

הודעה בדבר הגשת הסכם פשרה בהליך

ת"צ (מחוזי מרכז-לוד) 20311-06-24 קמיל ואח'י נ' ישראלכרט בע"מ

בהתאם להחלטת ביהמ"ש המחוזי מרכז-לוד, מובא בזאת לידיעת הציבור, כי ביום 1.1.2026 הוגשה לביהמ"ש בקשה לאישור הסכם פשרה בהליך שבנדון ("הסכם הפשרה").

בחודש יוני 2024 הוגשה בקשה לאישור תובענה ייצוגית, וביולי 2024 הוגשה בקשה מתוקנת ("הבקשה"). במסגרת הבקשה נטען, בין היתר, כי המשיבה לא העמידה מענה אנושי במועדים הקבועים בדין לשירותים המהותיים לפי סעיף 3א5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (סיום התקשרות, בירור חשבון, טיפול בתקלה) ("חוק הבנקאות"), וכי מבנה נתב השיחות אינו עומד בדרישות הדין. כן נטען כי המשיבה הפרה את הוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 כשהשמיעה דברי פרסומת בעת ההמתנה לנציג טלפוני. המשיבה דחתה את כל טענות המבקשים וטענה כי היא עומדת בהוראות הדין, כמו גם מפוקחת הדקות על ידי הפיקוח על הבנקים, וכי ממילא כבר בוצעו עדכונים ושינויים בנתב השיחות.

עיקרו של הסכם הפשרה

הצדדים הגיעו לידי הסכם פשרה, לפיו לאחר אישורו על ידי ביהמ"ש, הוא יהווה מעשה בית דין בדבר מיצוי, ויתור וסילוק מלא, סופי ובלתי חוזר של כל העילות ו/או הטענות ו/או הדרישות מושא ההליך, וההליך נגד המשיבה יסתיים באופן מלא וסופי. הצדדים מסכימים כי המשיבה תשלם פיצוי כספי בסך של 320,000 ש"ח לקרן למימון תובענות ייצוגיות. כמו כן, הצדדים מסכימים כי ניתן מענה ישיר נוסף לטענות המבקשים גם בכך שבין היתר בעקבות הבקשה, המשיבה עדכנה את מבנה ותפריטי נתב השיחות ונקטה בצעדים להרחבת מוקדי השירות, באופן אשר הניב תועלת ממשית נוספת לחברי הקבוצה וללקוחות המשיבה. לעניין הטענות לפי חוק התקשורת – המבקשים מבקשים לדחות את תביעותיהם האישיות בדרך של מעשה בית דין. בשים לב לאמור, המשיבה תישא בתשלום גמול ושכר טרחת ב"כ המבקשים, בסך מומלץ כדלקמן: גמול למבקשת 1 בסך 15,000 ש"ח; גמול למבקשים 2-3 (ביחד) בסך 15,000 ש"ח; שכר טרחת ב"כ המבקשים בסך 120,000 ש"ח בתוספת מע"מ כנגד חשבונית מס כדין (ובסך הכול 150,000 ש"ח לא כולל מע"מ), בכפוף לאישור ביהמ"ש המחוזי.

חברי הקבוצה הנטענת

כל לקוחות המשיבה שפנו למוקד השירות הטלפוני ואשר לא קיבלו מענה אנושי בהתאם וכמתחייב על פי הדין ו/או בהתאם לחוזר המפקחת על הבנקים ונאלצו להמתין מעבר לקבוע בחוק ו/או שיחתם נותקה באופן חד-צדדי ויזום ע"י ישראלכרט ו/או לא ניתנה להם האפשרות להשיג מענה אנושי, והכל בתקופה שמיום 25.7.2019 ועד מועד אישור ההסכם ("התקופה הרלוונטית"); וכל לקוחות המשיבה שפנו למוקד השירות הטלפוני והאפשרויות למענה אנושי בעניינים מהותיים (סיום התקשרות, בירור חשבון, טיפול בתקלה) לא הוצגו בפניהם באופן מיידי לאחר בחירת השפה, בניגוד לסעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות, והכל בתקופה הרלוונטית.

הגשת התנגדויות להסכם הפשרה ובקשת חבר קבוצה שלא להחיל עליו את הסכם הפשרה

חברי הקבוצה רשאים עד ליום 6.3.2026 להגיש למזכירות ביהמ"ש המחוזי מרכז-לוד, בהליך הרלוונטי, התנגדות מנומקת בכתב לאישור הסכם הפשרה או בקשה שהסכם הפשרה לא יחול עליהם, עם העתק לב"כ הצדדים בכתובות שלהלן.

עיון בהסדר הפשרה

הנוסח המלא של הבקשה לאישור הסכם הפשרה, על נספחיה, עומד לעיון המעוניינים בכך במשרדי ב"כ המבקשים: שלום קמיל, עו"ד, רח' החרוב 1, מזכרת בתיה, טל' 08-9410270; ובמשרדי ב"כ המשיבה: אגמון עם טולצ'ינסקי, עורכי דין, רח' יגאל אלון 98 (מגדל אלקטרה), טל' 03-6078607. ניתן לעיין בהסדר הפשרה באתר האינטרנט של המשיבה (<https://digital.co.il>) תחת הכותרת "חשוב לדעת" ובפנקס התובענות הייצוגיות באתר האינטרנט של מערכת "נט המשפט" של הרשות השופטת.

הסכם הפשרה הוא המחייב

הודעה זו היא תיאור תמציתי בלבד של הסכם הפשרה. הנוסח המלא של הסכם הפשרה הוא המחייב, ובכל מקרה של חסר בהודעה זו או סתירה בין הוראות הסכם הפשרה לבין האמור בהודעה זו, יגברו הוראות הסכם הפשרה.

הסדר פשרה כולל וסופי

במסגרת ת"צ (מחוזי מר') 20311-06-24 קמיל ואח' נ' ישראלכרט בע"מ

שנערך ונחתם ביום 30 לחודש דצמבר, 2025

בין:

1. גלי קמיל, ת.ז. 057184863

2. רחל ערמון, ת.ז. 056477839

3. אריה ערמון, ת.ז. 069680460

ע"י ב"כ עוה"ד שלום קמיל, מרח' החרוב 1,
מזכרת בתיה;
טלפון: 08-9410270; פקס: 08-9453832;
דוא"ל: shalomkamil.law@gmail.com

מצד אחד

לבין:

ישראלכרט בע"מ, ח"פ 510706153

מרחוב בר כוכבא 12, בית ישראלכרט, בני ברק,
5112001

ע"י ב"כ עו"ד טל מישר ועו"ד דניאל דושניצקי
ממשרד אגמון עם טולצ'ינסקי, שכתובתו רחוב
יגאל אלון 98 (מגדל אלקטרה), קומה 47, תל
אביביפו;
טלפון: 03-6078607; פקס: 03-6078666;
דוא"ל: office@agmon-law.co.il

מצד שני

הואיל:

וביום 8.6.2024 הגישה המבקשת 1 לבית משפט המחוזי מרכז (לוד) תובענה ובצדה בקשה לאישורה
כתובענה ייצוגית נגד ישראלכרט בע"מ (להלן – **המשיבה** או **ישראלכרט**; ובהתאמה – **הבקשה**
המקורית) והכל במסגרת ת"צ 20311-06-24 קמיל נ' ישראלכרט בע"מ;

והואיל:

וביום 27.6.2024 הגישה המבקשת 1 בקשה לתיקון התובענה והבקשה המקורית, במסגרתה בין היתר
הוספו שני מבקשים נוספים להליך, הוספו עילות, שונו הסעדים וגובה הפיצוי המבוקש, וכן נערכו
תיקונים נוספים. ביום 15.7.2024 נעתר בית המשפט לבקשה זו, ובהמשך, ביום 17.7.2024, הוגשו
בקשה מתוקנת והתובענה המתוקנת בצידה (להלן – **הבקשה המתוקנת**);

והואיל:

ועניינה של הבקשה המתוקנת בטענות המבקשים כי המשיבה הפרה לכאורה את הוראות הדין בכל
הנוגע להעמדת מענה אנושי מקצועי בתוך פרק הזמן הקבוע בחוק הבנקאות (שירות ללקוח),
התשמ"א-1981 (להלן – **חוק הבנקאות**) הנטען להיות 6 דקות; כי מבנה נתב השיחות של המשיבה אינו
עומד בדרישות הדין, בין היתר משום שהחלופות של "סיום התקשרות" ו"בירור חשבון" אינן סמוכות
לתחילת השיחה, וכן בשל קיומה של חלופה נוספת, הדומה במהותה לחלופת "סיום התקשרות", היא
חלופת "ביטול כרטיס מכל סיבה"; וכי במהלך ההמתנה למענה אנושי מושמע ללקוחות מידע שיווקי

בהיעדר הסכמה מפורשת לכך קודם לכן, בניגוד לכאורה להוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן – **חוק התקשורת**);

ולשיטת המבקשים, התנהלותה הנטענת של המשיבה עולה לכדי הפרת סעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות; הפרת חובה חקוקה לפי פקודת הניזקין [נוסח חדש]; התעשרות המשיבה שלא כדין לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1969; הפרות חובות חוזיות; והפרת סעיף 30א לחוק התקשורת;

ובמסגרת הבקשה המתוקנת התבקש בית המשפט, בין היתר, להורות למשיבה לפצות את חברי הקבוצה בגין הניזקים הממוניים והבלתי ממוניים שנגרמו להם, לטענתם, עקב התנהלות המשיבה, וכן לתקן את הליקויים הנטענים כך שהמשיבה תעמוד בהוראות הדין;

וביום 24.3.2025 הגישה המשיבה את תשובתה המפורטת לבקשה המתוקנת, במסגרתה דחתה מכל וכל את טענות המבקשים, וטענה בראש ובראשונה, כי הבקשה המתוקנת נשענת על תשתית משפטית ועובדתית דלה וחלקית תוך התעלמות מהוראות הדין והרגולטור הרלוונטי לעניין; כי חוק הבנקאות מסמך את המפקח על הבנקים לקבוע הוראות ייחודיות לעניין משך זמן ההמתנה, שונות מאלה שנקבעו בחוק הבנקאות, וכי אכן נקבעו הוראות שכאלו במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 (להלן – **נב"ת 426**); וכי נב"ת 426 קבעה כי בחינת עמידתה של המשיבה בהוראות הדין נעשית על בסיס מדדים סטטיסטיים, חודשיים וממוצעים, וכי על פי אלו – המשיבה עמדה בזמני ההמתנה לכל אורך התקופה הרלוונטית, למעט במספר מועט של חודשים, וגם זאת בשל נסיבות חריגות ומוצדקות;

והואיל:

כי חוק הבנקאות מקנה למפקח על הבנקים סמכויות אכיפה, לרבות הטלת עיצומים מחד גיסא ושיקול דעת להימנע מאכיפה מאידך גיסא, ובהתאם לכך הפיקוח על הבנקים מפקח באופן שוטף על עמידת המשיבה בהוראות נב"ת 426 ומפרסם דוחות פומביים לוועדת הכלכלה של הכנסת, ואף הכיר בקיומן של נסיבות חריגות, לרבות תקופת משבר הקורונה ומלחמת "חרבות ברזל" – המצדיקות חריגות נקודתיות;

כי עוד ביום 16.7.2024, עובר להגשת הבקשה המתוקנת, פעלה המשיבה לעדכון ושיפור מבנה נתב השיחות כך שבין היתר הוקדמו התורים הרלוונטיים ובוטלה האפשרות של "ביטול כרטיס מכל סיבה" בתפריט נתב השיחות – על כן, לשיטת המשיבה, הטענות ביחס למבנה הנתב התייתרו;

כי חוק התקשורת אינו חל על נסיבות העניין בהיותן שיחות יזומות על ידי הלקוח;

וכי למבקשים אין עילת תביעה אישית וכי בכל מקרה הנוק הנטען בבקשה המתוקנת אינו נזק בר-פיצוי, וככל שנגרם נזק כלשהו ממבנה הנתב – הוא "נבלע" בנזק הנטען לגבי זמני המתנה;

וביום 24.4.2025, הגישו המבקשים את תגובתם לתשובת המשיבה, ובה שבו על טענותיהם;

והואיל:

וביום 8.5.2025 התקיים דיון קדם משפט (להלן – **דיון קדם המשפט**). לאחר שמיעת טענות הצדדים, עמד בית המשפט על הקשיים, הסיכויים והסיכונים בתיק, והמליץ לצדדים לבוא ביניהם בדברים במטרה להגיע להסדר פשרה שיביא לסיום המחלוקת. במסגרת הדיון ציין ב"כ המבקשים כי לאור הערות בית המשפט, בכוונתו להגיש בקשה נוספת לתיקון הבקשה המתוקנת;

והואיל:

והואיל: ועל רקע המלצת בית המשפט, ומתוך הבנת הסיכויים והסיכונים של כל צד בניהול ההליך, קיימו הצדדים הידברות ממושכת, ואשר בראשיתה ב"כ המבקשים הניח בפני המשיבה נוסח בקשה חדש, וביקש כי ההידברות תתנהל על יסוד נוסח חדש זה, תוך שצייין כי בכוונתו להגישו לאישור בית המשפט ככל שהצדדים לא יגיעו להסכמות (להלן – **הבקשה המתוקנת בפעם השניה**). המשיבה אכן הסכימה, לצורך פשרה זו בלבד, לראות בבקשה המתוקנת בפעם השניה כבסיס להידברות;

והואיל: והמשיבה גם פעלה מאז התקופה המפורטת בבקשת האישור כדי להגדיל את מוקד שירות הלקוחות, ובכלל כך פתחה מרכזי שירות לקוחות חדשים ברופין וברחובות;

והואיל: והצדדים הגישו לבית המשפט הסכם פשרה ובקשה לאישור הסכם פשרה, שבעקבותיהם התקיים דיון בבית המשפט ביום 19.11.2025, במהלכו העיר בית המשפט הערותיו;

והואיל: ולאחר מאמצים ניכרים, ובשים לב להערות בית המשפט, גיבשו הצדדים את הסכם פשרה זה, חלף ניהול הליכים משפטיים והסבת הוצאות נכבדות לצדדים, כדי למנוע הסטת משאבי ניהול ומשאבים אחרים, ולחיסכון בזמן שיפוטי, ובהתאם הצדדים מביאים את הסכם זה לאישור בית המשפט;

והואיל: ולצורך הסכם זה, ולצורך זה בלבד, מסכימים הצדדים לבקש מבית המשפט לאשר את תיקון הבקשה על פי נוסח הבקשה המתוקנת בפעם השניה, ולראות בבקשה המתוקנת בפעם השניה כמעלה, לכאורה, שאלות מהותיות של עובדה או משפט לכלל חברי הקבוצה, ולקבוע כי סיום ההליך בהסכם פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה בנסיבות העניין.

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא, הגדרות ונספחים

- 1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד מן ההסכם (להלן ביחד – **"ההסכם"** או **"הסכם הפשרה"**).
- 1.2. כותרות הסעיפים הוכנסו לשם הנוחות בלבד ואין לעשות בהן שימוש בפרשנות ההסכם.
- 1.3. כל האמור בלשון יחיד בהסכם, תהא לו גם משמעות בלשון רבים. כל האמור בלשון זכר, תהא לו משמעות גם בלשון נקבה.
- 1.4. לכל המונחים המפורטים להלן בהסכם תהא המשמעות כדלקמן:

"אישור ההסכם" - אישור הסכם זה על כל מרכיביו (למעט האמור בסעיף 6 להסכם) על-ידי בית המשפט ומתן תוקף של פסק דין להסכם, בהתאם לקבוע בסעיפים 18 ו-19 לחוק.

"בית המשפט" - בית המשפט המחוזי מרכז (לוד).

- **"הבקשה המקורית"**
הבקשה לאישור תובענה כייצוגית והתובענה שבצידה שהוגשו לבית המשפט ביום 8.6.2024.
- **"הבקשה המתוקנת"**
הבקשה לאישור המתוקנת והתובענה המתוקנת שבצידה, שהוגשו לבית המשפט ביום 17.7.2024.
- **"הבקשה המתוקנת בפעם השניה"**
נוסח מתוקן בשנית של בקשת האישור והתובענה שבצידו, שהוצג על ידי ב"כ המבקשים למשיבה במסגרת ההידברות בין הצדדים לקראת הסדר הפשרה, ואשר שימש בסיס למתווה ההסכם. בקשה לתיקון בקשת האישור בנוסח הבקשה המתוקנת בפעם השניה מובאת במסגרת ההסכם לאישור בית המשפט, ולצורכי הסכם זה בלבד, ואין בכך משום הודאה של המשיבה בטענות עובדתיות או משפטיות אלו או אחרות.
- **"ההליך"**
ת"צ (מחוזי מר') 20311-06-24 **קמיל ואח' נ' ישראלכרט בע"מ**.
- **"החוק"**
חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006.
- **"הקרן"**
הקרן למימון תובענות ייצוגיות, כהגדרתה בחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006.
- **"השירותים הרלוונטיים"**
השירותים המנויים בסעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות ("בירור חשבון", "סיום התקשרות" ו"טיפול בתקלה").
- **"התקופה הרלוונטית"**
התקופה מיום 25.7.2019 ועד מועד אישור ההסכם.
- **"התקנות"**
תקנות תובענות ייצוגיות, תש"ע-2010.
- **"חברי הקבוצה"**
חברי שתי הקבוצות המפורטות בבקשה המתוקנת בפעם השניה, במאוחד, כדלהלן:

כל לקוחות המשיבה שפנו למוקד השירות הטלפוני ואשר לא קיבלו מענה אנושי בהתאם וכמתחייב על פי הדין ו/או בהתאם לחוזר המפקחת על הבנקים ונאלצו להמתין מעבר לקבוע בחוק ו/או שיחתם נותקה באופן חד-צדדי ויזום ע"י ישראלכרט ו/או לא ניתנה להם האפשרות להשיג מענה אנושי, והכל

בתקופה הרלוונטית;

וכן, כל לקוחות המשיבה שפנו למוקד השירות הטלפוני והאפשרויות למענה אנושי בעניינים מהותיים (סיום התקשרות, בירור חשבון, טיפול בתקלה) לא הוצגו בפניהם באופן מיידי לאחר בחירת השפה, בניגוד לכאורה לסעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות, והכל בתקופה הרלוונטית.

- "חוק הבנקאות" - חוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981.
- "חוק התקשורת" - חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982.
- "עילות התביעה" - כל הטענות העובדתיות וכל הטענות המשפטיות שנטענו או שניתן היה לטעון בקשר עם: חוק התקשורת, כמפורט בבקשה המתוקנת; חוק הבנקאות, כמפורט בבקשה המתוקנת בפעם השניה.

1.5. נספחיו של ההסכם הינם כדלקמן:

- נספח א' - הבקשה המתוקנת בפעם השניה.
- נספחים 9-1 - דוחות בנק ישראל לשנים 2019-2025 (עמודים רלוונטיים).
- נספח ג' - נוסח הודעה ראשונה לציבור לפי סעיפים 18(ג) ו-25(א)(3) לחוק.

2. מטרת ההסכם והצהרות הצדדים

- 2.1. מטרת הסכם זה הינה ליצור הסדר כולל וסופי ולהביא למיצוי, ויתור וסילוק מלא ומוחלט של כל עילות התביעה הנטענות, והכל בהתאם להוראות הסכם פשרה זה, וזאת כנגד התחייבויות המשיבה המפורטות בהסכם זה; ומבלי שיהא בהתקשרות בהסכם פשרה זה או באיזה מהוראותיו משום הודאה מטעם מי מן הצדדים להסכם זה או מי מטעמם בכל הקשור במישרין או בעקיפין, לעילות התביעה או למעשים, לעילות ולמחדלים הנטענים במסגרת כתבי הטענות.
- 2.2. הצדדים מצהירים כי אין כל מניעה חוקית, חוזית או אחרת להתקשרותם בהסדר זה, לחתימתם בשוליו ולקיום חיוביהם על פיו במלואם ובמועד, הכול בכפוף לאישור ההסכם.

3. סדרי הדיון בהליך

הצדדים מסכימים לבקש מבית המשפט לפעול על פי סדר הדברים הבא :

- 3.1. לאשר תיקון נוסף של בקשת האישור והתובענה שבצידה על פי נוסח הבקשה המתוקנת בפעם השניה המצורף כנספח א' להסכם זה, בהתאם לסעיף 18(ז) לחוק, זאת ללא צו להוצאות ;
- 3.2. לאשר את יתר הוראות ההסכם בקשר עם הבקשה המתוקנת בפעם השניה.

