענה לצרכיהם.<sup>1</sup>

הפיקוח מצפה שהתאגידיים הבנקאיים ימשיכו לנקוט במאמצים להתמודדות עם אתגרי המציאות המשתנה ולתת שירות מיטבי ללקוחות.

בכבוד רב,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

---

<sup>1</sup> ראו מכתב המפקח על הבנקים באתר בנק ישראל, בנושא [מתן שירות הולם](#) מתאריך 17.10.2021.

## 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 נייטור 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 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 במוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.

### 3. עמידת התאגידים הבנקאיים בהוראה שנקבעה - נתוני החודשים ינואר 2022 - יולי 2022

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	
ינואר	73.2%	87.5%	80.4%	90.2%	72.1%	87.2%	79.2%	88.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 88.9%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:42		07:38		07:43		07:35	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:35
פברואר	73.2%	85.8%	81.4%	90.4%	70.7%	85.1%	86.9%	89.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 89.8%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:55		07:24		07:56		07:56	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:56
מרץ	72.0%	85.9%	78.4%	90.2%	70.2%	85.2%	81.9%	89.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 89.9%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:54		07:24		07:54		07:58	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:58
אפריל	79.3%	87.0%	79.3%	90.0%	77.7%	86.8%	90.2%	87.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 87.5%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:36		07:30		07:34		07:56	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:56
מאי	72.5%	86.5%	80.0%	85.3%	70.8%	86.5%	81.2%	86.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 86.9%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:51		07:53		07:52		07:42	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:42
יוני	72.4%	86.1%	73.8%	85.8%	70.6%	85.9%	83.3%	88.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 88.1%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה
		07:49		07:54		07:49		07:50	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07:50

\* 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 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	
75.5%	88.1%	75.0%	88.0%	71.0%	87.0%	78.6%	89.5%	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
	12: 18		07: 24		13: 12		13: 18	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	04: 18		00: 00		05: 12		05: 18	בכמה חרג מהמגבלה
86.5%	95.2%	81.0%	92.3%	81.8%	94.1%	90.7%	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: 00		06: 24		07: 18		07: 12	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
89.6%	96.5%	93.2%	96.3%	88.6%	96.2%	89.4%	96.9%	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
	06: 54		06: 42		07: 06		06: 42	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
91.0%	97.4%	94.4%	97.9%	90.8%	98.0%	90.2%	96.5%	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: 42		06: 30		07: 00		06: 42	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
88.5%	96.3%	82.8%	94.7%	84.7%	94.5%	92.2%	98.7%	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: 30		06: 18		06: 30		06: 54	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה
87.6%	95.8%	87.0%	95.5%	85.8%	94.9%	88.9%	96.9%	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
	06: 42		06: 48		06: 42		06: 30	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 דיסקונט בחר בחלופה הראשונה. להלן הנתונים :

שירותים סה"כ 3 סוגי	סיום התקשרות		בירור חשבון		טיפול בתקלה		שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *		
	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין			
ינואר	74.9%	87.6%	70.4%	87.8%	73.9%	86.5%	80.3%	92.3%	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
		07:34		07:36		07:37		07:11	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
פברואר	78.2%	89.0%	88.1%	92.5%	76.9%	87.2%	78.0%	93.5%	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
		07:38		07:17		07:37		07:55	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
מרץ	82.4%	89.3%	98.3%	98.9%	80.8%	86.6%	81.3%	93.5%	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
		07:18		06:31		07:19		07:17	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
אפריל	87.2%	91.4%	99.3%	99.5%	86.5%	89.1%	85.2%	95.2%	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
		07:21		06:38		07:23		07:07	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
מאי	87.3%	93.8%	98.6%	99.0%	86.2%	91.8%	86.5%	97.6%	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
		07:10		06:48		07:14		06:40	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
		00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
יוני	85.6%	92.3%	97.7%	99.1%	82.8%	89.2%	88.1%	98.3%	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
		07:32		06:40		07:37		06:47	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 מזרחי-טפחות 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	
81.5%	92.2%	99.0%	99.3%	81.3%	92.7%	81.0%	87.2%	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
	08:52		06:55		09:15		07:26	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:52		00:00		01:15		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
84.9%	94.7%	99.2%	99.3%	85.2%	95.6%	81.7%	87.5%	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
	07:16		07:26		07:19		07:09	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
84.2%	93.9%	99.4%	100.0%	84.7%	94.9%	79.7%	87.0%	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
	07:25		00:00		07:30		07:13	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
86.5%	93.8%	97.9%	99.7%	88.5%	95.2%	77.4%	87.1%	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
	07:39		06:16		07:40		07:36	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
81.7%	93.9%	99.1%	100.0%	82.9%	94.9%	73.4%	87.2%	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
	07:40		00:00		07:35		07:51	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
79.8%	88.8%	99.4%	100.0%	80.7%	89.3%	72.3%	84.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	בכמה חרג מהמגבלה
	07:58		00:00		08:03		07:35	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
	00:00		00:00		00:03		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	
82.7%	91.8%	76.0%	86.8%	83.4%	91.7%	78.7%	92.6%	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: 50		08: 31		07: 52		07: 37	
	00: 00		00: 31		00: 00		00: 00	
80.4%	94.5%	70.9%	90.3%	81.3%	94.6%	75.6%	94.2%	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
	08: 25		08: 59		08: 23		08: 30	
	00: 25		00: 59		00: 23		00: 30	
85.3%	96.8%	96.3%	94.7%	86.5%	96.7%	78.4%	97.7%	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
	07: 28		07: 33		07: 31		07: 07	
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
88.8%	96.6%	88.7%	90.6%	89.3%	96.8%	84.4%	95.3%	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: 33		07: 49		07: 34		07: 28	
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
85.4%	93.3%	87.5%	89.5%	86.0%	93.4%	81.0%	92.5%	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: 40		07: 29		07: 41		07: 40	
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	
84.3%	92.1%	84.1%	95.2%	84.8%	91.9%	80.9%	93.4%	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
	07: 49		07: 30		07: 50		07: 40	
	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 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	
78.2%	89.1%	81.7%	87.6%	76.1%	87.5%	81.9%	93.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 93.3%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 21		07: 05		07: 26		07: 09	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 09
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
78.2%	89.8%	95.5%	94.8%	80.1%	87.4%	71.5%	93.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 93.2%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 25		07: 02		07: 36		06: 44	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06: 44
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
84.9%	91.3%	100.0%	99.6%	85.2%	89.0%	81.3%	92.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 92.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 04		06: 39		07: 06		06: 59	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06: 59
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
87.8%	93.7%	98.8%	99.4%	88.3%	91.7%	85.2%	95.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 95.9%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 26		06: 57		07: 32		07: 06	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 07: 06
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
89.0%	95.2%	100.0%	100.0%	88.3%	93.0%	88.4%	97.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 97.7%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 14		00: 00		07: 21		06: 40	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06: 40
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 00: 00
87.6%	93.1%	98.1%	97.5%	87.2%	89.6%	86.8%	97.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * 97.4%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה 0.0%
	07: 24		06: 51		07: 33		06: 41	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 06: 41
	00: 00		00: 00		00: 00		00: 00	בכמה חרג מהמגבלה 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 :

