

דוח לשנת 2016 בנושא טיפול בתלונות הציבור

1. היחידה לטיפול בתלונות הציבור הינה יחידה ארגונית ייעודית שתפקידה לבדוק ולטפל בתלונות הציבור וכפופה ארגונית לנציב תלונות הציבור. היחידה הינה בעלת הסמכות להחליט על אופן הטיפול בתלונות ופניות לקוחות.

נציב תלונות הציבור הינו מנהל בכיר בבנק הממונה על הטיפול בתלונות הציבור וכפוף לחבר הנהלת הבנק. הנציב ועובדי היחידה אינם ממלאים תפקיד אחר בבנק, למעט הטיפול בתלונות ופניות לקוחות.

הנציב ועובדי היחידה הם בעלי כישורים מקצועיים, השכלה וניסיון מתאימים ומקבלים את מלוא המשאבים למילוי תפקידם.

2. צוות העובדים והמנהלים בבנק מחויב להעניק ללקוחותיו שירות איכותי ומותאם לצרכי הלקוח. בכל מקרה בו הלקוח חש שלא קיבל מענה מספק לפנייתו במסגרת השירות שניתן לו, באפשרותו לפנות לנציב תלונות הציבור.

הבנק רואה חשיבות רבה בטיפול בתלונות ופניות, מתחייב לפעול למתן שירות איכותי והגון בעת הבדיקה והמענה ללקוח ורואה בתלונה הזדמנות לשיפור שביעות הרצון ולשימור הקשר עם הלקוח.

3. הטיפול בתלונה מתבצע במקצועיות, במהימנות, באדיבות, באכפתיות, ביושרה וללא משוא פנים, המסתמך על ציות לחוקים והוראות רגולציה והקפדה על ערכים ואתיקה מקצועית. הבדיקה והבירור נעשה מול מכלול הגורמים הרלוונטיים בבנק בכל מקום בו הדבר נדרש למתן מענה כולל לפנייה.

הטיפול מתבסס על מסמכים ואסמכתאות שצורפו לתלונה ע"י הלקוח והרישומים בספרי הבנק ובמסמכיו, פנייה לגורמים הרלוונטיים ובדיקה עצמאית ובלתי תלויה של התלונה ונסיבותיה.

4. ערוצי התקשרות להגשת תלונה:

4.1 טופס פנייה המצוי במבוא לסניפים סמוך למעטפות האל-תור.

4.2 אתר האינטרנט.

4.3 משלוח בדואר-נציב תלונות הציבור, בנק דיסקונט הרצל 156 ת"א 6810118.

4.4 משלוח בפקס-03-5153263.

אנו מבקשים מהפונים שיכללו בתלונתם את שם הפונה, מספר ת.ז., כתובת למשלוח תשובה, טלפון, תיאור פרטי הפנייה ויצרפו אסמכתאות תומכות.

5. אנו מיידעים את הפונה על קבלת פנייתו בסמוך לקבלת הפנייה.
- משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית לפונה יהיה בתוך 45 יום ממועד קבלת התלונה במשרדנו, וזאת בהתחשב בהיקף הבדיקות הדרושות. התשובה מנומקת, מתייחסת לטענות שהועלו ונתמכת באסמכתאות הנדרשות.
6. אנו מפיקים מהפניות את הלקחים המתבקשים על מנת להמשיך ולספק מענה איכותי, אמין ושירותי ללקוחותינו.
7. ניתן להשיג על תשובת הנציב באמצעות משלוח מכתב ערעור לנציב או באמצעות פניה ליחידה לפניות הציבור בבנק ישראל בנושאים המצויים בתחום טיפולה.
8. פרטים על אמנת השרות לטיפול בתלונות הציבור מובאים באתר האינטרנט של הבנק ובסניפים.

תמצית נתוני שנת 2016

(א) כמות הפניות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח:

טופלו	התקבלו	
1,483	1,556	כמות תלונות
457	461	כמות בקשות לקבלת מידע/סיוע

(ב) התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים:

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
21	160	586	716	כמות תלונות
1.4%	10.8%	39.5%	48.3%	שיעור מסך הכל

(ג) התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים:

שיעור מסך הכל	כמות התלונות	נושא
20.7%	308	איכות השירות
27.6%	409	אמצעי תשלום
8.5%	126	אשראי (לא לדיור)
4.7%	69	אשראי לדיור
1.1%	17	חשבון ללא תנועה
2.3%	34	מט"ח
3.5%	52	מידע
2.5%	37	ניירות ערך
0.0%	0	סחר חוץ
15.1%	224	עובר ושב (כולל חח"ד)
1.6%	24	פיקדונות וחסכונות
10.7%	158	פעילות נוספת
1.7%	25	אחר

(ד) התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול:

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה*	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
0	298	973	212	כמות תלונות
0.0%	20.1%	65.6%	14.3%	שיעור מסך הכל

* מקרים בהם קיים קושי להכריע בין גרסת המתלונן לבין עמדת הבנק.