4. פרטי הסדר הפשרה

- 4.1. המשיבה תשלם לקרן, בתוך 30 ימים ממועד אישור הסכם הפשרה בפסק דין חלוט, מבלי להודות בדבר, סך של 320,000 ש"ח (להלן – הפיצוי).
- 4.2. הפיצוי חושב בהתבסס על דו"חות בנק ישראל שפורסמו כדין (והמצורפים להסכם זה כנספחים 9-1), וכן מחישוב דקות ההמתנה בתור של ביטול כרטיס מכל סיבה, בהתאם לטענות בבקשה המתוקנת בפעם השניה.
- 4.3. הפיצוי נגזר מהתשתית הנורמטיבית והעובדתית שעלתה מן ההליך, ובעיקר מן העובדה שהעמידה בדרישות זמני המענה נבחנת על בסיס מדדים מערכתיים-חודשיים בהתאם להסדרים הרלוונטיים של בנק ישראל, ולא כבחינה פרטנית של כל שיחה ושיחה ;
- 4.4. מנגנון החישוב של "דקות החריגה" שבגינן נלקח בחשבון רכיב פיצוי בוצע באופן הבא :
 - (א) בחודשים שבהם לפי דוחות בנק ישראל נרשמה חריגה ממגבלת היחס (15%), היקף החריגה חושב לפי מספר דקות ההמתנה העודפות מעבר לרף של 6 דקות ;
 - (ב) בחודשים שבהם לא נרשמה חריגה ממגבלת היחס, אך נרשמה חריגה ממגבלת משך ההמתנה הממוצע של 8 דקות בקבוצת השיחות החורגות, היקף החריגה חושב לפי מספר דקות ההמתנה העודפות מעבר לרף של 8 דקות.
- 4.5. ערך הפיצוי לכל "דקת חריגה" חושב על בסיס שווי דקה לפי שכר המינימום שהיה נהוג בתקופה הרלוונטית, בהתאם למתודולוגיה ולחלופת הפיצוי שנטענו בבקשת האישור כסבירה. למען הסר ספק, אין באימוץ הנחות חישוביות אלה, לצרכי פשרה בלבד, משום הודאה מצד המשיבה כי הנזק הינו בר-פיצוי או כי מדובר במנגנון המשקף חישוב ראוי.
- 4.6. הצדדים מסכימים כי נוכח העובדה שבתקופות חריגות הוכרו נסיבות המצדיקות חריגה באופן השולל, לכל הפחות, את עוצמת ההפרה הנטענת ואת היקף החשיפה הנטען יש לבצע את ההתאמות הבאות :
 - א. הפחתה של החודשים יולי-דצמבר 2020, על רקע נסיבות מיוחדות ויוצאות דופן בתקופת נגיף הקורונה, שכללו סגרים והגבלות רוחביות שהשפיעו על שוק העבודה ועל מערכי שירות בכלל, באופן שאף הוכר בדיווחים ובהתייחסויות רגולטוריות כתקופה חריגה שאינה משקפת התנהלות שוטפת ;

ב. הפחתה של חודש אוקטובר 2023 על רקע מלחמת "חרבות ברזל", שהייתה אירוע לאומי חריג בעל השפעה מערכתית מיידית, ובנסיבות אלו הוכרה הצדקה להתייחסות שונה לחודש זה במסגרת דיווחי/שיקולי הפיקוח;

ג. הפחתה של חודש ספטמבר 2024 – מעבר לכך שמדובר בחריגה מינורית, הרי שבחודש זה נוכח התעצמות הלחימה בזירה הצפונית והשפעתה התפעולית על מוקדי החברה באזור, המפקח על הבנקים הכיר בנסיבות אלו כמוצדקות;

ד. הפחתה של רכיב העיצום הכספי בסך 250,000 ש"ח ששילמה ישראלכרט בעקבות החריגות בזמני ההמתנה בשל סיום ההתקשרות עם חברת "טלאול", וזאת מן הטעם שמדובר בסנקציה רגולטורית שכבר נגבתה והועברה לקופה הציבורית, כך שהעמדת רכיב זה "פעם נוספת" בתוך סכום הפשרה תביא לכפל חיוב בגין אותה תקופה או אותו רכיב, ולסטייה מן האיזון הראוי בין אכיפה מנהלית לבין אכיפה אזרחית;

ה. הפחתה של 89.87% (18,497.4 ש"ח) מן הרכיב שיוחס ללקוחות שלחצו על "ביטול כרטיס מכל סיבה" בתקופה שבסעיף-קטן (ד) לעיל (דצמבר 2022-יולי 2023), הואיל ומהנתונים שעלה שרק כ-10% מאותם פונים שלחצו על אפשרות זו אכן סיימו את ההתקשרות, בעוד שביתר המקרים בוצעה החלפה של הכרטיס וכו';

ו. הפחתה של החודשים אוגוסט 2023 ומאי 2024, בהיותם חריגות זניחות ("זוטי דברים") על פי הנתונים המפורטים בדוח בנק ישראל הרלוונטי.

4.7. לאחר התאמות אלו, נותר סכום במחלוקת בסך 824,758 ש"ח. הצדדים מסכימים כחלק מהפשרה, כי ישולמו כ-40% מסך הפיצוי, קרי סך של 320,000 ש"ח, וזאת בשים לב לכך שמדובר בהליך המצוי בשלב מקדמי, ולנוכח מכלול סיכוני ההליך והסיכויים המשפטיים המהותיים – כפי שעלו כבר בכתבי הטענות ועל ידי בית המשפט בדיון קדם המשפט – ובהם, בין היתר:

א. השינוי בפועל שביצעה המשיבה במבנה נתב השיחות עוד בטרם הוגשה בקשת האישור המתוקנת, אשר צמצם ואף איין הלכה למעשה רכיב מרכזי מן הסעד הצופה פני עתיד, ותמך בכך שהמשך ניהול ההליך לא צפוי היה להניב תועלת מערכתית נוספת באותו רכיב, מעבר למה שכבר הושג בפועל, כמפורט בסעיף 4.9 להלן;

לטענת המשיבה,

ב. הקושי המשפטי המהותי שביסוד התזה של המבקשים – הטענה כי חריגה פרטנית בשיחה בודדת מקימה עילה אישית ועילת קבוצה – שעה שהמסגרת הרלוונטית על פי חוק הבנקאות נשענת על בחינה מערכתית-חודשית ומדדים מצרפיים (ולא מדידה פרטנית של כל שיחה), באופן שמציב קושי גם בשאלת עצם קיומה של עילת תביעה אישית – הן של חברי הקבוצה כולם והן של המבקשים עצמם – וגם בשאלת הסעד;

ג. הקושי הראייתי והמהותי בהוכחת נזק אישי בר-פיצוי בהיקף הנטען, לרבות קשר סיבתי והוכחת נזק;

ד. העובדה שהמבקשים חזרו בהם מהטענות ביחס לחוק התקשורת, לאחר שהמשיבה נדרשה להשקיע משאבים כדי להתגונן מפניהן;

ה. שווי הקדמת תשלום הפיצוי: גם בהנחה שההליך היה מתברר עד תום (ובכלל זה אפשרות לערעור), התשלום – ככל שהיה נפסק – היה צפוי להתאחר זמן רב, כשבהסדר הפשרה מתקבלת ודאות תוצאתית וקבלת סכום בתוך פרק זמן קצר יחסית;

ו. קיומם של קשיים ראייתיים ודיוניים נוספים הנוגעים לאופן ביצוע חלק מן השיחות ששימשו בסיס לבקשת האישור, ובכלל זה טענות בדבר שיחות "בדיקה" שבוצעו בפועל לצרכי ההליך, באופן המשליך על משקל התשתית העובדתית, על שאלת עילת התביעה האישית ועל התאמת המבקשים לניהול ההליך בשם קבוצה.

4.8. הצדדים מסכימים כי הפיצוי בסך 320,000 ש"ח יועבר לקרן בהתאם להוראות סעיף 20(ג) לחוק, בשים לב לכך שסכום הפיצוי הפרטני לכל חבר קבוצה, ככל שהיה מחושב, הוא זניח ועלויות איתור חברי הקבוצה (שחלקם אינם עוד לקוחות המשיבה) וחלוקת הפיצוי צפויות לעלות על התועלת שבחלוקה; וכן נוכח עמדת המשיבה, כפי שפורטה בתשובה, ומבלי לגרוע מטענותיה, בדבר היעדר זכות לפיצוי פרטני מכוח סעיף 3א5 לחוק הבנקאות ואופיו המערכתי של הסדר נורמטיבי זה. לפיכך, הצדדים מסכימים כי בנסיבות העניין, תשלום הפיצוי לקרן מבטא איזון הוגן בין הרצון להשיג תועלת לציבור לבין הקשיים המעשיים והמהותיים הכרוכים בחלוקה פרטנית.

4.9. ביום 16.7.2024, המשיבה ביצעה שינויים מהותיים במבנה נתב השיחות שלה. השינויים שבוצעו נוגעים לשלושה מישורים מרכזיים (להלן – **השינויים שבוצעו בנתב**):

א. **פישוט כללי של מבנה הנתב**: השמעה בתפריט הראשי של כלל אפשרויות השירותים המהותיים, לרבות השירותים הרלוונטיים, זאת באופן ישיר ונגיש.

ב. **הקדמת התורים של "בירור חשבון" ו"סיום התקשרות" בנתב השיחות האוטומטי**: האפשרות "סיום התקשרות" הועברה מהמיקום ה-16 למיקום ה-5 בתפריט נתב השיחות; והאפשרות של "בירור חשבון" שהופיעה עובר לשינוי כשתי חלופות ("בירור חשבון לעסקאות בארץ" ו"בירור חשבון לעסקאות בחו"ל") במקומות ה-14 ו-15 בהתאמה, אוחדה לכדי חלופה אחת והוקדמה למיקום ה-6.

ג. **ביטול האפשרות של "ביטול כרטיס מכל סיבה"**: תפריט נתב השיחות עודכן כך שהאפשרות של "ביטול כרטיס מכל סיבה" הוסרה.

הצדדים מסכימים כי השינויים שבוצעו בנתב והמשאבים שהושקעו כדי לבצעם ולהטמיעם – יחד עם פעולות נוספות שבהן נקטה המשיבה מאז התקופה המפורטת בבקשת האישור להגדיל את מוקד שירות הלקוחות, ובכלל כך פתחה מרכזי שירות לקוחות חדשים ברופין וברחובות – מספקים מענה ישיר לטענות שהעלו המבקשים בבקשה המתוקנת בפעם השניה – הן לעניין מבנה הנתב והן לעניין זמני ההמתנה – וכי הם מהווים הסדרה מקיפה של מערך השירות הטלפוני, ובכך הם הביאו ומביאים לחיסכון בזמן ההמתנה, לקיצור ההגעה לנציג ולהפחתת הסרבול והבלבול הנטענים בקבלת שירות. בשל כך, הצדדים מסכימים כי השינויים שבוצעו בנתב הניבו ומניבים תועלת ממשית ומוחשית לחברי הקבוצה בפרט, וללקוחות המשיבה בכלל, הן תועלת כלכלית והן בלתי-ממונית, כדלקמן:

א. התועלת הכלכלית – לשיטת ב"כ המבקשים כעולה מהבקשה המתוקנת בפעם השנייה, השינויים שבוצעו בנתב הביאו ומביאים להפחתה של כ-72 שניות (1.2 דקות) לכל מתקשר המבקש להגיע לברירה של "סיום התקשרות". נתון דומה חל גם בעניין "בירור חשבון". בנוסף, הנזק הנטען על ידי המבקשים בבקשה המתוקנת בפעם השנייה מבוסס על שכר המינימום במועד הגשת הבקשה המקורית לדקת המתנה (0.53 ש"ח לדקה).

על יסוד נתונים אלו, לצורך הסכם זה בלבד ומבלי להודות בדבר, המשיבה בדקה את דיווחיה לבנק ישראל על פי סעיף 3א5 לחוק הבנקאות לשנים 2021 עד יוני 2024 (כולל), ומצאה כי מאז ביצוע השינויים שבוצעו בנתב, אלו הביאו לחיסכון עבור חברי הקבוצה המוערך בכ-1.05 מיליון ש"ח בממוצע לשנה.

ב. התועלת הבלתי-ממונית – בנוסף לתועלת הכמותית, הצדדים מסכימים כי לשינויים שבוצעו בנתב תועלת משמעותית נוספת שאינה ניתנת לכימות כספי מדויק, אשר באה לידי ביטוי בהפחתת רגשות שליליים, לרבות עוגמת נפש ותסכול, כנטען בבקשה המתוקנת בפעם השנייה.

הצדדים גם מסכימים כי דוח בנק ישראל שפורסם ביום 24.7.2025 (לתקופה שבין יוני 2024 עד מאי 2025 (כולל)) (להלן – **דוח בנק ישראל**), אשר יצורף כנספח 2 לבקשה לאישור הסדר זה, מהווה אינדיקציה אובייקטיבית לכך שההליך הייצוגי השיג את מטרתו הציבורית ואשר נתונו משקפים את עמידתה של ישראל כרטיס בדרישות הדין ואת השיפור בשירות הלקוחות. הצדדים בחנו את דוח בנק ישראל והגיעו לידי הכרה והסכמה שבתקופה הרלוונטית לדוח בנק ישראל, המשיבה עמדה בהוראות הדין בכל החודשים הרלוונטיים. אשר לחודש ספטמבר 2024, בו הייתה כאמור חריגה מינורית, הנובעת, כפי שהכיר בנק ישראל, מהתעצמות הלחימה באזור הצפון והשפעתה על מוקדי החברה באזור.

לצורך הסכם זה, הצדדים מסכימים, כי השינויים שבוצעו בנתב בוצעו בין היתר בעקבות הגשת הבקשה המקורית, ולכן תרומתם לחברי הקבוצה בפרט, ולציבור לקוחות המשיבה בכלל, תובא בחשבון הן במסגרת מקדם הפשרה כמפורט לעיל והן במסגרת חישוב בסיס החישוב לגמול המבקשים ולשכר טרחת ב"כ המבקשים.

4.10. לאור הערותיו של בית המשפט בדיון קדם המשפט מיום 8.5.2025, ומבלי להודות בדבר, המבקשים חוזרים בהם מטענותיהם נגד המשיבה בעניין חוק התקשורת, כמפורט בבקשה המתוקנת. הצדדים מסכימים לבקש מבית המשפט כי יורה על דחיית התביעות האישיות של המבקשים בקשר עם חוק התקשורת, בדרך של מעשה בית דין כלפיהם.

5. מיצוי, ויתור וסילוק של עילות התביעה, מעשה בית דין והחרגה מחברי הקבוצה

5.1. הצדדים מסכימים כי בכפוף לאישורו וביצועו של הסכם זה, המבקשים וחברי הקבוצה (למעט כל מי שבית המשפט התיר לו לפרוש מהקבוצה) מוותרים באופן סופי, בלתי חוזר ומוחלט, על כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות ו/או עילה ו/או סעד, הנטענים ו/או נתבעים ו/או כלולים בבקשה המתוקנת בפעם השנייה ובתובענה שבצידה, וכן בכל כתבי בי-הדין האחרים שהוגשו מטעם המבקשים במסגרת ההליך (ובכלל זה, ככל שרלוונטי, הבקשה המקורית והבקשה המתוקנת), ו/או הנובעים מהם ו/או הכרוכים בהם ו/או נובעים מן המסכת העובדתית או מן הנסיבות מושא

הבקשה המתוקנת בפעם השניה, לרבות כפי שפורשו בידי בית המשפט הנכבד, כלפי המשיבה ו/או מי מטעמה, לרבות שלוחיה ועובדיה.

5.2. הצדדים מסכימים כי עם אישור ההסכם על ידי בית המשפט, יתגבש מעשה בית-דין כלפי כל חברי הקבוצה (למעט כל מי שבית המשפט התיר לו לפרוש מהקבוצה) בכל עילות התביעה, כך שלחברי הקבוצה לא תעמוד עוד כלפי המשיבה כל עילה וסעד, כמו גם כל טענה, זכות, דרישה או תביעה בכל העילות שבבקשה המתוקנת בפעם השניה, וכאמור בסעיף 5.1 לעיל.

5.3. על אף האמור בפרק זה, הסכם זה לא יחול על כל חבר קבוצה שבית המשפט התיר לו לפרוש מהקבוצה בהתאם לאמור בסעיף 18(ו) לחוק. כל בקשת פרישה על פי הסכם זה וסעיף 18(ו) לחוק תשלח על ידי המעוניין בה בכתב למזכירות בית המשפט, בתוך המועד שנקבע להגשת התנגדויות כאמור בסעיף 9.3.1 להלן, עם העתק לב"כ הצדדים. במקרה שבו מספר הפורשים מההסכם יעלה על 50 פורשים, תהא המשיבה רשאית (אך לא חייבת) לבטל את ההסכם, על פי שיקול דעתה הבלעדי.

6. המלצה מוסכמת בדבר תשלום גמול למבקשים ושכר טרחה לבא-כוחם

6.1. המלצת הצדדים המוסכמת לעניין גמול למבקשים ושכר טרחה לבא-כוחם שוקללה באמצעות חישוב משולב של הרכיבים הבאים: סך של 80,000 ש"ח, המהווה 25% מסך הפיצוי לקרן; וסך של 70,000 ש"ח, כייחוס חלק (כ-2%) מהשווי המוערך של השינויים שכבר בוצעו בנתב השיחות וכן השפעתם העתידית למשך 3 שנים קדימה ממועד ביצועם.

6.2. הסכום האמור יחולק באופן הבא: גמול למבקשת 1 בסך של 15,000 ₪, ולמבקשים 2 ו-3 יחד סך של 15,000 ₪ ולבא-כוחם שכר טרחה בסך של 120,000 ₪ בתוספת מע"מ ובסך הכול סך של 150 אלף ₪, לא כולל המע"מ עבור שכ"ט ב"כ המבקשים. לסכום בגין שכר הטרחה של ב"כ המבקשים יתווסף כאמור מע"מ כדין, בכפוף להצגת חשבונית מס כדין.

6.3. כל הסכומים כמפורט לעיל ישולמו למבקשים ולבא-כוחם תוך 30 ימים ממועד הפיכת פסק הדין לחלוט.

6.4. המשיבה תישא בכל ההוצאות הכרוכות בביצועו ובהוצאתו לפועל של הסדר זה.

7. אי-מינוי בודק על פי סעיף 19 לחוק ומועדים להגשת התנגדות

בנסיבות העניין, ובהתאם למתווה ההסכם, מסכימים הצדדים כי בעניין ההליך שביסוד הסכם זה מתייתר הצורך במינוי בודק מטעם בית המשפט בהתאם להוראות סעיף 19 לחוק, וזאת בין היתר מן הטעם שההסדר נסמך בעיקרו על שינוי שביצעה ישראל כרטא לפני למעלה משנה בנתב השיחות, שהינו בעל השלכות מהותיות על שיפור השירות ללקוחות המשיבה, ממועד השינוי ואילך; וכן כי הנתונים העובדתיים הרלוונטיים שבבסיס הפשרה, לרבות עמידת המשיבה בזמני ההמתנה כעולה מהדו"ח האחרון של בנק ישראל בעניין, ממילא מצויים תחת פיקוח רגולטורי שוטף של הפיקוח על הבנקים ומדווחים לוועדת הכלכלה בהתאם להוראות הדין. לפיכך, במסגרת הבקשה שתוגש לבית המשפט על ידי הצדדים לאישור הסכם זה, מסכימים הצדדים לבקש מבית המשפט שלא למנות בודק בהתאם להוראות סעיף 19 לחוק, מהטעמים שיפורטו בבקשה.

8. התחייבות משותפת של שני הצדדים

- 8.1 הצדדים מתחייבים לפעול בתום לב, ככל יכולתם, על מנת להסיר כל התנגדות או הסתייגות להסכם זה על כל מרכיביו, כדי שההסכם יאושר בידי בית המשפט. בכלל זה מתחייבים הצדדים לפנות אל בית המשפט בבקשה משותפת מפורטת ומנומקת המצביעה על היותו של הסכם זה ראוי, הוגן ומשרת את כלל הציבור שאליו מתייחס ההסכם, ולבקש בין היתר כמפורט בסעיפים 9.3-9.2 להלן.
- 8.2 הצדדים מתחייבים לפעול בתום לב לקיומו של ההסכם ולבצע את כל הפעולות ולחתום על כל המסמכים הנדרשים לשם כניסתו לתוקף וביצועו ומימושו של הסכם זה, לרבות ההסכם עצמו, האישורים, הטפסים וההודעות, הכל ככל שיידרש.
- 8.3 ההסכם, נספחיו, ההודעות לעיתונות והבקשה המשותפת והמוסכמת לבית המשפט (על פי סעיף 8.1 לעיל), ייכתבו וייערכו על ידי באי כוח המשיבה, שתישאנה בכל העלויות הכרוכות בכך, ויועברו לעיון ואישור ב"כ המבקשים.

