



ירושלים, ט' בסיוון, תשע"ט

12 ביוני, 2019

חוזר מס' ח-06 - 2573

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי

(הוראת ניהול בנקאי תקין 426)

מבוא

1. תאגידים בנקאיים נוהגים להעניק ללקוחותיהם שירות ומענה במגוון דרכי התקשרות, 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.
2. ביום 25.7.2018 פורסם תיקון מספר 29 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, בו התווסף סעיף 3א5 לחוק בעניין מענה אנושי מקצועי (להלן: התיקון לחוק). מטרת הוראה זו להסדיר את חובת התאגיד הבנקאי, שנקבעה בתיקון לחוק, לפיה משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בנושאים שפורטו בחוק לא יעלה על 6 דקות מתחילת השיחה, בהתאמות הנדרשות במערכת הבנקאית. כמו כן, ההוראה מעגנת חובה לתת קדימות בתור ללקוחות שגילם עולה על גיל 75, ומגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני לצורך שיפור השירות.
3. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגיד, קבעתי הוראה זו.

עיקרי ההוראה

4. סעיפים 2 ו-3 להוראה קובעים את תחולת ההוראה.
5. סעיף 4 להוראה קובע הגדרות למושגים העיקריים המופיעים בהוראה.
6. בסעיף 5 מוגדרת החובה לפיה על תאגיד בנקאי להעניק מענה אנושי מקצועי באמצעות מוקד פניות טלפוני (להלן: מוקד טלפוני), לרבות לסוגי השירותים כמפורט בסעיף 3א5(א) לחוק, לכל הפחות, בשעות הגרעין.

7. סעיף 6 נקבע בהתאם לסמכות שהוקנתה לפיקוח על הבנקים בסעיף 5א(ד)1(1) בתיקון לחוק. בסעיף נקבעו החלופות המותרות, לחריגה ממשך ההמתנה שנקבע בתיקון לחוק.

דברי הסבר

בשל המורכבות הכרוכה במילוי ההנחיה שנקבעה בתיקון לחוק באופן גורף, הסמיך המחוקק את המפקח לקבוע כי תאגיד בנקאי רשאי לחרוג ממשך ההמתנה בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעבד. בתום בחינה של הנושא, הפיקוח מצא לנכון לקבוע חלופות אשר מאפשרות חריגה ממשך ההמתנה שנקבע בתיקון לחוק, במטרה לאפשר לתאגידים הבנקאיים גמישות בניהול המוקדים הטלפוניים, תוך שמירה על איכות מענה טובה ללקוחות.

בכלל זה נקבעה חלופה ראשונה הקובעת שיעורי חריגה מותרים שונים בשעות גרעין ובשעות שמעבר להן. חלופה זו נועדה על מנת שלא לפגוע בתמריץ להפעלת המוקדים מעבר לשעות הגרעין. חלופה שנייה שנקבעה מבוססת על שיעור חריגה מותר אחיד במהלך כל שעות הפעילות. חלופות אלו נקבעו במטרה לאפשר קיומם של מודלים עסקיים שונים אשר לכל אחד מהם ערך ללקוחות.

בנוסף, במטרה להגביל את סטיית התקן של החריגה המותרת, נקבע בשתי החלופות, כי לגבי שיחות שבהן משך ההמתנה יעלה על 6 דקות מתחילת השיחה, יש לעמוד בזמן המתנה ממוצע של 8 דקות.

לעניין זמן מדידת השיחה, נקבע כי הוא יחל במועד התחלת השיחה.

חובת העמידה בשש דקות מענה, מתייחסת על פי התיקון לחוק לשיחות בסוגי השירותים: טיפול בתקלה, סיום התקשרות ובירור חשבון. על כן, בהתאם לכך יובהר, כי שיחות לבירור חשבון אינן כוללות שיחות שמהותן ביצוע פעולות, אלא רק שיחות המיועדות לקבלת מידע אודות החשבון.

8. בסעיף 7 להוראה מוגדרת החובה לפיה פניות של לקוחות המנהלים חשבון בתאגיד הבנקאי, לרבות בעלי כרטיס חיוב שהנפיק התאגיד הבנקאי, שהם אזרח ותיק כהגדרתו בהוראה, אשר בחרו לקבל מענה אנושי מקצועי באמצעות המוקד הטלפוני יקבלו עדיפות בנתב השיחות האוטומטי של הבנק לקבלת מענה מהיר.

