



ירושלים, כ"ה טבת, תשע"ז

23 ינואר, 2017

חוזר מס' ח-06 - XXXX

לכבוד

התאגידים הבנקאיים

הנדון: מתן מענה טלפוני

(הוראת ניהול בנקאי תקין XXX)

מבוא

1. תאגידים בנקאיים נוהגים להעניק מענה ללקוחותיהם במגוון דרכי התקשרות שונים, ברמות טכנולוגיה משתנות, וזאת במטרה לייעל ולשפר את השירות ללקוחותיהם. מטרת הוראה זו להסדיר את חובות התאגיד הבנקאי להעמיד לרשות לקוחותיו מענה טלפוני מקצועי ולהגביל את זמני המתנה לקבלת מענה אנושי בעת פניית לקוח למוקד הטלפוני. הוראה זו מחילה על התאגידים הבנקאיים את עיקר הדרישות המקובלות בעת מתן מענה ללקוח באמצעות המענה הטלפוני, כמקובל בדיני הגנת הצרכן בהתאמות הנדרשות למערכת הבנקאית, ומוסיפה להן דרישות ניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני, במטרה להבטיח יעילות ונוחות קבלת המענה.

2. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, קבעתי הוראה זו.

עיקרי ההוראה

3. סעיף 2 להוראה קובע את המקרים בהם ההוראה לא תחול.
4. סעיף 3 להוראה קובע הגדרות למושגים העיקריים המופיעים בהוראה.
5. סעיפים 4-5 להוראה מגדירים את חובת התאגיד הבנקאי לספק מענה אנושי באמצעות המוקד הטלפוני, וכן מתן מענה מהיר ומידי ככל הניתן לפניית ברמת דחיפות גבוהה.
6. סעיפים 6 ו-7 להוראה קובעים את החובות המוטלות על תאגיד בנקאי בכל הנוגע לזמני המתנה של לקוחות ושירות השארת הודעות.

דברי הסבר

מטרת סעיפים אלה הינה לוודא כי ניתן מענה הולם ללקוחות במוקדי השירות הטלפוני של התאגידים הבנקאיים, תוך שימת דגש על פניות ברמת דחיפות גבוהה כגון: פניות בנושא החזרת שיקים, אובדן כרטיס חיוב ועוד. יובהר כי כל האמצעים המאפשרים ללקוח לבקש מהתאגיד

הבנקאי שיחזור אליו במענה אנושי, עונים על הגדרת שירות השארת הודעה (לדוגמה: שירות שמירת מקום בתור), ובלבד שהם יעילים ונוחים ועומדים ביתר דרישות ההוראה.

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

זברי הסבר

על מנת להבטיח טיפול יעיל, מהיר ומקצועי, תאגיד בנקאי נדרש לקיים הליכי ניטור ובקרה אחר דפוסי המענה וזמני ההמתנה במוקד הטלפוני, כגון: זמן ההמתנה הממוצע למענה במוקד, נתונים בדבר נטישת שיחות עקב זמן המתנה ממושך (ללא השארת הודעה), שיעור הלקוחות שעשו שימוש בשירות השארת הודעות אולם נציגי התאגיד הבנקאי לא הצליחו להשיגם. 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.

תחילה

8. תחילתה של הוראה זו שנה מיום פרסומה.

עדכון הקובץ

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

להכניס עמוד

להוציא עמוד

.....

.....

בכבוד רב,

ד"ר חדזה בר
המפקחת על הבנקים

מתן מענה טלפוני

מבוא

1. תאגידי בנקאיים נוהגים להעניק מענה ללקוחותיהם במגוון דרכי התקשרות שונים באמצעים טכנולוגיים שונים במטרה לייעל ולשפר את השירות ללקוחותיהם. מטרת הוראה זו להסדיר את חובת התאגיד הבנקאי להעמיד לרשות לקוחותיו מענה טלפוני מקצועי, ולהגביל את זמני ההמתנה לקבלת מענה אנושי בעת פניית לקוח למוקד הטלפוני. הוראה זו מחילה על התאגידי הבנקאיים את עיקר הדרישות המקובלות בעת מתן מענה ללקוח באמצעות המענה הטלפוני, כמקובל בדיני הגנת הצרכן בהתאמות הנדרשות למערכת הבנקאית, ומוסיפה להן דרישות נוספות ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני, במטרה להבטיח יעילות ונוחות קבלת המענה.