9. כניסת הסכם הפשרה לתוקף והתחייבות הצדדים לפנות לבית המשפט

- 9.1 כניסתו של הסכם הפשרה לתוקף מותנית באישור הסכם הפשרה על ידי בית המשפט כלשונו, ללא שינויים, תוספות והסתייגויות, למעט בנוגע לגמול המבקשים ולשכר הטרחה לב"כ המבקשים.
- 9.2 בתוך שבעה ימים ממועד חתימתו של הסכם הפשרה זה, יגישו הצדדים יחד לבית המשפט בקשה מוסכמת, ובמסגרתה יודיעו הצדדים לבית המשפט על אודות כריתתו של הסכם זה וכן יבקשו הם מבית המשפט לאשר את ההסכם וליתן תוקף של פסק דין, באופן שייווצרו מעשה בית דין ומיצוי, ויתור וסילוק של כל עילות התביעה כמפורט לעיל, ולקבל את המלצת הצדדים בדבר הגמול למבקשים ושכר הטרחה לב"כ המבקשים, המפורטת בסעיף 6.1 לעיל.
- 9.3 במסגרת הבקשה לאישור הסכם הפשרה זה יבקשו הצדדים מבית המשפט גם כדלקמן:
- 9.3.1 להורות על פרסום ההודעה (נספח ג') בתוך 14 ימים, בהתאם להוראות סעיפים 18(ג) ו-25(א)(3) לחוק, במסגרתה יוזמנו חברי הקבוצה, החפצים בכך, להגיש לבית המשפט, בצירוף העתק לב"כ הצדדים, התנגדות להסדר הפשרה כאמור בסעיף 18(ד) לחוק, או בקשה לפרוש מהקבוצה כאמור בסעיף 18(ו) לחוק, וזאת בתוך 45 ימים מיום פרסום ההודעה (או בתוך מועד אחר שיקבע בית המשפט הנכבד);
- 9.3.2 להורות על משלוח ההודעה, בצירוף העתקים של הבקשה המתוקנת בפעם השנייה (ולמען הזהירות, גם של הבקשה המתוקנת) ושל ההסכם ליועצת המשפטית לממשלה, למפקח על הבנקים, למנהל בתי המשפט ולכל גורם אחר לפי שיקול דעתו, כאמור בהוראות סעיף 18(ג) לחוק ותקנות 12(ד) ו-16 לתקנות;
- 9.3.3 לאשר את הגמול ושכר הטרחה המוסכמים על הצדדים.
- 9.3.4 לקבוע כי בנסיבות העניין מתייתר הצורך במינוי בודק, כאמור בסעיף 19(ב)(1) לחוק;

9.3.5. לאחר וככל שיאושר ההסכם, להורות על פרסום הודעה שנייה לציבור – בשני עיתונים יומיים שיקבע, כאמור בסעיף 25(א)(4) לחוק.

10. אי-אישור ההסכם על ידי בית המשפט או ביטולו והשלכותיהם

הואיל וההסכם זה הינו פרי משא ומתן ממושך ומורכב, והוא מהווה איזון עדין בין השיקולים הרלוונטיים לגביו, כמו גם בין טיעוני הצדדים ועמדותיהם, הצדדים מסכימים אך ורק להסכם זה, על כל תניותיו כפי שהן, כמקשה אחת, ובהינתן שכל שינוי באיזה מתנאיו ומרכיביו יפר כליל את השיקולים והאיזונים שעליהם הוא מושתת (למעט בעניין המלצת הצדדים בדבר שכר טרחת ב"כ המבקשים וגמול המבקשים כמפורט בסעיף 6.1 לעיל), הרי שהצדדים מסכימים כדלקמן:

10.1. אם בית המשפט (לרבות ערכאת הערעור) יחליט שלא לאשר הסכם פשרה זה בנוסחו המדויק (למעט בעניין המלצת הצדדים בדבר שכר טרחת ב"כ המבקשים וגמול המבקשים כמפורט בסעיף 6.1 לעיל), הוא יהיה בטל ומבוטל מעיקרו.

10.2. אם בית המשפט (לרבות ערכאת הערעור) יחליט להתנות את אישורו של הסכם פשרה זה בשינויים (למעט בעניין המלצת הצדדים בדבר שכר טרחת ב"כ המבקשים וגמול המבקשים כמפורט בסעיף 6.1 לעיל), שלא יוסכם על דעת כל הצדדים במפורש ובכתב בתוך 30 ימים ממועד מתן ההחלטה או פסק הדין, הסכם זה יהיה בטל ומבוטל מעיקרו.

10.3. אם המשיבה תבטל את ההסכם בנסיבות המפורטות בסעיף 5.3 סיפא לעיל, ההסכם יהיה בטל ומבוטל מעיקרו.

10.4. בקרות כל אחת מהנסיבות המפורטות בסעיפים 10.1-10.3 לעיל, בעקבותיהן ההסכם בוטל מעיקרו, מוסכם על הצדדים ומודגש, כי ההסכם על כל נספחיו והבקשה לאשרו, כל ההסכמות והפשרות העולות ממנו, וכן כל העמדות, הצווים וההחלטות שניתנו בקשר אליו, יהיו בטלים ומבוטלים וחסרי כל תוקף משפטי, כאילו לא באו לעולם מלכתחילה, ולא ייעשה שימוש כלשהו באמור בהם, בשום דרך ואופן, על ידי מי מהצדדים ו/או צד שלישי, בכל הליך משפטי ו/או מעין משפטי, לרבות כראיה ו/או כהודאת בעל דין ו/או בכל אופן או צורה אחרים, והאמור בו לא ייזקף לחובת או לזכות מי מהצדדים.

במקרה כזה, הצדדים מסכימים כי ההליכים המשפטיים יימשכו מאותה נקודה שבה הופסקו, הכול כאילו מלכתחילה לא נחתם ההסכם והבקשה לאשרו לא נחתמה ולא הוגשה, וכל זכויותיהם וטענותיהם של הצדדים תעמודנה בעינן.

10.5. אם לא יאשר בית המשפט הסכם זה, או חלקו, או יאשרו בשינוי כלשהו (הכל למעט בעניין המלצת הצדדים בדבר שכר טרחת ב"כ המבקשים וגמול המבקשים כמפורט בסעיף 6.1 לעיל), ויוגש בידי מי מן הצדדים או צד שלישי ערעור בגין כך ובגין כך בלבד, כי אז הצדדים מתחייבים לתמוך בהסכם זה על כל מרכיביו (זולת סעיף 6.1 לעיל) גם בפני ערכאת הערעור.

11. שונות

11.1. ההסכם כולל וממצה את כל ההסכמות שבין הצדדים והוא מגבש וממצה באופן בלעדי וסופי את כל ההסכמות בקשר עם האמור בו. אין ולא תהיה כל נפקות למסמך, משא ומתן, הצהרה,

מצג, התחייבות או הסכמה אשר נעשו, ככל שנעשו, בין הצדדים בכתב ו/או בעל פה, במפורש ו/או במרומז, ו/או בכל צורה אחרת, עובר למועד חתימתו של הסכם פשרה זה, ואין להשתמש ו/או להסתמך עליהם באופן כלשהו.

- 11.2. טיוטות הסכם הפשרה וכל התכתבות בין הצדדים לא תשמשה בפרשנות ההסכם.
- 11.3. לא יהיה כל תוקף לכל שינוי או תוספת להסכם, אלא אם נעשו בכתב ונחתמו על ידי כל הצדדים להסכם, ואושרו על ידי בית המשפט. לא תישמע טענה של שינוי ההסכם בעל פה.
- 11.4. במקרה של סתירה בין הוראות ההסכם לבין הוראות איזה מנספחיו או הבקשה לאישורו, יגברו הוראות ההסכם.
- 11.5. במהלך התקופה להגשת ההתנגדויות, ההסכם יעמוד לעיון לכל דורש במהלך שעות העבודה הרגילות במשרדי ב"כ המבקשים, בתיאום מראש.
- 11.6. כל מחלוקת ו/או שאלה שתתעורר בין הצדדים להסכם זה בקשר עם ההסכם, לרבות בקשר עם פרשנות ההסכם ו/או בקשר לביצועו, תובא להכרעתו של בית המשפט (כהגדרתו לעיל), בדרך של בקשה למתן הוראות שתוגש לבית המשפט מטעם הצד המבקש לקבל את הוראותיו, עם העתק לצד השני. לבית המשפט (כהגדרתו לעיל) מוקנית הסמכות הבלעדית לדון ולהכריע על פי דיני מדינת ישראל בהוראות הסכם זה, יישומן, הפרתן ופרשנותן.
- 11.7. אין בהסכם זה כדי לפגוע או לגרוע מזכויותיהם וטענותיהם של הצדדים בנושאים ובתחומים שאינם מוסדרים בגדר הסכם זה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:


דניאל דושניצקי, עו"ד

ב"כ המשיבה


טל מישר, עו"ד


שלום קמיל, עו"ד

ב"כ המבקשים

תוכן עניינים

מס' עמ'	שם הנספח	מס'
3	הבקשה המתוקנת בפעם השנייה	א
33	דוח מיום 4.2.2020 - נתוני אוגוסט-נובמבר 2019	ב1
37	דוח מיום 26.7.2020 - נתוני דצמבר 2019 - יוני 2020	ב2
41	דוח מיום 24.1.2021 - נתוני יולי-דצמבר 2020	ב3
45	דוח מיום 25.7.2021 - נתוני ינואר-יוני 2021	ב4
50	דוח מיום 23.1.2022 - נתוני יולי-דצמבר 2021	ב5
54	דוח מיום 25.7.2022 - נתוני ינואר-יוני 2022	ב6
59	דוח מיום 25.7.2023 - נתוני יולי 2022 - יוני 2023	ב7
64	דוח מיום 31.7.2024 - נתוני יולי 2023 - מאי 2024	ב8
69	דוח מיום 24.7.2025 - נתוני יוני 2024 - מאי 2025	ב9
74	נוסח הודעה ראשונה לציבור	ג

נספח א

הבקשה המתוקנת בפעם השנייה

עמ' 3

ת.צ 20311-06-24

בבית המשפט המחוזי

בפני כבוד השופט אבי סתיו

מרכז-לוד

בעניין: חוק התובענות הייצוגיות, התשס"ו – 2006

ובעניין: 1. הגב' גלי קמיל ת.ז. 057184863

מרחה' חרוב 1 מזכרת בתיה

טלפון נייד: 0523318989

כתובת דוא"ל: galikamil2@gmail.com

2. הגב' רחל ערמון ת.ז. 056477839

3. מר אריה ערמון ת.ז. 069680460

שניהם מרחה' הרב חי טייב יצחק 5, רמת-גן

טלפון נייד: 052-6632366

כתובת דוא"ל: aashivuk123@gmail.com

באמצעות ב"כ עוה"ד שלום קמיל מ.ר. 67626

דוא"ל- shalomkamil.law@gmail.com

אשר כתובתו לצרכי תובענה זו:

רח' החרוב 1, מזכרת בתיה

טל'; 08-9410270; פקס: 08-9453832

המבקשים

- נגד -

ישראלכרט בע"מ ח.פ. 510706153

המשיבה

מרחה' בר כוכבא 12, בני ברק 5126105

בקשה מתוקנת לאישור תובענה כייצוגית

בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו – 2006

בקשה מתוקנת המוגשת בהתאם להערות בית המשפט הנכבד מדיון הקד"מ שנערך ביום 08.05.25

א. חלק ראשון

סוג התביעה ונושאה: תובענה ייצוגית כנגד עוסק לפי פרט 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות")

הסעדים המבוקשים: הצהרתיים; צווי עשה ואל תעשה קבועים; פיצוי כספי; תשלום גמול למבקשים ושכר טרחה לבאי הכוח המייצגים את חברי הקבוצה.

שווי מוערך של נושא התובענה: סעד כספי אישי: 516 ש"ח; סעד כספי קבוצתי: למעלה מ-2.5 מיליון ש"ח.

סכום אגרה: 17,984 ₪ (6,182 ₪) במועד הגשת הבקשה לאישור תובענה ייצוגית לפי תקנה 7א לתקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז-2007 ופרט 11א ו-11ב לתוספת לתקנות אלה.

הליך נוסף תלוי ועומד: אין בין הצדדים הליך תלוי ועומד באותו עניין.

המבקשים מתכבדת בזאת להגיש לבית המשפט הנכבד בקשה לאישור ניהולה של התביעה כתובענה כייצוגית (להלן, בהתאמה: "הבקשה לאישור" ו-"התביעה").

בית-המשפט הנכבד מתבקש לעשות שימוש בסמכותו לפי חוק תובענות ייצוגיות, ולדון בתביעה המוגשת כנגד המשיבה כתובענה ייצוגית, בשם הקבוצות שהגדרתן להלן.

ההדגשות בציטוטים שלהלן אינן במקור אלא אם צוין אחרת.

גילוי נאות מבקשת 1 יוצגה בשני תקים נוספים, במהלך השנים, ומיוצגת עדיין בתיק אחד, על ידי הח.מ אשר הוא בעלה של מבקשת 1:

ת"צ 55678-10-17: קמיל נ' חברת קדישא(גשח"א) פתח תקווה-הליך תלוי ועומד שהוגשה בו בקשה לאישור הסדר פשרה.

ת"צ 15960-11-20: קמיל נ' מוצרי עוף טוב (2001)-הסתתיים בהסתלקות מתוגמלת.

ת"צ 7198-12-21: קמיל נ' שריג אלקטריק בע"מ- הסתיים בהסדר פשרה.

הזמנה לדין

הואיל והמבקשים הגישו כנגד ישראלכרט בע"מ ח.פ. 510706153 בקשה לאישור תובענה ייצוגית זו, המשיבה מוזמנת להגיש כתב תשובה לבקשה לאישור תוך 90 ימים מיום שהומצאה לה הזמנה זו לפי סעיף 2 (ג) לתקנות תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010. לתשומת הלב, אם לא יוגש כתב תשובה לבקשה לאישור, אזי לפי תקנה 130 לתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ט-2018, תהיה למבקשים הזכות לקבל פסק דין שלא בפני המשיבה.

המבקשים מתכבדים להגיש לבית המשפט הנכבד, את הבקשה לאישור התובענה כייצוגית ולהורות כדלקמן:

א. לאשר ולהתיר הגשת התביעה כתובענה ייצוגית ולאשר את המבקשים כתובעים ייצוגיות.

*****כתב התביעה מצורף ומסומן כנספח 1.**

- ב. לקבוע כי המשיבה הפרה את הוראות סעיף 3א5(ג) **לחוק הבנקאות (שירות ללקוח)**, תשמ"א-1981 (ואת הוראות חוזר מס' ת-06 – 2573 של המפקחת על הבנקים (דאז) מיום 12.06.19 בקשר עם החובה אשר נקבעה למתן מענה בתוך 6 דקות;
- ג. כמו כן לקבוע כי המשיבה מפירה את הוראות סעיף 3א3 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 (להלן-"**חוק התקשורת**");
- ד. ליתן צו המורה למשיבה לתקן באופן מידי את הליקויים כך שזמני ההמתנה במוקד הטלפוני של המשיבה לא יחרגו מ 6 דקות בהתאם לדין ושמיקום האופציות לסיום התקשרות ברור חשבון ודיווח על תקלה יעמדו בדרישות החוק;
- ה. להגדיר את הקבוצות המיוצגות באופן הבא:

קבוצה א

"כלל הפונים למוקד השירות הטלפוני של ישראלכרט אשר לא קיבלו מענה אנושי בהתאם וכמתחייב על פי הדין ו/או בהתאם לחוזר המפקחת על הבנקים ונאלצו להמתין מעבר לקבוע בחוק ו/או שיחתם נותקה באופן חד-צדדי ויזום ע"י ישראלכרט ו/או לא ניתנה להם האפשרות להשיג מענה אנושי, והכל מיום 25.07.2019 ועד מועד מתן פסק דין סופי בתביעה הייצוגית "

קבוצה ב

"כל לקוחות המשיבה שפנו למוקד השירות הטלפוני והאפשרויות למענה אנושי בעניינים מהותיים (סיום התקשרות, בירור חשבון, טיפול בתקלה) לא הוצגו בפניהם באופן מידי לאחר בחירת השפה, בניגוד לסעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות"

לחלופין, בית המשפט יתבקש להגדיר את קבוצות הנפגעים בכל דרך שימצא לנכון ולשם כך אף לחלק את הקבוצה לתתי קבוצות.

- ו. להורות בצו למשיבה להמציא את נתוני זמני ההמתנה של הפונים למוקד שירות הלקוחות שלה ובכלל זה את מספר הלקוחות ומספר הפעמים אשר המתונו מעל 6 דקות למענה אנושי במוקד, בשנה הקודמת להגשת בקשת האישור, לשם קביעת הנזק לחברי הקבוצה.
- ז. בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע, כי עילות התביעה הן, הפרת חוק שירות ללקוח, הפרת סעיף 3א3 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, הפרת חובה חקוקה, והפרת חוק עשיית עושר ולא במשפט וכן הפרות חוזיות.
- ח. לחייב את המשיבה לפצות את כלל חברי הקבוצה בסכום הנזק שנגרם להם ואשר למבקשים אין יכולת להעריך בשלב זה את סכומו במדויק.
- ט. בנוסף ו/או לחלופין, יתבקש בית המשפט הנכבד להורות על כל סעד אחר הנראה לו צודק וראוי כמפורט בסעיף 20(א) לחוק תובענות ייצוגיות.
- י. בנוסף ו/או לחלופין, ככל ויהיו קשיים באיתור חברי הקבוצה, יתבקש בית המשפט להורות על מתן כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולן או חלקן, או לטובת הציבור, כפי שימצא לנכון בנסיבות העניין וזאת בהתאם להוראות סעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.
- יא. עוד יתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את המשיבה לשלם גמול הולם למבקשים אשר לא יפחת מ-5% משווי הפיצוי לקבוצה, וזאת על שטרחו ונקטו יוזמה בהגשת תובענה ייצוגית זו, שילמו הוצאות ואגרות משפט ונטלו על עצמם את הסיכון שבדחיית התובענה חלילה.

ב. בנוסף, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות על מינוי ב"כ המבקשים כממונה, לדאוג לכך שהמשיבה תפצה כל חבר קבוצה בהתאם לנוקו, בהתאם להוראות סעיף 20(ב)1 לחוק תובענות ייצוגיות.

ג. כן מתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק לב"כ המבקשים שכר טרחה אשר לא יפחת מ 25% משווי הפיצוי לקבוצה, המשקף בין היתר את הטרחה והמאמץ לטובת כלל חברי הקבוצה והחשיבות הציבורית בהגשת התובענה.

ד. להורות על מתן כל סעד אשר ייראה לבית המשפט הנכבד כראוי נכון וצודק בנסיבות העניין.

טו. טו. בית המשפט הנכבד מתבקש להורות, כי ההחלטה בבקשה זו ונוסחה יפורסמו בשני עיתונים יומיים בשפה העברית, וכן ליתן הוראות נוספות כפי שימצא לנכון בדבר אופן הפרסום כאמור, ולקבוע כי המשיבה, תישא בהוצאות הפרסום.

טז. בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת ליתן כל הוראה אחרת ו/או נוספת כפי שימצא בית המשפט הנכבד לקבוע ו/או להורות לנכון.

תוכן

2	חלק ראשון	א.
2	סכום אגרה : 17,984 ₪ (6,182 ₪) במועד הגשת הבקשה לאישור תובענה ייצוגית לפי תקנה 7א לתקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז-2007 ופרט 11א ו-11ב לתוספת לתקנות אלה.	ב.
5	פתח דבר	ב.
5	עניינה של התובענה	1.
6	הצדדים	ג.
6	העובדות	ד.
6	המבקשים	
12	עילות התביעה-ההיבט המשפטי'	ה.
14	עילת זמני המענה הטלפונית של ישראלכרט התייחסות לדוחות בנק ישראל	i.
16	ii. הפרת חובת מיקום האפשרויות ל"טיפול בתקלה", "בירור חשבון" ו"סיום התקשרות" בנתב השיחות של המשיבה	
18	iii. סיכום ביניים של העילות	
19	ו. עילת תביעה אישית למבקשים	ו.
21	ז. הפרת חובה חקוקה	ז.
22	ח. עשיית עושר ולא במשפט	ח.
22	ט. הפרות חוזיות	ט.
22	י. הנזקים שנגרמו למבקשים	י.
23	i. הנזקים עקב זמן המתנה של מעל 6 דקות	i.
23	נזק ממוני'	
23	נזק לא ממוני	
23	ii. נזק אישי למבקשים עקב הפרת חובת מיקום האפשרויות לשירות אנושי	ii.
25	יא. הקבוצות	יא.
25	27. הנזק הממוני	27.

יב.	התקיימות התנאים לאישור התביעה כייצוגית	27
יג.	זכאותה של המבקשים להגיש תביעה ייצוגית	27
יד.	"התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה."	27
טו.	התובענה הייצוגית הנה הדרך המתאימה ביותר להכרעה	28
טז.	קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה יוצג וינהל בדרך הולמת ובתום לב	28
ז.	הסעדים הזמניים המבוקשים	28
ח.	הסעדים הקבועים המתבקשים	28
ט.	סוף דבר	29

ב. פתח דבר

1. עניינה של התובענה:

1.1. המשיבה הפרה באופן שיטתי מתמשך ובמכוון, את חובותיה על פי דין, כלפי חברי הקבוצה ביחס לזמני ההמתנה למענה אנושי בשירותי המוקד הטלפוני שלה, המשיבה הפרה את הוראות סעיף 3א5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981 (להלן - "חוק שירות ללקוח") ואת הוראות חוזר מס' ח-06 – 2573 של המפקחת על הבנקים (דאז) מיום 12.06.19, בקשר עם החובה אשר נקבעה למתן מענה בתוך 6 דקות (להלן - "חוזר המפקחת"):

"(ג) משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והלקוח לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר בכך;"

1.2. חרף העובדה כי חוק שירות ללקוח קובע זמן מענה אשר לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, בכל השיחות שנערכו ע"י המבקשים זמן ההמתנה חרג באופן קיצוני ובמאות אחוזים מ 6 דקות. רוב השיחות נותקו לבסוף על ידי המבקשים מבלי שקיבלו כל מענה או שלא התאפשר למבקשים להגיע למענה אנושי.

