



מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי

הוראת ניהול תקין לפי סעיף 88 יד(א) לחוק הדואר

1. סמכות פיקוח וביקורת;

בהתאם לסמכותי לפי סעיף 88ד(א) לחוק הדואר, התשמ"ו-1986 ("החוק" או "חוק הדואר"), אני קובע הוראות אלה:

2. הגדרות;

בהוראה זו-

- 2.1 "אזרח ותיק" - לקוח בעל חשבון סילוקים או כרטיס נטען אשר לפי המידע אשר מצוי בידי בנק הדואר הגיע לגיל 75.
- 2.2 "המפקח" - המפקח על בנק הדואר במשרד התקשורת לפי הוראות סעיף 88 לחוק;
- 2.3 "מענה אנושי מקצועי" - מענה טלפוני אנושי מקצועי לביצוע פעולה שאינה ניתנת לביצוע באופן מקוון, לבירור בנושא פעולה או חשבון, לטיפול בתקלה וסגירת חשבון הניתן על ידי עובדים מקצועיים שהוכשרו לספק מענה טלפוני לפניית בנושאים הנוגעים לשירותים הכספיים.
- 2.4 "שירותים כספיים" - השירותים המנויים בסעיף 88א(א) לחוק.

3. תחולה;

- 3.1 הוראה זו תחול על חברת דואר ישראל בע"מ ("חברת הדואר" או "החברה") בנותנה את השירותים הכספיים לפי הוראות פרק 11 לחוק הדואר ("בנק הדואר" או "הבנק").
- 3.2 הוראה זו לא תחול במקרי תקלה מערכתית כללית, שאינה מאפשרת את קיום הוראה זו, ובלבד שבעת פניית הלקוח למוקד הטלפוני לקבלת מענה אנושי, יודיע בנק הדואר, ככל שביכולתו, כי ישנה תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה, ככל שידוע לו.
- 3.3 המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על בנק הדואר, או לפטור, במקרים חריגים, את בנק הדואר מהוראה מסוימת, כאשר קיימים טעמים מיוחדים שבהם ראה לנכון לעשות כן, ומנימוקים שירשמו.

4. מבוא

בנק הדואר מעניק לבעלי חשבון סילוקים וללקוחות מזדמנים ("לקוחות") 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 חלשות ולאוכלוסיות המתקשות במעבר לעולם הדיגיטלי.

מטרת הוראה זו הינה לעגן עקרונות מקובלים שיבטיחו שירות מענה טלפוני מקצועי והולם ללקוחות, בשים לב למאפייני פעילות בנק הדואר. כמו כן, ההוראה מעגנת חובה לתת קדימות בתור לאזרחים ותיקים, ומגדירה דרישות לניטור ובקרה אחר דפוסי המענה ללקוחות במוקד הטלפוני.

5. מתן מענה אנושי מקצועי

בנק הדואר יעניק מענה אנושי מקצועי ללקוחותיו באמצעות מוקד פניות טלפוני עצמאי ונפרד ממוקד 171 של חברת הדואר, בין היתר, לצורך מתן מידע, ביצוע פעולות שאינן ניתנות באופן מקוון וסיוע לפתרון תקלות, בנוגע לשירותים הכספיים ("מוקד טלפוני").

6. משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי במוקד הטלפוני

- 6.1.** שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בנוגע לשירותים הכספיים העולה על שש דקות מתחילת כל שיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בנוגע לשירותים הכספיים, בכל חודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד. בשיחות שבהן משך ההמתנה עולה על שש דקות מתחילת כל שיחה, כאמור ברישא, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על שמונה דקות בממוצע מתחילת כל שיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.
- 6.2.** חישוב משך הזמן עד תחילת כל שיחה יעשה החל מהרגע בו סיים הלקוח את השימוש בנתב הממוחשב (IVR) ועד שקיבל מענה אנושי מתאים לטיפול בפניה שבגינה פנה למוקד הטלפוני.
- 6.3.** במקרה שמשך ההמתנה צפוי לעלות על שלוש דקות, יודיע בנק הדואר ללקוח בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי דקות מתחילת ההמתנה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמשיך להמתין לקבלת מענה אנושי מקצועי.
- 6.4.** הלקוח לא יופנה לשירות השארת הודעה אלא אם כן בחר בכך.
- 6.5.** בחר הלקוח להמתין למענה אנושי מקצועי, יודיע בנק הדואר ללקוח בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת משך זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע ללקוח כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארת הודעה.
- 6.6.** בנק הדואר רשאי לקבוע קריטריונים אחרים או נוספים בדבר טיב השירות במוקד הטלפוני, ובלבד שלא יפחתו ממשך זמן ההמתנה הקבוע בסעיפים 6.1, 6.2 ו-6.3 לעיל.

6.7. על בנק הדואר להודיע למפקח 30 ימי עסקים מראש בדבר הוספה או קביעה של קריטריון כאמור בסעיף 6.6 לעיל.

7. מתן מענה אנושי מקצועי במוקד הטלפוני לאזרח ותיק

פניות של לקוחות שהם אזרחים ותיקים, כמוגדר לעיל, אשר בחרו לקבל מענה אנושי מקצועי באמצעות המוקד הטלפוני, יקבלו עדיפות בנתב השיחות האוטומטי לקבלת מענה מהיר.

8. ניטור ובקרה אחר דפוסי המענה במוקד הטלפוני

8.1. בנק הדואר יאסוף וינטר נתונים אודות דפוסי המענה וזמני ההמתנה למענה אנושי ללקוחות הפונים למוקד הטלפוני, ובכלל זה יבצע ניטור ובקרה תקופתיים אחר נתונים רלבנטיים לצורך מעקב אחר יעילות ואיכות המענה הניתן באמצעות המוקד הטלפוני.

8.2. זמני ההמתנה יאספו וישמרו בתבנית HH:MM:SS.

8.3. בנק הדואר ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שבוצע בה מעבר לשירות השארת הודעה, לרבות תיעוד תאריך השיחה, זמן תחילת ההמתנה (הרגע בו סיים הלקוח את השימוש בנתב הממוחשב - IVR) והזמן בו הלקוח סיים את השארת ההודעה.

8.4. בנק הדואר ישמור ברשותו תיעוד של כל שיחה שנותרה על ידי הלקוח מבלי שקיבל מענה אנושי מקצועי ("שיחות ננטשות"), לרבות תיעוד תאריך השיחה, זמן תחילת ההמתנה (הרגע בו סיים הלקוח את השימוש בנתב הממוחשב - IVR) והזמן בו הלקוח ניתק את השיחה מבלי שקיבל מענה אנושי מקצועי.

9. דיווחים

9.1. בנק הדואר יסדיר ויעגן מערך דיווח תקופתי להנהלת החברה והבנק, שיכלול מידע ניהולי רלבנטי לשיפור איכות ויעילות המענה הניתן ללקוחות הבנק באמצעות המוקד הטלפוני.

9.2. בתום שלושה ימי עבודה מתום כל חודש קלנדרי, בנק הדואר ימסור למפקח דוח בדבר שיעור השיחות שהתקבלו במוקד הטלפוני בחודש קלנדרי, בהן זמן ההמתנה עלה על שש דקות מתחילת השיחה.

9.3. בתום שלושה ימי עבודה מתום כל חודש קלנדרי, בנק הדואר ימסור למפקח דוח בדבר משך זמן ההמתנה הממוצע של השיחות שהתקבלו במוקד הטלפוני בחודש קלנדרי, בהן זמן ההמתנה עלה על שש דקות מתחילת השיחה.