תחולה

2. הוראה זו לא תחול במקרי תקלה מערכתית כללית, לרבות תקלה בסניף מסוים, שלא ביוזמת התאגיד הבנקאי ושלא הייתה צפויה מראש, ואשר אינה מאפשרת את קיום הוראה זו, ובלבד שבעת פניית הלקוח למוקד הטלפוני לקבלת מענה אנושי, יודיע התאגיד הבנקאי, בהודעה מוקלטת, על קיום התקלה כאמור, ואת המועד המשוער לתיקונה ככל שידוע.

הגדרות

3. "יום עסקים" - כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 402.
- "סיום יום עסקים" -
- "לקוח" - כהגדרתו בסעיף 9(טו) לחוק הבנקאות (שירות לקוח), התשמ"א-1981.
- "מענה אנושי" - מענה על ידי עובדים מקצועיים שהוכשרו לספק מענה טלפוני לפניות בנושאים בנקאיים.
- "פניות ברמת דחיפות גבוהה" - פניות לקוחות ברמת דחיפות גבוהה, בהתאם לעקרונות שיוגדרו על ידי התאגיד הבנקאי.

מתן מענה טלפוני

4. תאגיד בנקאי יעניק מענה אנושי באמצעות מוקד טלפוני.
5. פניות ברמת דחיפות גבוהה ינותבו למענה מהיר ומידי ככל הניתן.

הודעה ללקוח על זמן ההמתנה הצפוי לקבלת מענה אנושי

6. פנה לקוח לצורך קבלת מענה אנושי במוקד הטלפוני של התאגיד הבנקאי, וזמן ההמתנה הצפוי לקבלת המענה האנושי עולה על שלוש דקות, יפעל התאגיד הבנקאי כדלהלן:

- (א) יודיע ללקוח בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות, וכי יש באפשרות הלקוח לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי.
- (ב) תאגיד בנקאי יודיע ללקוח, אשר בחר להמתין לקבלת מענה אנושי, בהודעה מוקלטת, לפרקים את זמן ההמתנה המשוער, וכן כי באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה.
- (ג) במועד שאינו מוגדר כשעת פעילות של המוקד הטלפוני, יודיע תאגיד בנקאי ללקוח בהודעה מוקלטת את ימי ושעות פעילות המוקד הטלפוני.

שירות השארת הודעות

7. בחר הלקוח לעבור לשירות השארת הודעה, כאמור בסעיף 6(א) ובסעיף 6(ב), והשאיר בהודעה מוקלטת או מוקלדת כנדרש ובאופן תקין את מספר הטלפון להתקשרות עמו. יפעל התאגיד הבנקאי כדלקמן:
- (א) בפניות ברמת דחיפות גבוהה - יחזור התאגיד הבנקאי ללקוח באמצעות מענה אנושי וזאת לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארת ההודעה. השאיר הלקוח לתאגיד בנקאי הודעה כאמור, אולם במועד שהינו פחות משעתיים לפני סיום יום העסקים, יחזור התאגיד הבנקאי ללקוח במענה אנושי לא יאוחר משלוש שעות ממועד חידוש שעות הפעילות של המוקד הטלפוני.
- (ב) בפניות אחרות - יחזור התאגיד הבנקאי ללקוח באמצעות מענה אנושי תוך פרק זמן סביר ולא יאוחר משני ימי עסקים ממועד השארת ההודעה.
- (ג) חזר תאגיד בנקאי ללקוח כאמור והלקוח לא ענה, יקבע התאגיד הבנקאי נהלים הולמים בנושא החזרה ללקוח.
- (ד) תאגיד בנקאי יחזור ללקוח לא לפני השעה שמונה בבוקר, ולא יאוחר מהשעה תשע בערב.

ניטור ובקרה אחר המענה במוקד הטלפוני

8. תאגיד בנקאי יאסוף וינטר נתונים אודות דפוסי המענה וזמני ההמתנה למענה אנושי ללקוחות הפונים למוקד הטלפוני.
- (א) תאגיד בנקאי 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.

* * *

עדכונים

תאריך

פרטים

גרסה

חוזר 06 מס'