1.3. המשיבה לא העמידה לרשות לקוחותיה את האפשרות למענה אנושי במוקד הטלפוני לסיום ההתקשרות/ביטול כרטיס בסמוך לתחילת השיחה.

"

3א5.(א)תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח לפחות לסוגי שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני

"

1.4. המפקח על הבנקים הטיל ביום 02.06.21 עיצום כספי על המשיבה בגין הפרה זו.

1.5. ***העתק מהעיצום הכספי שהוטל על המשיבה מצורף ומסומן כנספח 2.

1.6. הפרות אלו גורמות לנזקים ממוניים ולא ממוניים ללקוחות המשיבה.

ג. הצדדים

2. המבקשים

2.1. מבקשת 1-גב' גלי קמיל, היא תושבת ישראל ולקוחה של המשיבה ומחזיקה כרטיס אשראי של ישראלכרט (מסוג life style) נשוא הבקשה שארבעת הספרות האחרונות שלו הן 3132(להלן- "כרטיס 1") והוא בשימוש מזה כ 5 שנים, כמו כן מחזיקה מבקשת 1 בשני כרטיסי אשראי ישראלכרט נוספים, כשאחד מהם שארבעת הספרות האחרונות שלו הן 5834(להלן-"כרטיס 2") ניסתה מבקשת 1 לבטל בספטמבר 2023.

רק למען גילוי נאות, כאמור מבקשת 1 היא גם אשתו של עו"ד שלום קמיל, שהוא המייצג בהליך זה.

המבקשת 2, גב' רחל ערמון, היא תושבת ישראל ולקוחה של המשיבה ומחזיקה בכרטיס אשראי של המשיבה שארבעת הספרות האחרונות של מספר הכרטיס הם 3271 והוא בשימוש מזה כשנתיים.

המבקש 3, מר אריה ערמון, הוא תושב ישראל, בעלה של המבקשת 2, והוא זה אשר ביצע את רוב השיחות למוקד הטלפוני של המשיבה, עבור אשתו, המבקשת 2.

1.1. המשיבה, ישראלכרט בע"מ (להלן: "המשיבה"), נוסדה בישראל בשנת 1975 והינה חברת כרטיסי אשראי, ו/או סולק כמשמעות המונח על-פי הוראות ונוהלי הפיקוח על הבנקים, וביחד עם החברות המוחזקות המהותיות שלה פועלת בעיקר בתחומי ההנפקה (ותפעול ההנפקה) והסליקה של כרטיסי חיוב מהמותגים "Mastercard", "ישראלכרט", "American Express" ו-"Visa" ("מותגי הקבוצה"); וכן בתחום המימון, במסגרתו מציעה הקבוצה ללקוחותיה מוצרים ופתרונות מימון על-פי אופי פעילות הלקוח ומאפייניו תוך שימת לב לסיווגו (אשראי לאנשים פרטיים; אשראי מסחרי). לחברה כ-4 מיליון כרטיסי אשראי נכון לסוף 2020.

ד. העובדות

המבקשים

2. מבקשת 1

2.1. ביום 11.03.24 בשעה 09:10 פנתה מבקשת 1 למוקד הטלפוני במספר קווי 03-6364788 של המשיבה, במטרה לבטל את כרטיס 1 שלה life style אשר הונפק על ידי המשיבה, מבקשת 1 בחרה באופציה לביטול כרטיס במענה הטלפוני ונאלצה להמתין למעלה מ 13 דקות מבלי שזכתה למענה אנושי ולבסוף נאלצה לנתק את השיחה מבלי שביטלה את הכרטיס.

2.2. יש לציין כי מבקשת 1 משלמת 15 ₪ לחודש למשיבה בעבור דמי כרטיס.

2.3. מבקשת 1 לא הייתה מעוניינת בכרטיס זה מאחר ולא נעשה בו שימוש רב, והיא הייתה מעוניינת בצמצום מספר כרטיסי האשראי הנמצא ברשותה.

2.4. מאחר שמבקשת 1 נאלצה להתפנות לסידורים אחרים, לאחר כ-13 דקות המתנה נאלצה לבסוף לנתק את השיחה מבלי שביטלה את הכרטיס, לצערה הרב.

*****מצורף צילום מסך ממכשיר הנייד של מבקשת 1 לאימות השיחה ומסומן כנספח 3.**

2.5. אמא שלמבקשת 1 נפטרה ביום 12.03.24, ולאור זאת לא היה באפשרות מבקשת 1 להתפנות ולטפל בנושא עד ליום 18.04.24

2.6. ביום 18.04.2024 בשעה 09:31 פנתה מבקשת 1 בפעם השנייה למוקד הטלפוני במספר קווי *6272 של המשיבה באמצעות מכשיר הנייד של הח.מ, במטרה לבטל את הכרטיס וכן לבדוק את עניין משך זמן ההמתנה.

2.7. וגם הפעם מבקשת 1 בחרה באופציה לביטול כרטיס במענה הטלפוני ונאלצה להמתין המתנה ארוכה ומייגעת בת למעלה מ 18 דקות מבלי שזכתה למענה אנושי ומבלי שהצליחה לבטל את הכרטיס.

2.8. מאחר שמבקשת 1 לא הצליחה לבטל את כרטיס 1 בשיחה הראשונה, נאלצה היא לחייג פעמים נוספות למשיבה (כאשר כבר באותו היום ניסתה פעם נוספת לקבל מענה אנושי מהמשיבה), כאשר השיחות בוצעו על ידה במכשיר הנייד של הח.מ על מנת להקליט את השיחות לצורך תיעוד זמני ההמתנה.

2.9. מבקשת 1 תדגיש כי אין במכשיר הנייד שלה את האפשרות להקליט ולתעד את השיחות ועל כן ביצעה את השיחות ממכשיר הנייד של הח.מ.

2.10. בוצעו על ידי מבקשת 1 באמצעות מכשיר הנייד של הח.מ 11 למוקד שירות הלקוחות של המשיבה לשם ביטול הכרטיס/סיום התקשרות של כרטיס 1, בין התאריכים 18.04-05.05.24.

2.11. ביום 05.06.24 ביצעה המבקשים שיחה דרך מכשיר הנייד שלה שאינו מקליט, לביטול כרטיס 1 פעם נוספת, המתינה כ 40 דקות, עד שנענתה, בשיחה זו ביטלה המבקשים את הכרטיס.

*****צילום מסך הנייד של המבקשת 1 המתעד שיחה זו מצורף ומסומן כנספח 4.**

2.12. יש להדגיש כי מבקשת 1 ביצעה שתי שיחות טלפון לביטול כרטיס 1 ממכשיר הנייד שלה שאין באפשרותו הקליט את השיחות. השיחה הראשונה מיום 11.03.24 והשיחה אשר בה בוטל הכרטיס לבסוף לאחר המתנה של למעלה מ 40 דקות מיום 05.06.24.

2.13. מבקשת 1 ביצעה 13 שיחות בין התאריכים 11.03-05.06.24 לביטול כרטיס 1

2.14. כמו כן ביצעה מבקשת 1 6 שיחות לביטול כרטיס 2 בין התאריכים 27.09.23-01.10.23 ממכשיר הנייד של הח.מ,

2.15. סך הכל בוצעו על ידי מבקשת 1 19 שיחות לביטול הכרטיסים..

2.16. כאמור ברוב השיחות הללו לא התקבל מענה אנושי ומבקשת 1 ניתקה את השיחה לאחר זמן ממושך החורג באופן קיצוני מ 6 דקות שהוא הזמן המירבי הקבוע בחוק.

2.17. בחלק הנותר של השיחות לא ניתנה למבקשת 1 האפשרות להגיע כלל למענה אנושי לביטול הכרטיס.

*****קובצי אודיו הכוללים את כל השיחות לעיל מצורפים לעותק הקשיח בדיסק און קי, ומסומן**

כנספח 5. (הדיסק און קי יכלול שני קבצים האחד קובץ מרץ יוני 2024 והשני קובץ ספטמבר אוקטובר 2023)

*****טבלת השיחות וזמני ההמתנה החריגים של מבקשת 1 למוקד המשיבה מצורפת ומסומנת**

כנספח 6.

2.18. האופציה לביטול הכרטיס לא מופיע כאופציה בתחילת השיחה כנדרש בחוק.

להלן תרשים זרימה של שיחה לשם ביטול כרטיס:

מפת שיחה ישראלכרט :

להזין ת.ז.



להקיש 6 ספרות אחרונות של כרטיס האשראי



מקריא נתונים : פירוט חיובים, מסגרת וכו'



1- להצעה להלוואה

2- המשך



נלחץ 2



נפתח תפריט :

9- להגדלת מסגרת סכום החיוב

1- דיווח על אובדן או גניבה

2- פעולות בשירות עצמי

3- פתרונות אשראי והזמנת כרטיס חדש

4- דיווח על תקלות

5- בירורים וסיום התקשרות



נלחץ 5



נפתח עוד תפריט :

1- פירוט עסקאות

2- הגדלת מסגרת

- 3- בירור הטבות עם נציג
- 4- ביצוע פעולות לעסקאות בארץ
- 5- ביצוע פעולות לעסקאות בחו"ל
- 6- ביטול כרטיס מכל סיבה- **מיקום 13 מתחילת התפריט.**
- 7- בירור חשבון לעסקאות בארץ
- 8- בירור חשבון לעסקאות בחו"ל- **מיקום 15 מתחילת התפריט.**
- 9- סיום התקשרות- **מיקום 16 מתחילת התפריט.**

- 2.19. ביום 01.05.24 התבצעה שיחה ע"י הח.מ לשם בדיקת תפריט ההמתנה והתברר כי אם ממשיכים להאזין לאחר האופציה של ביטול כרטיס (אשר בו בחרה המבקשים לשם ביטול הכרטיס וסיום ההתקשרות) ישנה אופציה מספר 14 של סיום התקשרות, אשר בו ניתן מענה אנושי בזמן סביר.
- 2.20. כשנשאל נציג המשיבה מה ההבדל בין האופציה של ביטול כרטיס ולאופציה של סיום התקשרות ענה הנציג שאין הבדל.
- 2.21. מבקשת 1 ביצעה כ 2 שיחות נוספות למוקד הטלפוני(הכלולות במסגרת 19 השיחות) באופציה של ביטול כרטיס במטרה לבטל את כרטיס 1 , גם לאחר שהתברר לה מהח.מ כי קיימת אופציה 16 לסיום התקשרות, על מנת להמשיך את הבדיקה בעניין זמני ההמתנה באופציית ביטול הכרטיס.
- 2.22. אין כל ספק כי אופציית ביטול הכרטיס היא למעשה ברירת המחדל שבה בוחרים לקוחות המשיבה לשם ביטול כרטיס/סיום ההתקשרות, ואופציית סיום ההתקשרות אשר "קבורה" עמוק בסוף הרשימה, נמצאת שם על מנת לצאת ידי חובה.
- 2.23. ההבחנה הנעשית על ידי המשיבה בין ביטול כרטיס לבין סיום התקשרות הינה הבחנה מלאכותית הנועדה לשרת את המדיניות המפרה של המשיבה.
- 2.24. כאשר לקוח בוחר בביטול כרטיס הוא למעשה רוצה לסיים את ההתקשרות לגבי הכרטיס אותו הוא רוצה לבטל.
- 2.25. האופציה של ביטול כרטיס לפני האופציה של סיום התקשרות גורם למבקשים ולשאר הלקוחות לעצור באופציה הזו ולא להיות מודעים כלל לאופציה התואמת לחלוטין הטמונה בסוף הרשימה במיקום ה 16.
- 2.26. של עוגמת נפש ורגשות שליליים כגון זעם תסכול אי נוחות וכדומה כמפורט בפרק הנזק להלן.

מבקשים 2-3 .3

- 3.1. למבקשת 2 יש כרטיס של המשיבה שארבעת הספרות האחרונות שלו הן 3271.(להלן-"הכרטיס") והוא בשימוש מזה כשנתיים.
- 3.2. מבקשת 2 משלמת 8.5 ₪ לחודש כדמי כרטיס.
- 3.3. מבקש 3 שהוא בעלה של מבקשת 2 הוא זה שעוקב ומטפל בחשבונות הבנק שלו ושל אשתו ובכרטיסי האשראי שלהם.
- 3.4. בחודש אפריל הסתבר למבקשים 2-3 כי מחייבים את הכרטיס במטבע זר .

- 3.5. מבקש 3 פנה לבנק והבנק (בנק יהב) הפנה אותו למשיבה.
- 3.6. מבקש 3 פנה למשיבה דרך מוקד שירות הלקוחות בשם מבקשת 2 ואז התחילה מסכת תלאות.
- 3.7. מבקשים 2-3 ערכו 18 שיחות למוקד שירות הלקוחות של המשיבה בין התאריכים 18.04.24-22.05.24
- 3.8. בשתי הפעמים הראשונות פנה לאופציה של בירור תנועות חשודות, ובשאר הפעמים פנה לאופציה של ברור חשבון בחו"ל, לאחר שבשיחה מיום 22.04.24 הועבר לשם על ידי הנציגה במוקד שירות הלקוחות.
- 3.9. אופציות ברור חשבון בחו"ל נמצאת במיקום ה-15 מתחילת יצירת הקשר עם מערכת ה-IVR.
- 3.10. ברוב הפעמים מבקש 3 נאלץ להמתין 10, 15 ויותר ואף 31 דקות כאשר בחלק גדול מהפעמים נאלץ לנתק את השיחה עקב ההמתנה הארוכה.
- 3.11. בשאר הפעמים לא ניתנה למבקש 3 אפשרות להגיע לנציג.
- 3.12. במהלך ההמתנה נאלצו מבקשים 2-3 לשמוע הודעות פרסום מוקלטות כנגד רצונם.
- 3.13. יש לציין כי הכרטיס בוטל.

*****טבלת השיחות של מבקשים 2-3 למוקד המשיבה מצורפת ומסומנת כנספח 7.**

*****השיחות המוקלטות של מבקשים 2-3 יצורפו כקבצי אודיו על גבי דיסק און קי לעותק הקשיח של בקשת האישור ויסומנו כנספח 8.**

4. סיכום ביניים-עובדות
- 4.1. למשיבה יש מטרה ומדיניות ברורה להקשות על לקוחותיה לבטל את כרטיס האשראי ולסיים את ההתקשרות
- 4.2. בעיית זמני ההמתנה והשירות הגרוע של המשיבה במוקד הטלפוני ידועה ומוכרת והמשיבה מוצפת בתלונות בנושא, וכך לדוגמא מתוך כתבה בתוכנית הצינור בערוץ 13 מיום 10.04.24.
- לינק לצפייה בכתבה :

[/https://fb.watch/syXqFnnHXC](https://fb.watch/syXqFnnHXC)

- 4.3. המשיבה טוענת כתגובה לכתבה בתוכנית הצינור של כי הבעיה נובעת עקב האסון שפקד אותנו ביום 07.10.23, וכך מתוך תגובת המשיבה לתוכנית הצינור :

”תגובת ישראלכרט: אנו מתנצלים בפני אותם לקוחות שחוו זמני המתנה ארוכים מהרגיל.

מאז תחילת המלחמה, חל גידול בהיקף הפניות למוקדים הטלפוניים ובמקביל, עובדים רבים שלנו ובני משפחותיהם היו ועדיין מגויסים לשירות מילואים. אנו מטפלים בכך באמצעות הגדלת שעות המענה וגיוס נציגי שירות נוספים.

חשוב להזכיר שאנו זמינים לכולם גם בערוצים הדיגיטליים של החברה - באפליקציה, באתר ובשירות ווטסאפ שבו ניתן מענה על ידי נציג אנושי.

יודגש כי בדיקות ובקורות שערכנו מעידות כי בשבועות האחרונים חל שיפור משמעותי בשירות וקיצור של זמני ההמתנה ואנו ממשיכים לעשות את כל הנדרש כדי להעניק,

בתוך תקופה מורכבת זו, את השירות הטוב ביותר ולהיות ראויים לאמון מליוני לקוחותינו.

- 4.4. יש לציין כי מבקשת 1 ערכה מספר שיחות לביטול כרטיס 2 שברשותה מהטלפון הנייד של הח.מ בין התאריכים 01.10.23-27.09.23 עוד לפני האסון שארע ביום 07.10.23.
- 4.5. כאמור מבקשת 1 רצתה לצמצם את מספר כרטיסי האשראי שברשותה, כאשר לבסוף החליטה לבטל את כרטיס 2 הלייף סטייל.
- 4.6. בכל השיחות בספטמבר שבוצעו על ידי מבקשת 1 היא נאלצה להמתין למעלה מ 6 דקות עד שניתקה את השיחה, או שלא ניתנה כלל אופציה להגיע לנציג שירות.
- 4.7. לאור זאת יש לדחות את טענת המשיבה, הנשענת באופן ציני, על אסון השביעי לאוקטובר על מנת להצדיק את הפרות הדין מצידה.
- 4.8. קבצים אלו יצורפו לקבצי האודיו שיצורפו לעותק הקשיח כנספח 5 של הבקשה דנן ויסומנו כ"קבצים 09.23".
- 4.9. בכל מקרה המשיבה אשר מיקמה את האופציה ל"סיום התקשרות" במיקום 16, לבירור חשבון במיקום 15 או לביטול כרטיס במיקום ה-13 מתחילת השיחה, מפירה את הדין בכך שלא ממקמת את האופציה בסמוך לתחילת השיחה כמחויב על פי דין, דבר שבגינה הוטל עליה עיצום כספי ראה נספח 2.
- 4.10. לאחר הגשת הבקשה המקורית המשיבה שינתה את הנתב שלה כך שהאופציה לביטול כרטיס לא קיימת כלל, ושופר מיקום האופציות של סיום התקשרות בירור חשבון ועזרה בתקלה, אך גם לאחר שינוי זה עדיין המשיבה לא עומדת בדרישות החוק כפי שיפורט בהמשך.
- 4.11. יש לציין כי בא כוח המבקשים ביצע במועדים שונים, שיחות למוקד השירות של המשיבה לגבי כרטיס שבעלותו במטרה לבטל את הכרטיס וכן במטרה לבדוק האם התופעה של זמן ההמתנה הממושך היא תופעה שיטתית על מנת להיות משוכנע שאכן למבקשים קיימת עילה.
- 4.12. בא כוח המבקשים ביטל את הכרטיס.
- 4.13. המבקשת 1 פנתה למשיבה, באמצעות ב"כ בדוא"ל, ביום 02.05.24 לקבלת הסבר לתופעה המתוארת לעיל, וכן לקבלת נתונים לגבי משכי זמני ההמתנה בשבועיים הנידונים.
- **פניית מבקשת 1 באמצעות ב"כ למשיבה מצורפת ומסומנת כנספח 9.**
- 4.14. המשיבה חזרה אל מבקשת 1 מספר ימים לאחר מכן בשיחת טלפון משירות לקוחות.
- 4.15. מבקשת 1 הסבירה כי היא מיוצגת ומבקשים ששיבו לבא כוחה הח.מ.
- 4.16. פרט לשיחה זו לא התקבלה כל תשובה מצד המשיבה בכלל ואצל בא כוח המבקשים בפרט.
- 4.17. **לסיכום, המשיבה אינה עומדת בהוראות הדין וגורמת ללקוחותיה ובכללם המבקשים להמתין זמן רב באופן חריג ובמאות אחוזים מעבר לזמן המותר על פי הדין.**
- 4.18. זמני ההמתנה הארוכים בניגוד לדין והכורח לשמוע מסרים פרסומיים ללא הסכמתם, גרמה למבקשים נזקים ממוניים וכן נזקים לא ממוניים מהסוג של עוגמת נפש ורגשות שליליים כגון זעם תסכול אי נוחות וכדומה כמפורט בפרק הנזק להלן.

ה. עילות התביעה-ההיבט המשפטי

5. הפרת סעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981(להלן- "החוק") ביחס לזמני ההמתנה למענה אנושי

5.1. המשיבה הפרה את הוראות סעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981(להלן- "החוק") ואת הוראות חוזר מס' ח-06 – 2573 של המפקח על הבנקים(להלן-"המפקח") מיום 12.06.19 (להלן-"החוזר"):

***החוזר מטעם המפקח מצורף ומסומן כנספח 10.

להלן הוראות סעיף 3א5(א):

"3א5(א)תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח לפחות לסוגי שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני:

(1) טיפול בתקלה;

(2) בירור חשבון;

(3) סיום התקשרות.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בשירות טלפוני הכולל מענה אנושי מקצועי נפרד לשירותים שתאגיד בנקאי מספק, הוא רשאי לאפשר ללקוח לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המקצועי.

(ג) משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והלקוח לא יופנה לשירות השארית הודעה, אלא אם כן בחר בכך.