9.4. בתום שלושה ימי עבודה מתום כל חודש קלנדרי, בנק הדואר ימסור למפקח דוח בדבר כמות השיחות בהן בוצע מעבר לשירות השארת הודעה ויציין את זמן ההמתנה המקסימלי שבין זמן תחילת ההמתנה (הרגע בו סיים הלקוח את השימוש בנתב הממוחשב - IVR) לזמן בו הלקוח סיים את השארת ההודעה.

למען הסר ספק, כמות השיחות בדווח זה לא תכלל בדווח שבוצע בסעיפים 9.2 ו- 9.3 לעיל.

9.5. בתום שלושה ימי עבודה מתום כל חודש קלנדרי, בנק הדואר ימסור למפקח דוח בדבר כמות השיחות הננטשות ויציין את זמן ההמתנה המקסימלי שבין זמן תחילת ההמתנה (הרגע בו סיים הלקוח את השימוש בנתב הממוחשב - IVR) לזמן בו הלקוח ניתק את השיחה מבלי שקיבל מענה אנושי מקצועי.

למען הסר ספק, כמות השיחות בדווח זה לא תכלל בדווח שבוצע בסעיפים 9.2 ו- 9.3 לעיל.

10. שעות פעילות המוקד הטלפוני

10.1. המוקד הטלפוני יפעל בימים א' - ה' בין השעות 08:00 - 17:00 וביום ו' וערבי חג בין השעות 08:00 - 12:00.

10.2. למען הסר ספק, המוקד המשרת את יחידות הדואר יפעל כל יום, כל עוד יחידות הדואר פתוחות.

11. פרסום פרטים באתר האינטרנט של בנק הדואר

בנק הדואר יפרסם באתר האינטרנט שלו נתונים אודות המענה במוקד הטלפוני לשימוש לקוחותיו. מידע זה יכלול, לכל הפחות, את המידע הבא:

11.1. הימים והשעות בהם פועל המוקד הטלפוני.

11.2. דרכי ההתקשרות לקבלת שירות אנושי באמצעות המוקד הטלפוני. בכלל זה, מספרי הטלפון ליצירת קשר.

11.3. פירוט השירותים שניתן לקבל באמצעות המוקד הטלפוני.

11.4. פירוט האמצעים החלופיים לקבלת שירות אנושי באמצעים מקוונים.

12. קביעת תחומי אחריות

12.1. בנק הדואר יקבע גורם אחראי לקיום האמור בהוראה זו.

13. תחילה

13.1. תחילתה של הוראה זו מיום י"ז בטבת תשפ"א, 1 בינואר 2021.

13.2. למרות האמור בסעיף 13.1 לעיל, לעניין סעיף 6.1 בדבר משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי במוקד הטלפוני יחול יישום מדורג כדלקמן:

13.2.1. עד ליום 31 במרץ 2021, י"ח בניסן תשפ"א, שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בנוגע לשירותים הכספיים העולה על עשר דקות מתחילת כל שיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בנוגע לשירותים הכספיים, בכל חודש קלנדרי,

בכל שעות פעילות המוקד. בשיחות שבהן משך ההמתנה עולה על עשר דקות מתחילת כל שיחה, כאמור ברישא, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על 13.5 דקות בממוצע מתחילת כל שיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.

13.2.2. עד ליום 30 ביוני 2021, כי בתמוז תשפ"א, שיעור השיחות שבהן משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בנוגע לשירותים הכספיים העולה על שמונה דקות מתחילת כל שיחה, לא יעלה על 15% מתוך כלל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני בנוגע לשירותים הכספיים, בכל חודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד. בשיחות שבהן משך ההמתנה עולה על שמונה דקות מתחילת כל שיחה, כאמור ברישא, משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על 11 דקות בממוצע מתחילת כל שיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.

13.2.3. דיווחים כאמור לעיל בסעיפים 9.2 ו-9.3 ידווחו בהתאמה ליישום המדורג.

14. עדכונים

<u>תאריך</u>	<u>פרטים</u>	<u>גרסה</u>
01.01.2021	שיבוץ בהוראות ניהול תקין	1