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	
84.9%	92.6%	100.0%	50.0%	84.8%	91.8%	84.8%	95.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	35.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	07:53		06:54		07:56		07:52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
76.6%	96.0%	100.0%	100.0%	78.3%	95.5%	71.4%	97.0%	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
	09:27		00:00		09:16		10:39	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	01:27		00:00		01:16		02:39	
87.9%	97.9%	100.0%	100.0%	87.0%	97.6%	90.2%	98.7%	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
	07:23		00:00		07:30		06:56	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
88.7%	97.3%	100.0%	87.5%	89.3%	97.5%	85.5%	97.1%	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
	07:31		07:12		07:40		07:10	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
88.3%	93.8%	100.0%	100.0%	89.1%	93.6%	84.3%	94.3%	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
	07:44		00:00		07:48		07:19	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	
82.7%	92.6%	80.0%	100.0%	84.1%	91.1%	78.0%	95.8%	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
	07:53		00:00		07:53		07:53	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** 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 :

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	
85.1%	89.5%	93.2%	97.3%	84.9%	88.8%	84.1%	89.2%	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
	07:46		07:53		07:49		07:40	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
84.9%	94.7%	94.4%	95.8%	83.5%	95.2%	85.5%	93.9%	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
	07:33		07:50		07:36		07:27	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
84.8%	90.1%	92.3%	96.5%	83.4%	89.8%	85.8%	89.6%	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
	07:24		07:19		07:23		07:26	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
79.8%	94.1%	93.0%	98.6%	79.0%	93.9%	79.3%	93.6%	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
	07:20		06:50		07:19		07:22	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
78.0%	90.0%	92.8%	95.3%	77.6%	89.6%	76.5%	89.8%	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
	07:39		07:32		07:44		07:31	
	00:00		00:00		00:00		00:00	
76.8%	92.1%	83.5%	94.7%	77.2%	91.4%	75.3%	92.7%	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
	07:21		07:42		07:21		07:19	
	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.

הבנק עדכן כי החריגות נובעות גם מעומס הנובע בעיקר מהליך המיזוג עם בנק מזרחי-טפחות. בנק אגוד 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	שיחות מעבר לשעות הגרעין	שיחות מעבר לשעות הגרעין
ינואר	95.1%	94.4%	47.7%	73.5%	77.3%	96.6%	48.1%	73.8%
	0.0%	0.0%	37.3%	0.0%	7.7%	0.0%	36.9%	0.0%
	07:05	00:00	12:05	04:05	13:13	05:13	12:05	04:05
פברואר	100.0%	100.0%	85.4%	87.5%	90.0%	88.2%	85.5%	87.5%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	00:00	00:00	07:44	00:00	06:44	00:00	07:44	00:00
מרץ	94.0%	100.0%	80.5%	90.0%	100.0%	100.0%	80.6%	90.1%
	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	4.4%	0.0%
	06:55	00:00	08:33	00:33	00:00	00:00	08:32	00:32
אפריל	88.2%	92.0%	84.1%	87.0%	92.9%	95.5%	84.1%	87.0%
	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%
	07:09	00:00	08:15	00:15	07:16	00:00	08:15	00:15
מאי	93.3%	94.4%	92.4%	94.2%	93.9%	92.3%	92.4%	94.2%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	07:10	00:00	06:59	00:00	06:57	00:00	06:59	00:00
יוני	94.5%	88.9%	90.0%	89.4%	96.7%	93.8%	90.0%	89.4%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	06:57	00:00	07:17	00:00	06:30	00:00	07:17	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 :