(ד) (1) קבע המפקח הוראות לעניין משך המתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, רשאי הוא להורות כי תאגיד בנקאי רשאי לחרוג ממשך ההמתנה הקבוע בסעיף קטן (ג), בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א), בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעבד;

המשיבה עונה על הגדרת תאגיד בנקאי בהיותה סולק על פי הגדרת תאגיד בנקאי בחוק: "תאגיד בנקאי" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981, לרבות תאגיד עזר כהגדרתו בסעיף 1 לחוק האמור, וסולק כהגדרתו בסעיף 36ט לאותו חוק";

5.2. וכך נכתב בדברי ההסבר לתיקון 57 לחוק הגנת הצרכן אשר תיקון מס' 29 לחוק הבנקאות מפנה אליו:

"עוסקים רבים, לרבות עוסקים החייבים לספק שירות טלפוני חינוך, עושים שימוש במערכת אוטומטית לניתוב שיחות בשירות הטלפוני שהם מספקים לצרכנים. ברוב המקרים, כדי לקבל מענה אנושי מקצועי בנושאים שלשם הצרכנים פונים לשירות, עליהם להמתין ולהאזין לאפשרויות רבות לניתוב השיחה, או שהם נדרשים לבחור בניתוב השיחה לאפשרות מסוימת לפני שיוכלו לבחור במענה אנושי מקצועי לפיכך,

בהצעת החוק המתפרסמת בזה מוצע לקבוע כי עוסק כאמור בסעיף 18ב לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - החוק), שהשירות הטלפוני החינמי שהוא חייב לספק כולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, יאפשר לצרכן, מיד לאחר שהמערכת מאפשרת לו לבחור את השפה שבה יינתן השירות הטלפוני - אם יש אפשרות כזאת - לקבל מענה אנושי מקצועי על ידי נציג שירות לסוגי השירותים אלה: טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות.

"עוד מוצע לקבוע את משך ההמתנה המרבי למענה אנושי מקצועי לסוגי השירותים המפורטים בהצעת החוק."

5.3. המפקח אפשר למשיבה הקלה וחריגה בהתאם לחוזר מס' ח-06 - 2573 :

"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."

...

משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי 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 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 בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי.

(2) 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.

(ב) אפשרות שניה:

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 בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד."

i. **עילת זמני המענה הטלפוני של ישראל כרטיס התייחסות לדוחות בנק ישראל**

******דוחות בנק ישראל מצורפים כנספח 13 לכתב טענות זה**

עיון בדוחות בנק ישראל מגלה כי ישראל כרטיס חרגה באופן משמעותי מזמני המענה הטלפוני סיכום חריגות רוחביות בזמני המתנה לפי דוחות בנק ישראל – שירותי "סיום התקשרות" ו"בירור חשבון":

- 5.4 – 2019–2020 ♦ חריגות ראשונות, טרם הקורונה
- 5.5. בחודשים ספטמבר–נובמבר 2019, נמצאו שיעורי מענה בשירות "בירור חשבון" ו"סיום התקשרות" בגבול הסף, ולעיתים עם זמן מענה ממוצע קרוב ל-8 דקות – הגבול העליון המותר.
- 5.6. בשלהי 2019 ועד ינואר 2020 – החלו להצטבר חריגות קלות אך עקביות.
- 5.7. ♦ מרץ–מאי 2020 – החרגה רשמית עקב הקורונה
- 5.8. במסמך רשמי שצורף לדוח יולי 2020, הודיע המפקח על הבנקים כי הוא מפעיל את סמכותו לפי סעיף 3א5(ד1) לחוק הבנקאות, ומתיר בדיעבד חריגה מהדרישות בשל הקורונה, לרבות עיכובים באיסוף נתונים. החרגה זו כללה את כלל השירותים – כולל "סיום התקשרות" ו"בירור חשבון" – אך הייתה תחומה בזמן (מרץ–מאי 2020) ומנומקת בקשיים אובייקטיביים מערכתיים.
- 5.9 – 2021–2022 ♦ חזרה להפרות נקודתיות בשירותים הקריטיים
- 5.10. ביולי–דצמבר 2021 נרשמו חריגות משמעותיות ב"שירות בירור חשבון":
- 5.11. שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקות ירד עד לרמה של 42.7% בלבד.
- 5.12. חרגו מהתקרה של 15% באופן מובהק, עם זמני המתנה של עד 12 דקות בממוצע.
- 5.13. גם "סיום התקשרות" חרג באופן עקבי מהמגבלות באותה תקופה – במיוחד ברבעון האחרון של 2021 ותחילת 2022.
- 5.14. ♦ 2023 (עד אוקטובר) – שיפור חלקי, אך עדיין תקלות ב"בירור חשבון"
- 5.15. ברוב חודשי השנה הייתה עמידה חלקית בלבד – השירותים "בירור חשבון" ו"סיום התקשרות" נותרו נקודות תורפה.
- 5.16. ביוני–אוגוסט 2023, שיעורי ההיענות תוך 6 דקות בשירות בירור חשבון שוב ירדו אל מתחת ל-85%.
- 5.17. ● אוקטובר 2023 – מלחמת חרבות ברזל
- 5.18. לפי דוח יולי 2024 (המכסה את התקופה יולי 2023 – מאי 2024), מצוין בפירוט כי בחודש אוקטובר 2023 הייתה ירידה משמעותית בזמינות השירותים, לרבות בשל גיוס עובדים למילואים.
- 5.19. ואולם, בשונה מתקופת הקורונה – לא ניתנה כל הקלה רגולטורית רשמית.
- 5.20. אין במסמכי הפיקוח ציון לפטור, החרגה או השעיה של חובות השירות, בניגוד להודעה המפורשת ביולי 2020.

5.22. גם לאחר שהמערכת חזרה לשגרה, נרשמה חריגה רוחבית בחודש מאי 2024 – במיוחד בשירות "סיום התקשרות", בו רמות ההיענות ירדו מ-85% והשיחות החורגות עלו על הרף המותר.

5.23. המבקשים טוענים כי בחריגה מהרף הרוחבי, נחצה הרף של ההקלה שקבע הרגולטור, ולכן עצם חציית רף זה מאפשר עילת תביעה אישי, יש להדגיש כי המחוקק קבע את 6 הדקות כרף לזמן ההמתנה בגוף החוק ועל כן כל חריגה מהקלה שנקבעה על ידי המפקח חייבת ליתן קדימות לאפשרות עילת התביעה האישית.

5.24. לא בכדי קבע המחוקק רף זמן המתנה מוגדר של 6 דקות זה הרף המחייב, ואילו ההקלה של הרגולטור היא ההקלה המקסימלית הניתנת ולא מאפשרת חריגות רוחביות מהרף שנקבע על ידי הרגולטור וזאת כדי ובמטרה להגשים את מטרות החוק ותכליותיו הברורות.

5.25. בנוסף, המבקשים מדגישים כי הדוחות של בנק ישראל אינם משקפים נאמנה את המצב לאשורו, שכן ישראלכרט הציעה שתי אופציות דומות – "ביטול כרטיס" שהופיעה ראשונה בנתב, ואחריה אופציה של "סיום התקשרות". לטענת המבקשים, יש חשש כבד שרוב הלוקוחות, או לפחות חלק גדול מאלו שרצו לסיים את ההתקשרות, בחרו באופציה של "ביטול כרטיס", אשר ככל הנראה לא נלקחה בחשבון באופן מלא בדוחות בנק ישראל. המבקשים טוענים שהעמדת שתי האופציות נועדה להטות את תוצאות דוחות בנק ישראל ומלמדת כי ככל הנראה ישנם עוד חודשים רבים שבהם נחצה הרף המאושר על ידי הפיקוח, ובהם חודשים נוספים בתקופה שבה בוצעו השיחות על ידי המבקשים, כך שהעילה האישית של המבקשים מתחזקת.

5.26. בנוסף, גם לאופציה של "בירור חשבון" קיימות מספר אפשרויות כגון בירור חשבון בחו"ל, בירור חשבון בארץ, פעולות חשודות וכדומה. המבקשים מציינים כי גם לגבי בירור חשבון, לא ברור מה נלקח בחשבון בדוחות בנק ישראל, ומכאן עולה חשש נוסף לחוסר דיוק בדוחות.

5.27. דיון וסיכום ביניים

- דוחות בנק ישראל חושפים חריגות משמעותיות ומתמשכות של ישראלכרט.
- החריגות הרוחביות בחודשים אוקטובר 2023 ומאי 2024 מאפשרות באופן מפורש עילה אישית למבקשים, ומצטרפות להפרות נוספות בשנים קודמות (החל מ-2019) אשר יוצרות עילה ברורה לכלל חברי הקבוצה.
- קיים חשש ממשי כי דוחות בנק ישראל אינם משקפים את התמונה המדויקת של זמני ההמתנה, נוכח קיומן של שתי אופציות דומות שהוצעו על ידי ישראלכרט. הטיית הדוחות באמצעות שתי האופציות מלמדת על חריגות נוספות משמעותיות.
- יש להדגיש כי בנתיב החדש המתוקן אין כלל אופציה של ביטול כרטיס דבר המלמד על הבעייתיות(בלשון המעטה אם לא הטעיה מכוונת) בהכנסת אופציה זו בנתב הישן העובדה שבנתב המתוקן הוסרה לחלוטין האופציה ל"ביטול כרטיס", מותירה רק את "סיום התקשרות" כאופציה קיימת, ומחזקת את החשד כי: ייתכן שהמשיבה השתמשה בשתי אופציות חלופיות כדי להטות את נתוני הפיקוח (כך שלא יראה עומס בכל אחת מהן); או לחילופין – כי לאחר הגשת הבקשה, ביצעה המשיבה תיקון מלאכותי ומגמתי שאינו בא לתקן את הבעיה אלא להכשיל את הביקורת.

- גם אם החריגות נראות קטנות ברמה רוחבית, עצם חציית הרף שנקבע על ידי הרגולטור מאפשר עילת תביעה אישית למבקשים.
- קיים חוסר בהירות גם לגבי נתוני האופציות השונות ב"בירור חשבון", דבר שמגביר את החשד לגבי חוסר הדיוק של הדוחות.

ii. הפרת חובת מיקום האפשרויות ל"טיפול בתקלה", "בירור חשבון" ו"סיום התקשרות" בנתב השיחות של המשיבה

5.28. הוראות החוק סעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981 קובע כי תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח לפחות לסוגי השירותים הבאים: טיפול בתקלה, בירור חשבון, וסיום התקשרות. הוראת החוק קובעת באופן מפורש כי אפשרויות אלו יוצגו ללקוח "לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני".

5.29. חשוב להבהיר: המחוקק פתח את סעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות דווקא בהוראה על מיקום האפשרויות במערכת הנתב, ולא במקרה. הוראה זו קדמה גם ללשון הזמן ("שש דקות") בסעיף 3א5(ג), ומנוסחת כך:

"תאגיד בנקאי [...] ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח [...] לאחר האפשרות לבחור את השפה"...

5.30. כלומר, עצם מיקומן של האפשרויות הקריטיות – טיפול בתקלה, בירור חשבון, וסיום התקשרות – בראש התפריט הוא לא רק דרישה ליעול השירות, אלא חלק מהותי מהזכות לנגישות. מדובר בעוגן ראשוני של הזכות, שנועד למנוע מצבים בהם הלקוח כלל לא מגיע לאופציה הרלוונטית – בין אם בגלל סרבול, בלבול או ייאוש.

הוראה נפרדת – לא נבלעת בתוך מגבלת 6 הדקות

5.31. החובה למקם את האפשרויות עומדת בפני עצמה, ולא "נטמעת" בדרישה למענה תוך 6 דקות.

5.32. לשון החוק מפרידה במפורש בין סעיף קטן (א) – שעוסק בסוגי השירותים ובמיקומם – לבין סעיף קטן (ג) – שעוסק במשך ההמתנה;

5.33. מבנה החוק מראה כי המחוקק ראה במיקום עניין קודם – שנדרש כבר בתחילת השיחה, בעוד מגבלת הזמן נמדדת רק מרגע ההתחברות;

5.34. דברי ההסבר להצעת החוק מבהירים: הדרישה למיקום מיידי נועדה "למנוע סרבול, בלבול והארכת זמן ההמתנה באמצעות האזנה לאפשרויות רבות שאינן רלוונטיות".

5.35. פרשנות לשון החוק מלשון החוק עולה באופן ברור כי לאחר שהלקוח בחר את השפה או האזור הגיאוגרפי, האפשרויות המנויות בחוק חייבות להיות מוצגות בפניו בצורה ישירה ופשוטה, ללא שלבים מיותרים או תתי-אפשרויות המסרבולות ומארכות את זמן ההמתנה.

5.36. תכלית החוק ודברי ההסבר דברי ההסבר להצעת החוק (הצעת חוק הגנת הצרכן תיקון מס' 55, 2017) מבהירים את מטרת המחוקק במפורש: החוק נועד למנוע סרבול, בלבול והארכה מיותרת של זמן ההמתנה על ידי שמיעת אפשרויות רבות שאינן רלוונטיות. המחוקק מדגיש בדברי ההסבר את חשיבות הצגת האפשרויות הללו בצורה ברורה, נוחה ומהירה מיד לאחר שלב בחירת השפה.

5.37. הטלת עיצום כספי על ידי המפקח על הבנקים הטלת העיצום הכספי על ישראל כפי על ידי המפקח על הבנקים מדגישה את החשיבות הרבה שהרגולטור מעניק לסוגיית מיקום האפשרויות המנויות

בחוק. המפקח ציין באופן ברור כי אי-מתן אפשרות מהירה ונוחה לסיום התקשרות הוא הפרה חמורה של הוראות החוק, וכי הוא רואה חשיבות קריטית במיקום מהיר ונגיש של האפשרות לסיום התקשרות.

5.38. עילת מיקום האופציות לפי סעיף 5א3(א) לחוק הבנקאות אינה נסמכת על חריגה מזמן ההמתנה, ואינה מושפעת מנתונים סטטיסטיים רוחביים.

5.39. מדובר בדרישה קוגנטית, מנדטורית, המנוסחת כהוראה עצמאית המורה לעוסק להעמיד בפני הלקוח את האפשרות לשירותים חיוניים (סיום התקשרות, בירור חשבון, טיפול בתקלה) מייד לאחר בחירת השפה, ללא דיחוי וללא הטמנה במעמקי מערכת הנתב.

5.40. הפרה של חובה זו גורמת לפגיעה מהותית בזכות לקבל שירות, אף אם לקוח מסוים לא חרג מהזמן המקסימלי להמתנה.

5.41. הפרת חובת מיקום השירות היא הפרה שיטתית ומתמשכת, שאינה תוצאה של עומס רגעי, ולא קשורה לנסיבות חיצוניות – אלא מבנה תכנוני מכוון של מערכת IVR.

5.42. מהעובדות עולה כי המשיבה מיקמה את האפשרות ל"סיום התקשרות" במקום 16 מתוך 16, ואת האפשרות ל"בירור חשבון" במקום 15 – בניגוד מוחלט ללשון החוק ולתכליתו.

5.43. העובדה כי הוטל בעבר עיצום כספי על המשיבה בגין מבנה הנתב (נספח 2) מלמדת כי גם הרגולטור ראה במבנה זה הפרה חמורה עצמאית.

5.44. ההפרה התקיימה גם לאחר "התיקון" שביצעה המשיבה לנתב – והיא נמשכת, ככל הנראה, גם כיום.

הפערים בפועל – לפני ואחרי "תיקון" הנתב

5.45. מבדיקה אמפירית שנערכה באמצעות תיעוד שיחות מוקלטות שבוצעו ע"י המבקשים, עולה תמונה ברורה של עיכובים שיטתיים במיקום האפשרויות "ביטול כרטיס" ו"סיום התקשרות":

5.46. לפי החוק, האפשרות לביטול כרטיס או לסיום התקשרות הייתה אמורה להיות זמינה כבר לאחר 105 שניות ממועד התחברות הלקוח למערכת ה-IVR (67 שניות מהזנת הנתונים, לאחר כ-38 שניות ראשוניות של תעבורת פתיחה, זיהוי ובחירת שפה).

בפועל, לפני התיקון:

5.47. אופציית "ביטול כרטיס" הופיעה רק לאחר 147 שניות – הפרש של 42 שניות, שהם 28.57% ממשך ההמתנה בפועל (42/147).

5.48. אופציית "סיום התקשרות" הופיעה רק לאחר 156 שניות – הפרש של 51 שניות, שהם 32.69% ממשך ההמתנה בפועל (51/156).

גם לאחר "תיקון" שביצעה המשיבה בנתב (אפריל 2024):

5.49. מיקומן של האופציות הוזז למקום מוקדם יותר, אך בפועל הן מופיעות רק לאחר 84 שניות – לעומת 67 שניות שהיו אמורות להספיק (כלומר, מיד לאחר אובדן כרטיס).

5.50. הפרש זה של 17 שניות, מהווה עדיין 20.23% מזמן ההאזנה בפועל (17/84), ולפיכך ההפרה נמשכת, גם אם הוקטנה.

5.51. המשמעות המשפטית של ההפרה

- 5.52. הפערים המתוארים לעיל אינם טכניים או שוליים. מדובר בחריגה ישירה מהוראה חוקית, המחייבת מענה מידי ולא "בסמוך" או "בהמשך". מדובר בהפרה איכותית, ולא רק כמותית:
- 5.53. החוק אינו מתיר כל השהיה בין אובדן כרטיס לאופציית ביטול או סיום התקשרות – אלו צריכות להופיע ברצף מידי;
- 5.54. העיכוב של 28%–33% מהזמן הכולל שנדרש להגעה לאופציה, ו-20% גם לאחר "תיקון", מעיד על כוונת סרבול מערכתית;
- 5.55. הפערים נמדדים בשניות, אך מגלמים פגיעה רוחבית ומתמשכת בכל לקוח המבקש לממש זכות בסיסית של ביטול או סיום התקשרות.

תוצאה רגולטורית ומשפטית

- 5.56. בנק ישראל כבר קבע בעבר כי מיקום שגוי של "סיום התקשרות" הוא עילה לעיצום כספי. ההפרה הנוכחית חמורה עוד יותר, שכן היא נמשכת גם לאחר תיקון לכאורה, ומשפיעה על כלל הפניות של לקוחות לפעולות מהותיות.
- 5.57. בהתאם להלכה הפסוקה ולכוונת המחוקק, עיכוב מערכתי ב-IVR מהווה פגיעה בזכות חוקתית לשירות הוגן, נגיש ומידי – ופוגע בזכותו של הלקוח לקבל מידע מהותי, לממש זכויותיו ולסיים התקשרות ללא חסמים מלאכותיים.

5.58. סיכום העילה

- 5.59. עיכובי מיקום של 42, 51 ואף 17 שניות, המהווים כ-20% עד 33% מהזמן שנדרש בפועל להגיע לאופציות הקריטיות, ממחישים את ההפרה הבוטה של סעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות.
- 5.60. ההפרה מתקיימת ללא קשר למספר הנציגים הפעילים או לעומס זמני. די בעצם המבנה של מערכת הנתב, כפי שנבנתה ומתוחזקת ע"י המשיבה, כדי להקים עילה עצמאית ונפרדת למתן סעד – לרבות סעד הצהרתי, צווי עשה, ופיצוי נפרד – בגין פגיעה בזכות מיידית לשירות אנושי.

6. המשיבה הפרה את הוראות החוק והחוזר בדבר העמדת האופציה לביטול כרטיס/סיום התקשרות או בירור חשבון, בתחילת השיחה למוקד המשיבה.

iii. סיכום ביניים של העילות

7. כעולה מהאמור לעיל המשיבה ממקמת אפשרויות לביטול כרטיס/סיום התקשרות וכן בירור חשבון בשלבים מאוחרים באופן משמעותי מתחילת השיחה.
8. המבקשים ידגישו כי ביום 02.06.21 פורסם על ידי הפיקוח על הבנקים כי הוטל על המשיבה עיצום בנוגע להפרה זו ראה נספח 2.
9. מהמפורט לעיל כולל בפרק העובדתי, עולה כי המשיבה הפרה את הוראות החוק והוראות החוזר, בנוגע לזמני ההמתנה לנציג אנושי במוקד.
10. המשיבה העריכה בניגוד לחוק את זמני ההמתנה עקב אי הצבת האופציה לביטול כרטיס/סיום התקשרות או בירור חשבון מייד לאחר תחילת השיחה כמפורט בסעיף 3א5(א). כדלקמן:

"3א5(א) (א) תאגיד בנקאי המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח לפחות לסוגי שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני"

11. הפרה זו גורמת להערכת זמן ההמתנה בניגוד לחוק.
12. לכך מצטרפת ההפרה מצד המשיבה את זמן ההמתנה המירבי שנקבע ל 6 דקות .
13. על פי סעיף 15 לחוק הפרה של הסעיפים לעיל בחוק ובתקנות מהוות עוולה בניזיקין.
- ”15. דין נזק שנגרם לאדם על ידי עבירה על הוראות חוק זה, או על כל תקנה שניתנה לפיו, כדין נזק שמותר לתבוע עליו פיצויים על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש], ולענין סעיף זה אין נפקא מינה –**
- (1) **אם הנזק נגרם במישרין או בעקיפין;**
- (2) **אם הנזק הוא בחסרון-כיס או במניעת ריווח;**
- (3) **אם עובר העבירה עמד לדין פלילי ואם לאו;**
- (4) **אם עובר העבירה לא התכוון לגרום את הנזק או לא יכול היה לראותו מראש.”**
14. מעבר לצורך יש להדגיש כי המשיבה אינה מאפשרת לבטל כרטיס/לסיים התקשרות מלבד יצירת קשר טלפוני למוקד או הגעה פיזית לסניפי הבנק.
15. המשיבה לא ייצרה אופציה לשירותים הנ"ל דרך האינטרנט או באמצעים דיגיטליים אחרים.
16. מאחר שהפרה של החוק נקבעת כשיעור סטטיסטי של חריגה מזמני המתנה מתוך כלל השיחות בתקופה כפי שנקבע בחוזר של המפקח על הבנקים, אין בידי המבקשים לאסוף נתונים של אלפי שיחות הנדרשות לצורך קביעת הפרה זו.
17. כל הנתונים נמצאים בידי המשיבה המחויבת לשמרם ולדווח לרגולטור על פי הדין.
18. על כן יתבקש בית המשפט לחייב את המשיבה להעביר לידי המבקשים את כל הנתונים הרלוואנטיים המצויים ברשותה.