דברי הסבר

על מנת להקל על אזרחים מעל גיל 75 כאשר הם פונים לקבלת מענה אנושי באמצעות מוקד טלפוני, נקבעה עדיפות בקבלת המענה האנושי ללקוחות אלו.

9. סעיף 8 להוראה קובע כי תאגיד בנקאי יאסוף וינטר נתונים אודות דפוסי המענה וזמני ההמתנה למענה אנושי ללקוחות הפונים למוקד הטלפוני.

דברי הסבר

על מנת להבטיח טיפול יעיל, מהיר ומקצועי, וכן על מנת לאפשר מעקב ובקרה אחר קיום הוראות החוק וההוראה, תאגיד בנקאי נדרש לקיים הליכי ניטור ובקרה אחר דפוסי המענה וזמני ההמתנה במוקד הטלפוני, כגון: זמן ההמתנה הממוצע למענה במוקד, ונתונים בדבר נטישת שיחות עקב זמן המתנה ממושך. כמו כן, קיימת חשיבות ניהולית לדיווח סדור בנושא, אשר יבטיח כי הושקעו המשאבים ומתבצעים תהליכים ניהוליים הולמים המבטיחים מתן שירות איכותי והולם ללקוחות התאגיד הבנקאי הפונים למוקד הטלפוני. על הדיווח התקופתי לכלול נתונים כגון: שיעור פניית לקוחות לקבלת מענה אנושי, שיעורי ההמתנה הממוצעים

לקבלת מענה אנושי, מידע אגרטיבי בדבר הנושאים המרכזיים בגינם פונים לקוחות למוקד, הצפת נושאים המצריכים טיפול מערכת, ועוד.

10. סעיף 9 להוראה קובע כי תאגיד בנקאי ייתן גילוי באתר האינטרנט שלו, אודות מאפייני פעילות המוקד הטלפוני.

זברי הסבר

ישנה חשיבות בפרסום המידע ללקוחות אודות דרכי ההתקשרות והחלופות המקוונות לקבלת שירות בנקאי ומידע על ידי גורם אנושי, כגון: צ'אט עם בנקאי, פורטל תמיכה אינטרנטי וכו'.

תחילה

11. תחילתה של הוראה זו עם כניסת התיקון לחוק לתוקפו (25.7.2019), למעט סעיף 7, שייכנס לתוקף ביום 1.1.2020.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד

3-1-426 [1] (6-19)

להוציא עמוד

בכבוד רב,



ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי

מבוא

1. תאגידי בנקאיים נוהגים להעניק ללקוחותיהם שירות ומענה במגוון דרכי התקשרות, 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) המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגיד בנקאי מסוים, או לפטור, במקרים חריגים, תאגיד בנקאי מהוראה מסוימת, כאשר קיימים טעמים מיוחדים שבהם ראה לנכון לעשות כן, ומנימוקים שירשמו.

הגדרות

4. "אזרח ותיק" - לקוח אשר לפי הרישום במרשם האוכלוסין הגיע לגיל 75.
- "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 בנושאי מקצועי

5. תאגיד בנקאי יעניק מענה בנושאי מקצועי באמצעות מוקד פניות טלפוני (להלן: מוקד טלפוני), לרבות לסוגי השירותים כמפורט בסעיף 3א5(א) לחוק, לכל הפחות, בשעות הגרעין.

משך ההמתנה לקבלת מענה בנושאי 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 בנושאי 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 בנושאי 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 בנושאי 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 בנושאי 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 בנושאי מקצועי לא יעלה על שמונה דקות בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.

מתן מענה בנושאי 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 בנושאי 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 בנושאי 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. תאגיד בנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו נתונים אודות המענה במוקד הטלפוני לשימוש לקוחותיו. מידע זה יכלול, לכל הפחות, את המידע הבא :
- (א) הימים והשעות בהם פועל המוקד הטלפוני.
- (ב) דרכי ההתקשרות לקבלת שירות אנושי באמצעות המוקד הטלפוני. בכלל זה, מספר הטלפון ליצירת קשר.
- (ג) פירוט השירותים שניתן לקבל באמצעות המוקד הטלפוני.
- (ד) פירוט האמצעים החלופיים לקבלת שירות בנקאי אנושי באמצעים מקוונים.

* * *

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
12/06/2019	הוראה מקורית	1	2573