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים	
96.5%	93.1%	91.5%	93.7%	ינואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
08:48	07:31	07:06	07:36	
00:48	00:00	00:00	00:00	
97.9%	93.5%	92.2%	94.1%	פברואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:22	07:15	07:10	07:07	
00:00	00:00	00:00	00:00	
91.0%	91.6%	93.4%	91.9%	מרץ
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:45	07:38	07:16	07:25	
00:00	00:00	00:00	00:00	
86.9%	93.2%	93.1%	92.0%	אפריל
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
09:23	11:11	07:24	09:54	
01:23	03:11	00:00	01:54	
93.4%	91.8%	90.2%	91.8%	מאי
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:48	07:35	07:42	07:39	
00:00	00:00	00:00	00:00	
92.9%	91.0%	88.8%	90.9%	יוני
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:38	07:30	07:53	07:38	
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 כאל בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה	
86.4%	85.8%	86.5%	87.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
07:30	07:30	07:30	07:36	
00:00	00:00	00:00	00:00	
88.8%	88.1%	89.0%	89.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
07:06	07:18	07:00	07:00	
00:00	00:00	00:00	00:00	
86.7%	86.7%	86.6%	87.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
07:18	07:30	07:12	07:12	
00:00	00:00	00:00	00:00	
86.4%	86.3%	86.4%	87.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
07:24	07:30	07:18	07:18	
00:00	00:00	00:00	00:00	
87.5%	87.6%	87.4%	87.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
07:12	07:30	07:06	07:06	
00:00	00:00	00:00	00:00	
86.6%	86.7%	86.5%	86.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
07:24	07:36	07:24	07:24	
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 :

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים	
85.3%	86.7%	97.8%	87.4%	ינואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:52	07:43	07:44	07:46	
00:00	00:00	00:00	00:00	
92.6%	95.6%	100.0%	95.2%	פברואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:48	07:39	07:30	07:43	
00:00	00:00	00:00	00:00	
86.6%	95.9%	100.0%	93.8%	מרץ
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:53	07:38	07:41	07:47	
00:00	00:00	00:00	00:00	
88.4%	94.5%	100.0%	93.3%	אפריל
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:47	07:49	07:26	07:48	
00:00	00:00	00:00	00:00	
85.1%	85.0%	99.9%	86.4%	מאי
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:57	07:49	07:26	07:54	
00:00	00:00	00:00	00:00	
85.4%	85.1%	100.0%	86.4%	יוני
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:57	07:56	07:06	07:57	
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 :

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה	
99.8%	99.9%	99.8%	99.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06: 37	06: 19	06: 52	06: 28	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
99.9%	100.0%	99.9%	99.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06: 46	06: 29	06: 35	07: 16	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
99.9%	100.0%	99.9%	99.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06: 50	00: 00	07: 23	06: 43	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
99.8%	100.0%	99.7%	99.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06: 50	06: 09	07: 16	06: 19	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
99.8%	100.0%	99.6%	99.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06: 47	06: 28	06: 54	06: 39	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
99.9%	100.0%	99.9%	99.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי * בכמה חרג מהמגבלה
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי ** בכמה חרג מהמגבלה
06: 24	06: 28	06: 24	06: 22	
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.



בנק ONE ZERO 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	
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	ינואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	תוך 6 דקי * שיעור השיחות שנענו בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	פברואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	תוך 6 דקי * שיעור השיחות שנענו בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	מרץ
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	תוך 6 דקי * שיעור השיחות שנענו בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
100.0%	98.4%	100.0%	100.0%	100.0%	95.7%	100.0%	100.0%	אפריל
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	תוך 6 דקי * שיעור השיחות שנענו בכמה חרג מהמגבלה
	08:47		00:00		08:47		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:47		00:00		00:47		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
99.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	97.9%	100.0%	מאי
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	תוך 6 דקי * שיעור השיחות שנענו בכמה חרג מהמגבלה
	00:00		00:00		00:00		00:00	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	00:00		00:00		00:00		00:00	בכמה חרג מהמגבלה
90.6%	92.7%	80.0%	92.5%	92.1%	92.9%	89.2%	92.3%	יוני
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	תוך 6 דקי * שיעור השיחות שנענו בכמה חרג מהמגבלה
	10:15		11:17		10:46		09:19	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **
	02:15		03:17		02:46		01:19	בכמה חרג מהמגבלה