ו. עילת תביעה אישית למבקשים

- 18.1. המבקשים מבקשים להבהיר כי השיחה שביצעה מבקשת 1 למוקד הטלפוני של המשיבה, במסגרתה המתינה מעל שש דקות ללא קבלת מענה אנושי, בוצעה ביום 01.10.23 לפני פתיחתו של מבצע "חרבות ברזל" ביום 7.10.2023.
- 18.2. במועד השיחה לא התקיימו מגבלות שירות חריגות, לא פורסמה הודעת חירום כלשהי לציבור, ולא הובאה כל ראייה מצד המשיבה לקיומן של נסיבות מסכלות רלוונטיות. מדובר בהפרה מובהקת של הוראות הדין, בזמן שגרה, ובאופן עצמאי מן הנסיבות שייתכן ונוצרו לאחר מכן.
- 18.3. יתרה מכך, על פי דוח הפיקוח על הבנקים, חודש אוקטובר 2023 כולו סווג כחודש שבו המשיבה חרגה מהרף הרחבי המותר על פי חוזר המפקח.
- 18.4. חריגה זו נבחנת על בסיס חודשי, ואין כל הבחנה בדוחות עצמם בין תחילת החודש לסופו. לפיכך, עומדת למבקשת 1 חזקה עובדתית מלאה, לפיה ההפרה שחוותה נכללת במסגרת חריגה רוחבית מוכרת על ידי הרגולטור.
- 18.5. לא ניתן לייחס את החריגה החודשית בחודש אוקטובר 2023 אך ורק על השפעת המלחמה לאור חריגות העבר לפני אוקטובר והחריגות לאחר אוקטובר .

- 18.6. המשיבה לא ביקשה או קיבלה כל החרגה רגולטורית לחודש אוקטובר 2023 – לא בדוחות פומביים, לא בהודעות לעיתונות ולא בהוראות לניהול תקין.
- 18.7. בהקשר זה יש להשוות להתנהלות הפיקוח על הבנקים במהלך משבר הקורונה, שם פורסמה חריגה רשמית, רוחבית ומתועדת, שאפשרה לתאגידים בנקאיים לחרוג באופן זמני מהדרישות לצורך היערכות למצב החירום.
- 18.8. לעומת זאת, באוקטובר 2023 לא פורסם כל פטור או הקלה, והדרישות נותרו על כן במלוא תוקפן.
- 18.9. בנוסף, יצוין כי דפוס ההפרות מצד המשיבה אינו ייחודי לחודש אוקטובר 2023:
- 18.10. גם בשנים שקדמו לו (לרבות דוחות מ'2019–2022), וכן בחודשים מאוחרים יותר, ובפרט בחודש מאי 2024, נרשמה חריגה רוחבית נוספת מזמני ההמתנה המרבית הקבועים בדן.
- 18.11. מכאן, שגם אלמלא פרוץ המלחמה – סביר ביותר כי המשיבה הייתה חורגת גם באוקטובר, וזאת על רקע שיטת שירות לקויה ומתמשכת, שאינה מוסברת על ידי אירוע ביטחוני חד-פעמי.
- 18.12. יתרה מכך, המבקשים טוענים כי עצם**שילובן של שתי אופציות כמעט זהות – "ביטול כרטיס" ו"סיום התקשרות" – בעומק התפריט (מיקומים 13 ו'16 מתוך 16), מהווה הטעיה שיטתית של לקוחות, אשר הובילה לפיצול מלאכותי של תעבורת השיחות בנתב, ובכך הסתירו בפועל את מימדי ההמתנה החריגה.
- 18.13. מצב זה מנע מדוחות בנק ישראל לשקף את מלוא ההיקף של החריגות, והביא לכך שגם בחודשים נוספים שבהם ביצעו המבקשים שיחות – אשר לכאורה לא הוצגו כחריגים רוחבית – התקיימו בפועל חריגות נרחבות מהוראות הדן.
- 18.14. בנוסף, עומדת למבקשים גם עילה משפטית נפרדת מכוח סעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות, שעניינה בהצגת האפשרויות למענה אנושי (לרבות סיום התקשרות, בירור חשבון וטיפול בתקלה) באופן מיידי לאחר בחירת השפה.
- 18.15. מדובר בדרישה נפרדת, שמנוסחת בלשון חיובית ועצמאית, ואינה כפופה לתנאי החריגה הסטטיסטית שנקבעו בסעיף 3א5(ג).
- 18.16. כאמור בבקשה, המשיבה מיקמה את האפשרויות החיוניות בעומק התפריט (לרבות במקומות 13, 15 ו'16), באופן המנוגד להוראות החוק.
- 18.17. הפרה זו מתקיימת באופן עצמאי גם כאשר לא חלה חריגה רוחבית באותו חודש, ומשכך מהווה עילת תביעה אישית מלאה גם למבקשת 1 וגם למבקשים 2–3, אשר נחשפו בפועל למבנה נתב מטעה וחוסם גישה לשירות בסיסי.
- 18.18. לצד האמור, המבקשים מבקשים להדגיש כי גם למבקשים 2 ו'3 (מר אריה ערמון וגב' רחל ערמון) קמה עילת תביעה אישית עצמאית, וזאת בשל פניות חוזרות ונשנות למוקד השירות באופציית "בירור חשבון", אשר שובצו בעומק מערכת הנתב.
- 18.19. במסגרת שיחות אלה, אשר בוצעו בחודשים אפריל–יוני 2024, המתינו המבקשים זמן ניכר למענה אנושי, וחלקן לא נענו כלל, בניגוד להוראות סעיף 3א5 לחוק הבנקאות.
- 18.20. בפרט, בחודש מאי 2024, מצוין בדוחות בנק ישראל כי המשיבה חרגה מהרף הרוחבי המותר, ובכך מתקיימת גם אצלם עילה אישית משולבת: הן במובן הפרטני, והן במישור המערכתי.

18.21. לבסוף יודגש כי העילה האישית של מבקשת 1 – כשם שעילת מבקשים 2 ו-3 – עונה על כל תנאי סעיף 4(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות: היא מבוססת על הפרה בזמן שגרה, אשר חרגה מהמותר לפי דין, ואינה ניתנת להחרגה רטרואקטיבית.

18.22. ההפרה נובעת ממדיניות שירות עקבית, שחזרה על עצמה לאורך שנים, כלפי כלל ציבור הלקוחות.

18.23. לפיכך, עומדת למבקשים עילה אישית תקפה ומלאה, אשר מזכה אותם במעמד לייצג גם את אותם לקוחות שנפגעו מההפרות המערכתיות בתקופות שקדמו, ומכוחה יש לאשר את ניהול ההליך כתובענה ייצוגית.

ז. הפרת חובה חקוקה

19. סעיף 63 לפקודת הניזקין קובע מהי הפרת חובה חקוקה:

“(א)מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חיקוק – למעט פקודה זו – והחיקוק, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר, וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החיקוק; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו.

(ב)לענין סעיף זה רואים חיקוק כאילו נעשה לטובתו או להגנתו של פלוני, אם לפי פירושו הנכון הוא נועד לטובתו או להגנתו של אותו פלוני או לטובתם או להגנתם של בני-אדם בכלל או של בני-אדם מסוג או הגדר שעמם נמנה אותו פלוני”

בפסיקה נקבע כי אלו הן יסודות העוולה:

א. חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק;

ב. החיקוק נועד לטובתו של הניזוק;

ג. המזיק הפר את החובה המוטלת עליו;

ד. ההפרה גרמה לניזוק נזק;

ה. הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזק אליו נתכוון החיקוק.

19.1. בענייננו מתקיימים כל יסודות עוולת חפרת חרבה חקוקה:

19.2. החובות ביחס לזמני ההמתנה נקבעו מכוח חיקוקים כדוגמת החוק הנמצא בבסיס העילה דכאן.

19.3. הוראות החוק פעולות לשמירת זכויות הלקוחות על פי החוק.

19.4. למבקשים ולחברי הקבוצה נגרמו נזקים כתוצאה מאי עמידת המשיבה בזמני ההמתנה הקבועים בדין, ואשר בדיוק למניעת נזקים אלו חוקקו החיקוקים.

19.5. התנהלותה של המשיבה היא הסיבת הבלעדית לנזקים שנגרמו.

19.6. על כן לא יכולה להיות מחלוקת כי התנהלותה ההפרה באופן שיטתי של המשיבה מקיימת את מלוא יסודותיה של עוולת הפרת חובה חקוקה.

ה. עשיית עושר ולא במשפט

20. המבקשים יטענו כי חובת המשיבה לפצותם, חלה גם מכוח התעשרותה של המשיבה שלא במשפט על פי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979:

1. (א)מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן – הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן – המזכה), חייב להשיב למזכה את הזכיה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה – לשלם לו את שוויה.

(ב)אחת היא אם באה הזכיה מפעולת הזוכה, מפעולת המזכה או בדרך אחרת."

- 20.1. כאמור לעיל, ההתעשרות של המשיבה שלא כדין, נובעת מכך שאינה מעמידה די נציגי שירות כדי לקצר את זמני המענה כפי שהיא חייבת לעשות על פי דין ובכך חוסכת את העלויות הנדרשות כדי לעמוד בדרישות הדין.
- 20.2. המשיבה מתעשרת מהפער בין העלויות הנדרשות למתן השירות בהתאם לדין בקשר לכמות נציגי השירות ומבחינה טכנית, לבין העלויות כפי שהן כיום.
- 20.3. כמו כן מתעשרת המשיבה מהמשך גביית דמי הכרטיס למרות רצונם של המבקשים וחברי הקבוצה לבטלו.
- 20.4. המשיבה נהנית לאורך השנים מהחלק היחסי מדמי הכרטיס המשולמים בתמורה לקבלת שירות מיטבי בהתאם לדין, מכיוון שהמשיבה לא מספקת תמורה זו היא מתעשרת שלא כדין.
- 20.5. פירוט ההתעשרות שלא כדין זהה לנזק המופיע בסעיפים 114-116 בפרק הנזק האישי להלן.
- 20.6. במסגרת בקשת האישור יתבקש בית המשפט הנכבד למנות בודק חיצוני, שיבחן את שווי ההתעשרות/החיסכון בעלויות שצומחת למשיבה כתוצאה מהפרת חובותיה.

ט. הפרות חוזיות

21. הפרות חוזיות

- 21.1. החובות המופיעות לעיל מכוח חיקוקים שונים הינן חובות קוגנטיות ומשכך הן הופכות, לחלק מהמערכת החוזית של המשיבה כלפי המבקשים וחברי הקבוצות.
- 21.2. המשיבה מחויבת להעמיד שירות תקין ובהתאם לדין למבקשים ולשאר חברי הקבוצות כשחלק מן התמורה החוזית משולם בגין שירות זה.
- 21.3. כאשר המשיבה אינה עומדת במחויבויות אלו, היא הפרה את החוזה שלה אל מול לקוחותיה.
- 21.4. כאשר הדין מחייב את המשיבה להעניק ללקוח זכות כלשהי, הרי שלא רק הפרתה של הזכות מהווה הפרת חובותיהן של המשיבה במישור היחסים החוזי, אלא גם הסתרת הזכות מן הלקוח תוך הכשלתו של הלקוח מלעמוד על זכויותיו.
- 21.5. בכל מקרה המשיבה הפרה את חובת תום הלב טרם כריתת החוזה וכן את חובת תום הלב בקיום החוזה.

י. הנזקים שנגרמו למבקשים

i. הנזקים עקב זמן המתנה של מעל 6 דקות

- א. למותר לציין כי לעיכוב בטיפול בבקשות לביטול כרטיס אשראי או לבירור חשבון בשל זמני המתנה ארוכים יש השלכות כלכליות מובהקות המהווים נזק ממוני.
- ב. לצורך כך נקבעו ההוראות בחוק ביחס לזמני המתנה אשר נועדו לדאוג לכך שהצרכן לא יבזבז את זמנו בהמתנה לנציגי שירות של חברות דוגמת המשיבה.
- ג. כאשר המשיבה הפרה את הוראות הדין בעניין זמני המתנה היא גורמת למבקשים ולחברי הקבוצות נזק, בין היתר בדמות חוסר נוחות, אובדן זמן, וכן עוגמת נפש עצומה.
- ד. כאשר לקוח נדרש להמתין זמן רב למענה של נציג שירות נגרמים לו לתסכול ועוגמת נפש עצומה.

נזק ממוני

22. הנזק

- 22.1. המבקשים ידגישו כי חלק מהתשלומים החודשיים אותם הם משלמים כדמי כרטיס, הינו בעבור קבלת שירות מיטבי וכדין ממוקד שירות הלקוחות של החברה.
- 22.2. המבקשים מעריכים כי בעבור שירות מיטבי וכדין מהמשיבה הם שילמו סכום המוערך באופן השמרני ביותר ב 40% מתוך סך דמי הכרטיס ששולמו למשיבה במהלך השנים .
- 22.3. בעבור מבקשת 1 הסכום ששולם עבור השירות המיטבי מוערך ב $15 * 40\% = 6$ ₪ * 12 חודשים * 5 שנים = 360 ₪. ש"ח .
- 22.4. בעבור מבקשת 2 הסכום ששולם הוא 8.5 ₪ * $40\% = 3.4$ ₪ * 12 חודשים * 5 שנים = 81.6 ₪.
- 22.5. הנזק שנגרם למבקשים כתוצאה מבזבוז זמן מיותר בהמתנה לקבלת השירות יחושב באופן שמרני כאשר נתייחס לתעריף שכר המינימום לשעת עבודה במשק אשר עומד כיום על 32.30 ש"ח לשעה כך שעל פי הנחות אלו הנזק לדקה עומד על 0.53 ₪ לדקה.
- 22.6. מבקשת 1 המתינה מעבר לנדרש כ- 200 דקות , על כן סך הנזק הממוני אשר נגרם למבקשת 1 כתוצאה מרכיב זה מוערך בסך של 106 ₪.
- 22.7. מבקשים 2-3 המתינו מעבר לנדרש כ- 200 דקות על כן סך הנזק הממוני אשר נגרם למבקשים 2-3 כתוצאה מרכיב זה מוערך בסך של 106 ₪.

נזק לא ממוני

23. הנזק

- 23.1. המבקשים מעריכים את הנזקים הלא ממוניים שנגרמו להם כתוצאה מהרגשות השליליים, עוגמת הנפש והתסכול שחשה עקב התנהלותה שלא כדין של המשיבה בעניין זמני המענה אשר גרמו למבקשים להמתין דקות ארוכות למענה אנושי בניגוד להוראות חוק הבנקאות כפי שמפורט לעיל, באופן שמרני ביותר, בסכום 25 ש"ח עבור מבקשת 1 וכן 25 ₪ עבור המבקשים 2-3
- 23.2. נזקים לא ממוניים אלו מוערכים באופן שמרני.

ii. נזק אישי למבקשים עקב הפרת חובת מיקום האפשרויות לשירות אנושי

- א. המשיבה, בניגוד להוראות סעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981, לא הציבה בפני לקוחותיה את האפשרויות לקבלת שירותים מהותיים – סיום התקשרות, בירור חשבון וטיפול בתקלה – מיד לאחר בחירת השפה, כדרישת החוק. תחת זאת, הוצגו אפשרויות אלה רק בעומק התפריט,

במיקומים 13 עד 16 מתוך 16, באופן שהכביד על גישת הלקוחות לזכויותיהם ופגע בזכות החוקית לקבלת שירות ישיר, יעיל ונגיש.

ב. בשל מבנה נתב זה, חוו המבקשים נזק ממשי ונפרד, הן ממוני והן לא ממוני :

נזק ממוני

24. הנזק

24.1. המבקשים, שכל אחד מהם ניסה לפנות לשירותים בסיסיים דרך המוקד הטלפוני במספר רב של שיחות, נדרשו להאזין שוב ושוב לרצף ארוך של אפשרויות שאינן רלוונטיות, אשר האריכו את משך השיחה באופן מיותר ומלאכותי.

24.2. בממוצע, בכל אחת מהשיחות, נגרם למבקשים עיכוב של לפחות 40 שניות כתוצאה מהצבת האופציות בעומק התפריט. מדובר בעיכוב שניתן לכמת באופן כלכלי לפי שכר המינימום במשק, אשר עומד נכון למועד הגשת הבקשה על 0.53 ₪ לדקה.

24.3. בהתחשב בכך שמבקשת 1 ביצעה לפחות 13 שיחות, והמבקשים 2–3 ביצעו לפחות 18 שיחות, ניתן לאמוד את הנזק הממוני המצטבר שנגרם להם מהפרה זו בלבד בסך כולל של כ-11 ש"ח – סכום קטן אך מוחשי, המהווה ביטוי לאובדן הזמן שנגרם עקב הפרת החוק בנוגע למיקום השירותים החיוניים.

נזק לא ממוני

25. הנזק

25.1. מעבר להפסד הזמן, המבנה המטעה של מערכת הנתב גרם למבקשים לחוות בלבול, תסכול, אי ודאות והכבדה מיותרת במימוש זכויותיהם.

25.2. מבקשת 1 לא ידעה כלל על קיומה של אופציית "סיום התקשרות" הממוקמת בעומק התפריט, ואף קיבלה מענה מטעה מנציג שלפיו אין הבדל בין ביטול כרטיס לסיום התקשרות.

25.3. המבקשים 2–3, בניסיונם לברר חיוב במטבע זר, נאלצו להתמודד עם מערכת ניווט מסורבלת אשר לא הציגה את האופציה המתאימה אלא רק לאחר מעבר רב-שלבי בתפריט.

25.4. תחושות התסכול, חוסר השליטה וחוסר הוודאות – אשר חזרו על עצמן בשיחות רבות – מהוות פגיעה ממשית בזכות לצרוך שירות באופן ישיר, פשוט ומכובד, כמתחייב מהדין.

נזק עקיף

26. הנזק

26.1. מבנה הנתב הבלתי נגיש גרם גם להשלכות כלכליות ועקיפות :

26.2. מבקשת 1 נאלצה לדחות את מימוש רצונה לסיים את ההתקשרות, ובשל כך שילמה דמי כרטיס חודשיים עבור שירות שלא רצתה בו עוד.

26.3. המבקשים 2–3, אשר לא הצליחו לברר במועד חיוב בעייתי במטבע זר, נגררו לשיחות חוזרות ולעיכוב בהבנת מצבם הפיננסי, באופן שיכול היה לגרום נזק של ממש.

קבוצה א

"כלל הפונים למוקד השירות הטלפוני של ישראלכרט אשר לא קיבלו מענה אנושי בהתאם וכמתחייב על פי הדין ו/או בהתאם לחוזר המפקחת על הבנקים ונאלצו להמתין מעבר לקבוע בחוק ו/או שיחתם נותקה באופן חד-צדדי ויזום ע"י ישראלכרט ו/או לא ניתנה להם האפשרות להשיג מענה אנושי, והכל מיום 25.07.2019 ועד מועד מתן פסק דין סופי בתביעה הייצוגית"

קבוצה ב

"כל לקוחות המשיבה שפנו למוקד השירות הטלפוני והאפשרויות למענה אנושי בעניינים מהותיים (סיום התקשרות, בירור חשבון, טיפול בתקלה) לא הוצגו בפניהם באופן מיידי לאחר בחירת השפה, בניגוד לסעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות"

i. הנזק שנגרם לחברי קבוצה א

27. הנזק הממוני

27.1. בידי המבקשים אין את הנתונים הדרושים כדי להעריך את גובה הנזק לחברי הקבוצה. נתונים אלה מצויים בידי המשיבה.

27.2. המבקשים פונים לבית המשפט הנכבד שיורה למשיבה להמציא את נתוני זמני ההמתנה של לקוחות המשיבה בפנייה למוקד שירות הלקוחות של המשיבה במשך השנה העוברת להגשת בקשה זו. הנתונים המבוקשים בחתך של זמן המתנה ביחס לכל לקוח שפנה ובחתך של לקוחות שזמן ההמתנה שלהם חרג מ 6 דקות.

