

מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי

תחולה

1. א. הוראה זו חלה על תאגידי בנקאיים ועל סולקים (להלן: "התאגידיים").
ב. הדיווח מתייחס למשרדים בישראל בלבד.
ג. הדיווח הינו בתדירות חודשית על בסיס לא מאוחד.

הגדרות והבהרות

2. "מענה אנושי ומקצועי", ו-"שעות גרעין"- כהגדרתם בהוראת נוהל בנקאי תקין מס' 426 "מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי" (להלן נב"ת 426).

מועד הגשת הדוח

3. יש להגיש את הדוח בתוך 10 ימי עסקים מתום הרבעון עבור שלושת החודשים של הרבעון הקודם.

הרכב הדוח

4. הרכב הדוח:
לוח 01 - מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי.

דרך הדיווח

5. יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.

הנחיות כלליות

6. הדיווח הינו על בסיס חודשי.
7. תאגיד שבחר באפשרות הראשונה לפי סעיף 6(א) נב"ת 426 ידווח בלוח 01 על טורים 01 - 10 בלבד.
8. תאגיד שבחר באפשרות השנייה לפי סעיף 6(ב) נב"ת 426 ידווח בלוח 01 על טורים 11 - 15 בלבד.
9. תאגיד שמעוניין לשנות את בחירתו מהאפשרות הראשונה לשנייה או להיפך, יודיע על כך לפיקוח על הבנקים.

לוח 01

מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי

תאגיד בנקאי שבחר באפשרות השניה					תאגיד בנקאי שבחר באפשרות הראשונה										
שיחות בנושאים אחרים	סה"כ 3 סוגי השיחות (טיפול בתקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות)	שיחות לסוג שירות-סיום התקשרות	שיחות לסוג שירות-בירור חשבון	שיחות לסוג שירות-טיפול בתקלה	שיחות בנושאים אחרים		סה"כ 3 סוגי השיחות (טיפול בתקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות)		סוג שירות- סיום התקשרות		סוג שירות- בירור חשבון		סוג שירות- טיפול בתקלה		
					שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין	שיחות בשעות מעבר לשעות הגרעין	שיחות בשעות הגרעין			
15	14	13	12	11	10	09	08	07	06	05	04	03	02	01	
01															מספר השיחות למוקד הטלפוני במהלך התקופה
02															מזה: מספר השיחות שמשך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי הינו מעל 6 דקות
03															שיעור השיחות שמשך ההמתנה בהם הינו מעל 6 דקות
04															ממוצע משך ההמתנה (בדקות) לקבלת מענה אנושי מקצועי לשיחות בהם משך ההמתנה הינו מעל 6 דקות