27.3. הנזק לקבוצות יקבע על סמך ההנחות הבאות:

27.4. מספר הלקוחות שזמן ההמתנה שלהם חרג מ 6 דקות כקבוע בחוק. מספר לקוחות כאמור ימסר על ידי המשיבה לחודש או שנה ויוכפל בהתאם לתקופה הרלוואנטית.

27.5. הנזק הממוני לחברי הקבוצה - מספר לקוחות אלו במכפלת מספר דקות החרוגה של כל לקוח במכפלת ב0.53 ש' לדקה ש' כמתואר בנזק האישי שנגרם למבקשים.

נזק לא ממוני

28. הנזק

28.1. הנזק הלא הממוני בסך 25 ש' שנגרם למבקשת 1 ולמבקשים 1-2 במכפלת מספר הלקוחות שנאלצו להמתין מעבר לקבוע בדין.

28.2. נזק לא ממוני במקרה הדומה לענייננו בעניין הפרת החובות לזמני המתנה, הוכר בפסיקה ראה ת"צ (מרכז) 552-07-14 אור קרבקי נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ:

"גם חוסר נוחות בא בגדר נזק, כמוגדר בפקודת הנזיקין [נוסח חדש]:

"נזק" – אבדן חיים, אבדן נכס, נוחות, רווחה גופנית או שם-טוב, או חיסור מהם, וכל אבדן או חיסור כיוצאים באלה;"

....

אני סבורה שהמבקשים הוכיחו לכאורה אי נוחות בסדר גודל המתבקש לצורך קביעת נזק שאינו נזק ממון.

....

ברי כי הפרת חובתה של הוט התבטאה בחוסר נוחות של לקוחותיה. המתנה ממושכת לשירות או מנגד ויתור על השירות, בשניהם מימד משמעותי של חוסר נוחות. כאשר הלקוח סבור או יודע כי על הספק חלה חובה להשיב לו תוך פרק זמן מסוים, ואף על פי כן הוא מפר את חובתו – תחושת חוסר הנוחות ודאי גוברת. זאת ועוד, בסגנון החיים העכשווי החיבור לאינטרנט (וגם לטלפון ולטלוויזיה) מהווה אמצעי חשוב בניהול חיי הפרטיים של אדם כמעט בכל זווית ידועה, בחיי המקצועיים, ובמעגלים החברתיים שאליהם הוא שייך. לא אגזים בודאי אם אומר שזהו חלק בלתי נפרד מאורח החיים המקובל על חלק גדול מן הצבור בישראל. תקלות אפשריות, כמובן, אך ראוי לתקן במהירות האפשרית, ולאפשר את המשך זרימת המידע והחיבור האינטרנטי. נקל לתאר את התסכול וחוסר האונים המתלווים לתקלה מתמשכת, כשגם לא ניתן לבקש עזרה בפתרונה."

ii. הנזק הקבוצתי לחברי קבוצה ב' – בגין הפרת חובת מיקום האפשרויות לשירות אנושי

29. הנזק

29.1. חברי קבוצה ב' הם כל לקוחות המשיבה שפנו למוקד השירות הטלפוני, והאפשרויות לקבלת מענה אנושי לשירותים החיוניים – סיום התקשרות, בירור חשבון או טיפול בתקלה – לא הוצגו בפניהם באופן מידי לאחר בחירת השפה, בניגוד לחובה הקבועה בסעיף 5א3א(א) לחוק הבנקאות. מדובר בהפרה מערכתית, רוחבית ומתמשכת של חובה קוגנטית.

29.2. כתוצאה מהפרה זו, נגרם לחברי הקבוצה נזק ממשי, אותו ניתן לסווג לשלושה רבדים:

נזק ממוני – בזבוז זמן תפעולי לכל פנייה

29.3. בשל מבנה הנתב שבו שובצו האופציות החיוניות בעומק רב של התפריט (במיקומים 13–16 מתוך 16), נדרשו חברי הקבוצה להאזין לשורת אפשרויות מוקלטות בלתי רלוונטיות – טרם שניתנה להם אפשרות לממש את זכותם לקבל שירות אנושי בסוג השירות המבוקש.

29.4. המבקשים מעריכים, על בסיס השיחות שתועדו על ידם, כי משך ההאזנה הנוסף שנכפה על כל לקוח עומד בממוצע על 40 שניות לשיחה.

29.5. בהנחה שמאות אלפי לקוחות פנו לאורך התקופה לשירותים אלו, ניתן לאמוד את הנזק המצטבר במונחי זמן כללי, המהווה פגיעה כלכלית בפועל (שקול לאובדן שכר, אובדן שעות עבודה או עיכוב בהתקשרות צרכנית אחרת).

29.6. לצורך אומדן זה, המבקשים מציעים לכמת את אובדן הזמן לפי תעריף שכר מינימום של 0.53 ש"ח לדקה.

נזק לא ממוני – תחושת בלבול, סרבול והכבדה בלתי חוקית

29.7. כל לקוח שנדרש לנווט בין שכבות תפריט רבות כדי לממש זכות מוגדרת בדין – חווה תסכול, בלבול, חוסר ודאות והעמסת יתר.

29.8. הפרת חובת המיקום פוגעת בזכות נגישות מהותית, שהמחוקק ראה בה זכות עצמאית.

29.9. בהתאם לכך, ולגישה שמרנית וזהירה, המבקשים מעריכים את שווי הנזק הלא ממוני שנגרם לכל חבר קבוצה ב' בסך של 25 ש"ח, על עצם הפגיעה בזכות הקבועה בדין, גם אם בסופו של דבר הצליח הלקוח להגיע לנציג.

נזק עקיף – דחייה או מניעה של מימוש הזכות

29.10. העיכוב בגישה לשירות גרם בפועל לכך שחלק מחברי הקבוצה ניתקו את השיחה, זנחו את הבקשה, או התייאשו מניסיון לבטל את השירות.

29.11. דחייה זו גררה לגבייה מיותרת של דמי שירות (למשל דמי כרטיס), פיגור בהבנת חיובים חריגים, והעמקת התלות בפלטפורמה שאינה עומדת בחוק.

29.12. הפסדים עקיפים אלו – גם אם קשה לאמוד את שיעורם המדויק – מהווים רכיב נזק נוסף המצדיק פיצוי או השבה לפי סעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות.

יב. התקיימות התנאים לאישור התביעה כייצוגית

30. נושא התביעה - תביעה נגד עוסק בקשר לענין שבינו לבין הלקוח

א. סעיף 3 (א) לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006, (להלן בפרק זה "החוק") בצירוף פרט 1 לתוספת השנייה לחוק, מאפשר הגשת תובענה ייצוגית:

ב. תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאן.

ג. המשיבה היא עוסק; המבקשים וחברי הקבוצה הם לקוחות של המשיבה,

יג. זכאותה של המבקשים להגיש תביעה ייצוגית

31. סעיף 4 (א) (1) לחוק קובע:

א. "אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית כמפורט להלן:

(1) אדם שיש לו עילה בתביעה..."

ב. למבקשים קיימת עילת תביעה אישית, כפי שפורט לעיל.

ד. "התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה."

32. פירוט

א. השאלה המשותפת לכלל חברי הקבוצה היא האם המשיבה הפרה את הדין כאשר חרגה מזמני ההמתנה של 6 דקות במוקד הטלפוני או בכך שלא אפשרה מענה אנושי במוקד הטלפוני בקשר עם ביטול כרטיס/סיום התקשרות, מייד עם תחילת השיחה.

ב. האם הפרה המשיבה את סעיף 30 לחוק התקשורת.

- ג. כפי שפורט בהרחבה לעיל, התבצעו בדיקות נרחבות מאוד, במועדים שונים, על מנת לוודא כי קיימת קבוצה, וכי השאלה של זמני המענה הארוכים היא אכן שאלת רוחבית.
- ד. יש אפשרות סבירה שהשאלה המשפטית הנ"ל תוכרע לטובת חברי הקבוצה לאור הוראות הדין המפורשות והראיות החותכות שהוצגו לעיל.

טו. התובענה הייצוגית הנה הדרך המתאימה ביותר להכרעה

33. פירוט

- א. "תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין"
- ב. המקרה המתואר הוא מקרה מובהק לבירור התביעה בתביעה ייצוגית מהסיבות הבאות:
- ג. סכום התביעה האישית נמוך, ולאיש מחברי הקבוצה אין כדאיות להגישה באופן אישי;
- ד. כמות החברים בקבוצת היא רבה מאוד;
- ה. אין כל דרך מעשית לאתר כל אחד ואחת מחברי הקבוצה ע"י המבקשים.

טז. קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב

34. פירוט

סעיף 8 (א) (3) ו' (4) לחוק:

- א. "(3) קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת.
- ב. המבקשים מתאימה לייצג את קבוצת הנפגעים, המבקשים נפגעה באותו אופן שנפגעו יתר חברי הקבוצה, המבקשים מאמינה כי בסיוע בא כוחה, הם ייצגו בדרך הולמת את עניינם של כלל חברי הקבוצה;
- ג. המבקשים מגישה את הבקשה בתום לב מתוך אמונה בה ובהצלחתה לטובת כלל חברי הקבוצה;
- ד. בא כוח המבקש מנוסה בניהול הליכים של תובענות ייצוגיות.

יז. הסעדים הזמניים המבוקשים

35. בית המשפט הנכבד מתבקש להורות למשיבה להמציא את נתוני זמני ההמתנה של לקוחות המשיבה בפנייה למוקד שירות הלקוחות של המשיבה במשך השנה העוברת להגשת בקשה זו. הנתונים המבוקשים בחתך כללי של שיחות, של זמן המתנה ביחס לכל לקוח שפנה ובחתך של לקוחות שזמן ההמתנה שלהם חרג מ 6 דקות.

יח. הסעדים הקבועים המתבקשים

36. לאשר את התביעה כתביעה ייצוגית;
37. להגדיר את הקבוצה בשמם תנוהל התביעה כמבוקש לעיל;
38. לקבוע, כי השאלה המשותפת לקבוצה היא האם המשיבה מפרה אה הוראות החוק בכך שזמני המענה לשירות טלפוני אנושי עולה על שש דקות;

39. לקבוע כי השאלה המשפטית המשותפת לקבוצה היא האם המשיבה מפרה את הוראות חוק התקשורת בכך שהיא כופה על לקוחותיה האזנה לדברי פרסומת ומסרים שיווקיים.
40. לקבוע, כי הסעדים הנתבעים הם פיצוי או השבה, כמפורט בחלק המשפטי לעיל, וכן צו עשה, אשר יורה למשיבה לשנות את התנהלותה כך שתתאים להוראות הדין, כמפורט ברישא של הבקשה.
41. לתת הוראות בדבר אופן פרסום ההחלטה, ולקבוע כי המשיבה תישא בהוצאות הפרסום;
42. לקבוע, הוצאות משפט, גמול למבקש, ושכר טרחה לבא כוחם.

י"ט. סוף דבר

43. השירותים המסופקים ע"י המשיבה הם בבחינת שירות חיוני במיוחד במרחב המודרני והדיגיטלי של היום על כן רמת השירות שצריכת להינתן על ידה חייבת לעמוד בקריטריונים שנקבעו על פי דין ואף למעלה מכך.
44. המשיבה הפרה את הוראות חוק הבנקאות ואת הוראות חוק התקשורת כמפורט לעיל.
45. הפרות אלו אלצו את המבקשים ושאר חברי הקבוצות להמתין זמן רב מעבר למוגדר בחוק לשם קבלת השירות של ביטול כרטיס אשראי, וכן נאלצו המבקשים ושאר חברי הקבוצות לשמוע בעל כורחם דברי פרסומת ומסרים שיווקיים מצד המשיבה.
46. בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע את הסעדים המפורטים לעיל ולחייב את המשיבה לקיים אותם.
47. בית המשפט מתבקש לקבל את הבקשה ולאשר לנהל אותה כתובענה ייצוגית.
48. בית המשפט מבקש לפסוק לטובת המבקשים שכר טרחה והוצאות משפט.

***תצהירי המבקשים מצורפים ומסומנים כנספח 11.

***ייפויי כוח מצורפים ומסוממים כנספח 12.



ב"כ המבקשים

עו"ד שלום קמיל

נספח ב1

**דוח מיום 4.2.2020 - נתוני אוגוסט-
נובמבר 2019**

עמ' 33



ירושלים, ט' בשבט תש"פ
04 בפברואר 2020
20LM3194

לכבוד
ועדת הכלכלה
ירושלים

**הנדון: דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת
בהתאם לסעיף 5א3(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 התאגידיים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידיים 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 מתכבדת להגיש לוועדה את הדיווח התקופתי הראשון.

הפיקוח על הבנקים הוציא מכתב ובו דרישה לתיקון הליקוי שנמצא, לכל אחד מהתאגידיים הבנקאיים שבהם נמצאו פגמים בעמידה בדרישות החוק, או בדרישות ההוראה שהוצאה מכוחו.

בכבוד רב,

ד"ר חדוה בר

המפקחת על הבנקים

דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת – מענה אנושי מקצועי

1. רקע

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.

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 ניטור ובקרה וחובות פרסום מידע באתר האינטרנט.

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:

(1) 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 בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי.

(2) 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 בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.

חברת ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה, להלן הנתונים:

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי השירותים	
98.9%	94.6%	97.6%	95.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
7:32	7:59	7:25	7:55	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי השירותים	
98.9%	97.2%	98.8%	97.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
7:47	7:58	7:21	7:55	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי השירותים	
92.7%	86%	94.5%	88%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
7:15	7:58	7:22	7:55	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי השירותים	
98.3%	94%	98.9%	95.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דק' *
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה
7:34	7:54	7:02	7:52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דק' **
0	0	0	0	בכמה חרג מהמגבלה

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

** המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.

נספח ב2

**דוח מיום 26.7.2020 - נתוני דצמבר
2019 - יוני 2020**

עמ' 37



ירושלים, ה' אב תש"פ

26 ביולי 2020

20LM3294

לכבוד
ועדת הכלכלה
ירושלים

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 התאגידיים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידיים 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 השני.

במהלך התקופה נשוא דוח זה התרחש משבר נגיף הקורונה שבשלו החלטתי לעשות שימוש בסמכותי מכוח החוק ולהחריג את החודשים מרץ-מאי 2020. מצ"ב מכתבי למערכת הבנקאית בו הופעלה סמכותי, המפרט את השיקולים והטעמים שעמדו לנגד עיניי. כמפורט במכתב, נעשו על ידי המערכת הבנקאית מירב המאמצים על מנת להעניק ללקוחותיה שירות מיטבי בתקופה מאתגרת זו, למרות הקשיים האובייקטיביים הרבים שעמדו בפניה, והציפיה שלי היא שמאמצים אלה יימשכו, כדי לעמוד בזמני המענה הקבועים בדיון.

בכבוד רב,

יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת – מענה אנושי מקצועי

1. רקע

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.

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 ניטור ובקרה וחובות פרסום מידע באתר האינטרנט.

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:

(1) 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 בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי.

(2) 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 שניה:

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 בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.

ביום 7 באפריל 2020 פורסמה בהוראת שעה 250 "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם משבר הקורונה" הנחיה כי יש לתת קדימות במענה במוקד הטלפוני לאזרח ותיק החל מגיל 70 במקום 75 כנהוג עד כה.

חברת ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים	
97.7%	95.8%	97.4%	96.2%	דצמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:40	07:58	07:40	07:55	
00:00	00:00	00:00	00:00	
97.7%	96.5%	98.7%	96.8%	ינואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:55	07:57	07:27	07:56	
00:00	00:00	00:00	00:00	
99.4%	94.8%	99.2%	95.8%	פברואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:08	07:57	07:38	07:54	
00:00	00:00	00:00	00:00	
תקופה זו הוחרזה עקב משבר הקורונה.				
מרץ				
אפריל				
מאי				
97.9%	86.2%	92.4%	88.1%	יוני
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07:41	07:57	07:53	07:56	
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.

נספח ב3

דוח מיום 24.1.2021 - נתוני יולי-
דצמבר 2020

עמ' 41



ירושלים, י"א בשבט תשפ"א

24 בינואר 2021

21LM4059

לכבוד
ועדת הכלכלה
ירושלים

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 התאגידיים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידיים 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 השלישי.

במהלך תקופת דוח זה, יולי 2020 עד דצמבר 2020, משבר נגיף הקורונה נמשך בעוצמה. המציאות המשתנה באופן תדיר מאלצת את התאגידיים הבנקאיים להתמודד עם קשיים אובייקטיביים על מנת להמשיך לתת שירות ברמה מיטבית. בדיווח התקופתי הקודם שהוגש לוועדה לא הוצגו נתוני מרץ-מאי, בשל קושי גורף שחוותה המערכת כולה בתקופת הסגר הראשון, ובמקביל נשלח מכתב למערכת הבנקאית בו נדרשו התאגידיים הבנקאיים להמשיך ולנקוט במירב המאמצים בכדי לעמוד בזמני המענה הנדרשים ולתת שירות מיטבי ללקוחות.

בתקופת דיווח זו הייתה שונות בין התאגידיים ועל כן בחרנו להציג את נתוני המענה במלואם. התרשמותנו שנקטו מאמצים משמעותיים להעניק שירות טוב ללקוחות על אף הקשיים, ולעמוד בדרישות החוק וההוראה, וכי החריגות שנרשמו נבעו מקשיי המשבר. לתאגידיים הבנקאיים אשר לא עמדו במגבלות הקבועות בהוראה במהלך הרבעון השלישי נשלחו מכתבי אכיפה המתריעים על כך.

בכבוד רב,

יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת - מענה אנושי מקצועי

1. רקע

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.

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 ניטור ובקרה וחובות פרסום מידע באתר האינטרנט.

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:

(1) 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 בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי.

(2) 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 שניה:

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 בממוצע מתחילת השיחה, בחודש קלנדרי, בכל שעות פעילות המוקד.

במהלך המשבר שונתה ההנחיה לפיה יש לתת קדימות במענה במוקד הטלפוני לאזרח ותיק, והגיל הקובע נקבע על גיל 70 במקום 75.

חברת ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים :

ס"ה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
68.2%	81.0%	63.2%	92.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	יג
16.8%	4.0%	21.8%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
10: 57	08: 59	11: 09	08: 35	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
02: 57	00: 59	03: 09	00: 35	בכמה חרג מהמגבלה	טא
58.3%	86.1%	49.0%	94.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
26.7%	0.0%	36.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
12: 11	07: 59	12: 11	07: 55	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	טב
04: 11	00: 00	04: 11	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
68.0%	89.5%	61.0%	94.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
17.0%	0.0%	24.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	טג
09: 57	08: 24	10: 00	08: 16	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
01: 57	00: 24	02: 00	00: 16	בכמה חרג מהמגבלה	
70.5%	94.7%	63.0%	97.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	אוקטובר
14.5%	0.0%	22.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
10: 39	07: 55	10: 44	07: 53	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
02: 39	00: 00	02: 44	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	נובמבר
68.8%	88.9%	61.9%	94.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
16.2%	0.0%	23.1%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
10: 20	08: 54	10: 26	08: 40	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	דצמבר
02: 20	00: 54	02: 26	00: 40	בכמה חרג מהמגבלה	
78.0%	74.3%	76.9%	90.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
7.0%	10.7%	8.1%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	ישראלכרט
11: 22	09: 52	11: 36	09: 13	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
03: 22	01: 52	03: 36	01: 13	בכמה חרג מהמגבלה	

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

** המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.

נספח ב4

**דוח מיום 25.7.2021 - נתוני ינואר -
ינוני 2021**

עמ' 45

ירושלים, ט"ז באב תשפ"א
25 ביולי 2021
21LM4186

פיקוח על הבנקים
לשכת המפקח

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 הרביעי.

במהלך תקופת דוח זה, ינואר 2021 עד יולי 2021, חלו מספר אירועים מהותיים אשר השפיעו על יכולת התאגידים הבנקאיים לתת מענה מהיר ללקוחות:

1. משבר נגיף הקורונה נמשך וחל סגר שלישי – הסגר נמשך מסוף דצמבר 2020 ועד תחילת מרץ 2021 והיציאה ממנו הייתה מדורגת. רמת התחלואה הגבוהה באותה עת, בידודים של עובדי המערכת הבנקאית ובני משפחותיהם וסגירת מערכת החינוך השפיעו רבות על זמינות העובדים ובמיוחד עובדים שהם הורים לילדים צעירים.
2. שינוי רגולטורי מהותי – בתאריך 27 בדצמבר 2020 פורסם תיקון להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 329 אשר שינה את גובה מגבלת הפריים בהלוואות לדיור. התיקון נכנס לתוקף בתחולה מדורגת במהלך החודשים ינואר - פברואר והביא לגידול משמעותי בפניות הלקוחות למוקדים הטלפוניים של הבנקים בנושא משכנתאות.
3. מבצע "שומר החומות" – המבצע התרחש במהלך חודש מאי 2021 והשפיע על אזורים נרחבים במדינה לרבות סגירת מערכת החינוך.

המציאות המשתנה באופן תדיר אילצה את התאגידים הבנקאיים להמשיך ולהתמודד עם קשיים אובייקטיביים במתן השירות הטלפוני. בתקופת דיווח זו, התרשמו שנקטו מאמצים משמעותיים להעניק שירות טוב ללקוחות, על אף האתגרים, ולעמוד בדרישות החוק וההוראה. מהנתונים עולה, כי התאגידים

הבאים הצליחו לעמוד בדרישות החוק וההוראה במלואם : בנק הפועלים, הבנק הבינלאומי, בנק מרכנתיל-
דיסקונט, בנק מסד, חברת ישראלכרט, חברת כאל וחברת מקס.
הפיקוח מצפה שהתאגידים ימשיכו ליצור פתרונות גמישים להתמודדות עם אתגרי המציאות המשתנה
ולתת שירות מיטבי ללקוחות.

בכבוד רב,

יאיר אבידן
המפקח על הבנקים

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 ניטור 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.

חברת ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים :

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
87.6%	92.9%	85.6%	98.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	ינואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:58	07:57	07:58	07:35	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
89.2%	85.0%	89.3%	92.0%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	פברואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:54	07:59	07:53	07:54	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
90.5%	90.1%	90.8%	89.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	מרץ
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:57	07:56	07:57	07:58	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
89.9%	100.0%	88.8%	91.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	אפריל
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:51	06:52	07:50	07:56	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
87.2%	100.0%	85.1%	90.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	מאי
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:55	07:41	07:56	07:52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
87.2%	99.9%	85.4%	89.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	יוני
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:57	07:42	07:58	07:56	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.

** המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.

נספח ב5

דוח מיום 23.1.2022 - נתוני יולי-
דצמבר 2021

עמ' 50

ירושלים, כ"א בשבט תשפ"ב
23 בינואר 2022
22LM4338

פיקוח על הבנקים
לשכת המפקח

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 התאגידיים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידיים 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 ביולי 2019) ולאחר מכן למסור את הדיווח אחת לשנה.

בהתאם לכך הנני מתכבד להגיש לוועדה את הדיווח התקופתי החמישי.

במהלך תקופת דוח זה, יולי 2021 עד דצמבר 2021, חלה רגיעה במשק בהתמודדות עם משבר הקורונה ובהתאמה, תוצאות המערכת הבנקאית כוללות חריגות מעטות. נתונים אלו מעידים על שגרה של שירות לצד המגפה ונראה כי בתקופה זו ניתן מענה הולם ללקוחות.

יחד עם זאת, אציין כי צופה פני עתיד, בימים אלו חווה המערכת קשיים משמעותיים עקב הגל החמישי של הקורונה, אשר ייתכן וישפיעו על נתוני הדוח במועד הדיווח הבא.

הפיקוח מצפה שהתאגידיים הבנקאיים ימשיכו לנקוט במאמצים להתמודדות עם אתגרי המציאות המשתנה ולתת שירות מיטבי ללקוחות, ואנו מתרשמים כי אכן כך הדבר.

בכבוד רב,

יאיר אבידן
המפקח על הבנקים

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 ניטור 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.

חברת ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים :

טיפול בתקלה	בירור חשבון	סיום התקשרות	סה"כ 3 סוגי שירותים	
85.4%	85.6%	95.4%	86.5%	יולי
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 58	07: 51	07: 57	07: 53	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
85.4%	85.6%	95.4%	86.5%	אוגוסט
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 48	07: 45	07: 50	07: 46	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
90.6%	92.0%	99.9%	92.4%	ספטמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 55	07: 53	07: 30	07: 54	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
85.6%	85.8%	99.1%	87.0%	אוקטובר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 56	07: 57	07: 55	07: 57	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
88.6%	89.2%	99.8%	90.1%	נובמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 57	07: 47	07: 51	07: 50	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	
90.5%	92.0%	99.8%	92.3%	דצמבר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
07: 55	07: 46	07: 47	07: 49	
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.

נספח ב6

דוח מיום 25.7.2022 - נתוני ינואר-
יוני 2022

עמ' 54

לכבוד

ועדת הכלכלה

הכנסת

הנדון: דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת

בהתאם לסעיף 5א3(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 בפניי הפיקוח על הבנקים מבעוד מועד על הקושי שהם חווים במהלך התקופה. לאור הנסיבות החליט הפיקוח שלא לנקוט בצעדי אכיפה בגין תקופה זו. לגבי תאגידים בנקאיים 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.¹

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

בכבוד רב,



יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

¹ 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 נייטר 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.

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.

נספח ב7

**דוח מיום 25.7.2023 - נתוני יולי
2022 - יוני 2023**

עמ' 59

ירושלים, ז' באב תשפ"ג
25 ביולי 2023
23LM4939

פיקוח על הבנקים
לשכת המפקח

לכבוד
ועדת הכלכלה
הכנסת

הנדון: דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת

בהתאם לסעיף 5א(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 בנושאי מקצועי, על עמידתם של התאגידיים הבנקאיים בהוראות אלו, ובכלל זה השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו תאגידיים בנקאיים בפרק הזמן שנקבע למתן מענה בנושאי מקצועי ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם הם מחויבים לתת מענה בנושאי 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 השביעי, שהינו הדיווח השנתי הראשון.

מהנתונים עולה, כי מרבית התאגידיים עמדו בדרישות החוק וההוראה במלואם ואחרים באופן חלקי. בנק ישראל בוחן את הציות לחוק ובכלל זה את הנתונים המדווחים לו באופן שוטף. חריגות שנמצאות בנתונים עוברות הליכי בדיקה ובקרה לשם תיקון הליקויים. במקרים המתאימים ננקטים הליכי אכיפה ואף עיצומים כספיים.

השינויים בתנאים המקרו-כלכליים (בין השאר, עליית הריבית והאינפלציה) מגבירים את הצורך של לקוחות הבנקים בשירותים בנקאיים. הפיקוח על הבנקים קורא לתאגידיים הבנקאיים לעשות מאמץ על מנת לתת שירות ומענה הולמים ללקוחות ובכלל זה לזהות צווארי בקבוק מקצועיים ותפעוליים ולייעל את תהליכי העבודה מול הלקוחות, במטרה לתת מענה לצרכיהם.¹

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

בכבוד רב,



דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים

¹ ראו מכתב המפקח על הבנקים באתר בנק ישראל, בנושא [מתן שירות הולם](#) מתאריך 17.10.2021 [והוראת ניהול בנקאי תקין](#) מס' 501 שפורסמה ביום 29.3.2023 ותיכנס לתוקפה באופן מדורג עד ליום 29.3.2025.

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 ניטור 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.

חברת ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
91.5%	100.0%	90.8%	90.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	2022
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 51	07: 31	07: 50	07: 54	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
88.4%	100.0%	87.7%	86.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 49	06: 55	07: 51	07: 45	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
86.4%	100.0%	85.3%	85.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 54	06: 52	07: 54	07: 53	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
85.7%	92.8%	85.1%	85.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 54	07: 26	07: 55	07: 56	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
86.0%	85.2%	86.4%	85.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 50	07: 42	07: 53	07: 48	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
61.5%	74.9%	60.6%	59.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
23.5%	10.1%	24.4%	25.3%	בכמה חרג מהמגבלה	
11: 27	11: 43	11: 39	10: 52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
03: 27	03: 43	03: 39	02: 52	בכמה חרג מהמגבלה	

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
46.4%	59.4%	42.7%	49.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	ינואר
38.6%	25.6%	42.3%	35.9%	בכמה חרג מהמגבלה	
12:47	15:56	12:56	11:44	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
04:47	07:56	04:56	03:44	בכמה חרג מהמגבלה	פברואר
78.5%	90.6%	72.9%	82.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
6.5%	0.0%	12.1%	2.7%	בכמה חרג מהמגבלה	
09:43	11:01	09:19	10:16	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	מרץ
01:43	03:01	01:19	02:16	בכמה חרג מהמגבלה	
64.8%	55.9%	63.7%	67.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
20.2%	29.1%	21.3%	17.6%	בכמה חרג מהמגבלה	אפריל
10:07	10:10	09:57	10:17	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
02:07	02:10	01:57	02:17	בכמה חרג מהמגבלה	
51.3%	35.6%	52.5%	53.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	מאי
33.7%	49.4%	32.5%	31.7%	בכמה חרג מהמגבלה	
10:52	10:43	11:08	10:15	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
02:52	02:43	03:08	02:15	בכמה חרג מהמגבלה	יוני
65.2%	51.9%	67.7%	63.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
19.8%	33.1%	17.3%	21.7%	בכמה חרג מהמגבלה	
09:06	08:44	09:16	08:52	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	יולי
01:06	00:44	01:16	00:52	בכמה חרג מהמגבלה	
43.7%	27.9%	46.5%	42.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
41.3%	57.1%	38.5%	42.6%	בכמה חרג מהמגבלה	2023
10:03	09:51	10:07	09:58	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
02:03	01:51	02:07	01:58	בכמה חרג מהמגבלה	

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

** המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.

נספח ב8

**דוח מיום 31.7.2024 - נתוני יולי
2023 - מאי 2024**

עמ' 64

ירושלים, כ"ה בתמוז תשפ"ד

31 ביולי 2024

24LM5222

פיקוח על הבנקים

לשכת המפקח

לכבוד

ועדת הכלכלה

הכנסת

הנדון: דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת

בהתאם לסעיף 5א(ד)3(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 השמיני, שהינו הדיווח השנתי השני, בגין החודשים יולי 2023 עד מאי 2024¹.

בשבעה באוקטובר פרצה מלחמת "חרבות ברזל", ובעקבות כך חוותה המערכת הבנקאית עומסים במוקדים הטלפונים, בין השאר, כתוצאה מגיוס של עובדים למילואים או מחוסר זמינותם בשל העובדה שנאלצו להישאר בבית. בחודש זה ובחודשים הראשונים של המלחמה, הדגש בפיקוח על הבנקים ובמערכת הבנקאית הופנה בעיקר למעגל הראשון של המושפעים מהמלחמה (נפגעי הטרור, תושבי העוטף ואנשי המילואים), ובהתאם הוגדלו המשאבים כדי לתת מענה מידי לקבוצה זו.

יצוין לחיוב שהחל מחודש נובמבר ועל אף הקושי, מרבית המערכת הבנקאית חזרה לספק את השירותים הטלפוניים תוך עמידה בחוק. במקרים המתאימים נקטו צעדי אכיפה בהתאם לשיקול דעת המפקח.

בכבוד רב,



דניאל חחיאשוילי

המפקח על הבנקים

¹ באופן חד פעמי הדו"ח השנתי כולל נתונים אודות 11 חודשים ומהדו"ח הבא יכלול נתוני שנה מלאה וזאת עקב שינוי בהוראות הדיווח.

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 ניטור 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.

חברת ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
83.5%	73.3%	84.1%	84.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	2023
1.5%	11.7%	0.9%	0.8%	בכמה חרג מהמגבלה	
08:56	08:28	09:01	08:02	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:56	00:28	01:01	00:02	בכמה חרג מהמגבלה	
85.9%	89.5%	85.0%	90.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
08:22	07:56	08:26	07:55	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:22	00:00	00:26	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
85.5%	85.1%	85.5%	85.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:52	07:42	07:53	07:49	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
66.1%	71.4%	68.5%	54.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
18.9%	13.6%	16.5%	30.1%	בכמה חרג מהמגבלה	
13:20	11:09	13:18	13:40	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
05:20	03:09	05:18	05:40	בכמה חרג מהמגבלה	
95.0%	97.7%	95.0%	93.8%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:46	06:45	07:51	07:31	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
85.5%	90.8%	85.2%	85.2%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:46	07:18	07:48	07:42	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה		
85.6%	85.6%	85.6%	85.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	ינואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:43	07:48	07:41	07:51	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
85.9%	89.5%	85.7%	85.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	פברואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:45	07:41	07:44	07:53	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
86.6%	90.2%	86.5%	85.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	מרץ
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:51	07:50	07:52	07:50	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
85.4%	90.0%	85.1%	85.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	אפריל
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07:54	07:56	07:56	07:47	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:00	00:00	00:00	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	
84.2%	89.7%	82.8%	87.4%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	מאי
0.8%	0.0%	2.2%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
08:06	07:26	08:06	07:31	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00:06	00:00	00:06	00:00	בכמה חרג מהמגבלה	

* המגבלה - לפחות 85% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.

** המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.

נספח ב9

**דוח מיום 24.7.2025 - נתוני יוני
2024 - מאי 2025**

עמ' 69



ירושלים, כ"ח בתמוז תשפ"ה

24 ביולי 2025

25LM5490

לכבוד

ועדת הכלכלה

הכנסת

הנדון: דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת

בהתאם לסעיף 5א3א(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 התשיעי, שהינו הדיווח השנתי השלישי, בגין החודשים יוני 2024 עד מאי 2025.

נתוני המערכת הבנקאית בתקופה המדווחת מעידים על רמת ציות גבוהה עם חריגות בודדות וזניחות. המענה הטלפוני ממשיך להיות ערוץ מרכזי ליצירת קשר עם הבנקים, זמני המענה הם רכיבים מהותיים בחוויות הלקוח ובאמון הציבור במערכת הבנקאית. הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה בהבטחת שירות נגיש, מהיר ויעיל בכלל הערוצים, ובכלל זה גם בערוץ הטלפוני, וימשיך לעקוב אחר הנושא במסגרת פעילותו לשיפור השירות במערכת הבנקאית.

בכבוד רב,

דניאל חחיאשוילי
המפקח על הבנקים

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 ניטור 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 יוני 2024 - מאי 2025

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:

בספטמבר 2024 נוצר קושי נקודתי בשל התעצמות המלחמה באזור הצפון, דבר אשר השפיע על מוקדי החברה הממוקמים באזור. החברה פעלה להרחבת המענה באמצעות עבודה מרחוק ולכן החריגה שנרשמה מצומצמת יחסית.

חברת ישראלכרט בחרה בחלופה השנייה. להלן הנתונים:

סה"כ 3 סוגי שירותים	התקשרות סיום	בידור חשבון	טיפול בתקלה		
85.9%	85.1%	85.9%	86.3%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	2024
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 58	07: 58	07: 58	07: 57	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
87.1%	87.7%	86.7%	88.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 47	07: 43	07: 51	07: 20	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
91.4%	85.8%	93.1%	93.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 39	07: 27	07: 50	07: 31	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
97.3%	98.0%	96.9%	98.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
08: 45	06: 57	09: 17	06: 29	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 45	00: 00	01: 17	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
92.6%	96.4%	90.6%	97.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 40	06: 59	07: 47	06: 58	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
98.5%	99.1%	98.2%	99.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 26	07: 10	07: 32	06: 26	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	
98.4%	98.0%	98.5%	99.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	
07: 23	07: 19	07: 26	07: 05	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	

סה"כ 3 סוגי שירותים	סיום התקשרות	בירור חשבון	טיפול בתקלה			
97.9%	98.5%	97.5%	99.1%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *	ינואר	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
07: 28	06: 56	07: 36	06: 35	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **		
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
98.6%	99.9%	98.2%	98.9%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *		פברואר
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
07: 44	06: 50	07: 46	07: 17	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **		
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה	מרץ	
97.3%	99.8%	96.2%	99.7%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *		
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
07: 46	07: 31	07: 47	06: 33	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **	אפריל	
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
98.1%	99.9%	97.3%	99.6%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *		
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה	מאי	
07: 49	07: 04	07: 50	07: 27	זמן ממוצע בשיחות שנענו לאחר 6 דקי **		
00: 00	00: 00	00: 00	00: 00	בכמה חרג מהמגבלה		
98.4%	99.8%	98.0%	98.5%	שיעור השיחות שנענו תוך 6 דקי *		
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	בכמה חרג מהמגבלה		
07: 40	06: 57	07: 46	06: 51	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.

** המגבלה - בשיחות בהן ההמתנה הייתה מעל 6 דקות הממוצע לא יעלה על 8 דקות.

נספח ג

נוסח הודעה ראשונה לציבור

עמ' 74

הודעה בדבר הגשת הסכם פשרה בהליך

ת"צ (מחוזי מרכז-לוד) 20311-06-24 קמיל ואח' נ' ישראלכרט בע"מ

בהתאם להחלטת ביהמ"ש המחוזי מרכז-לוד, מובא בזאת לידיעת הציבור, כי ביום 1.1.2026 הוגשה לביהמ"ש בקשה לאישור הסכם פשרה בהליך שבנדון ("הסכם הפשרה").

בחודש יוני 2024 הוגשה בקשה לאישור תובענה ייצוגית, וביולי 2024 הוגשה בקשה מתוקנת ("הבקשה"). במסגרת הבקשה נטען, בין היתר, כי המשיבה לא העמידה מענה אנושי במועדים הקבועים בדין לשירותים המהותיים לפי סעיף 3א5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (סיום התקשרות, בירור חשבון, טיפול בתקלה) ("חוק הבנקאות"), וכי מבנה נתב השיחות אינו עומד בדרישות הדין. כן נטען כי המשיבה הפרה את הוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 כשהשמיעה דברי פרסומת בעת ההמתנה לנציג טלפוני. המשיבה דחתה את כל טענות המבקשים וטענה כי היא עומדת בהוראות הדין, כמו גם מפוקחת הדקות על ידי הפיקוח על הבנקים, וכי ממילא כבר בוצעו עדכונים ושינויים בנתב השיחות.

עיקריו של הסכם הפשרה

הצדדים הגיעו לידי הסכם פשרה, לפיו לאחר אישורו על ידי ביהמ"ש, הוא יהווה מעשה בית דין בדבר מיצוי, ויתור וסילוק מלא, סופי ובלתי חוזר של כל העילות ו/או הטענות ו/או הדרישות מושא ההליך, וההליך נגד המשיבה יסתיים באופן מלא וסופי. הצדדים מסכימים כי המשיבה תשלם פיצוי כספי בסך של 320,000 ש"ח לקרן למימון תובענות ייצוגיות. כמו כן, הצדדים מסכימים כי ניתן מענה ישיר נוסף לטענות המבקשים גם בכך שבין היתר בעקבות הבקשה, המשיבה עדכנה את מבנה ותפריטי נתב השיחות ונקטה בצעדים להרחבת מוקדי השירות, באופן אשר הניב תועלת ממשית נוספת לחברי הקבוצה וללקוחות המשיבה. לעניין הטענות לפי חוק התקשורת – המבקשים מבקשים לדחות את תביעותיהם האישיות בדרך של מעשה בית דין. בשים לב לאמור, המשיבה תישא בתשלום גמול ושכר טרחת ב"כ המבקשים, בסך מומלץ כדלקמן: גמול למבקשת 1 בסך 15,000 ש"ח; גמול למבקשים 2-3 (ביחד) בסך 15,000 ש"ח; שכר טרחת ב"כ המבקשים בסך 120,000 ש"ח בתוספת מע"מ כנגד חשבונית מס כדין (ובסך הכול 150,000 ש"ח לא כולל מע"מ), בכפוף לאישור ביהמ"ש המחוזי.

חברי הקבוצה הנטענת

כל לקוחות המשיבה שפנו למוקד השירות הטלפוני ואשר לא קיבלו מענה אנושי בהתאם וכמתחייב על פי הדין ו/או בהתאם לחזור המפקחת על הבנקים ונאלצו להמתין מעבר לקבוע בחוק ו/או שיחתם נותקה באופן חד-צדדי ויזום ע"י ישראלכרט ו/או לא ניתנה להם האפשרות להשיג מענה אנושי, והכל בתקופה שמיום 25.7.2019 ועד מועד אישור ההסכם ("התקופה הרלוונטית"); וכל לקוחות המשיבה שפנו למוקד השירות הטלפוני והאפשרויות למענה אנושי בעניינים מהותיים (סיום התקשרות, בירור חשבון, טיפול בתקלה) לא הוצגו בפניהם באופן מיידי לאחר בחירת השפה, בניגוד לסעיף 3א5(א) לחוק הבנקאות, והכל בתקופה הרלוונטית.

הגשת התנגדויות להסכם הפשרה ובקשת חבר קבוצה שלא להחיל עליו את הסכם הפשרה

חברי הקבוצה רשאים עד ליום _____ [יושלים לפי 45 ימים ממועד הפרסום] להגיש למזכירות ביהמ"ש המחוזי מרכז-לוד, בהליך הרלוונטי, התנגדות מנומקת בכתב לאישור הסכם הפשרה או בקשה שהסכם הפשרה לא יחול עליהם, עם העתק לב"כ הצדדים בכתובות שלהלן.

עיון בהסדר הפשרה

הנוסח המלא של הבקשה לאישור הסכם הפשרה, על נספחיה, עומד לעיון המעוניינים בכך במשרדי ב"כ המבקשים: שלום קמיל, עו"ד, רח' החרוב 1, מזכרת בתיה, טל' 08-9410270; וכן במשרדי ב"כ המשיבה: אגמון עם טולצ'ינסקי, עורכי דין, רח' יגאל אלון 98 (מגדל אלקטרה), טל' 03-6078607.

הסכם הפשרה הוא המחייב

הודעה זו היא תיאור תמציתי בלבד של הסכם הפשרה. הנוסח המלא של הסכם הפשרה הוא המחייב, ובכל מקרה של חסר בהודעה זו או סתירה בין הוראות הסכם הפשרה לבין האמור בהודעה זו, יגברו הוראות הסכם הפשרה.