

## דוח לשנת 2021 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, מהימנות, אדיבות, אכפתיות יושרה וללא משוא פנים ומתבסס על ציות לחוקים והוראות רגולציה והקפדה על ערכים ואתיקה מקצועית. הבדיקה והבירור נעשים מול מכלול הגורמים הרלוונטיים בבנק במידת הנדרש.
- הטיפול מתבסס, בין היתר, על מסמכים ואסמכתאות שצורפו לתלונה ע"י הלקוח, הרישומים בספרי הבנק, במסמכיו, ובמערכותיו. פנייה לגורמים הרלוונטיים ובדיקה עצמאית ובלתי תלויה של התלונה ונסיבותיה.
4. ערוצי התקשרות להגשת תלונה הינם: אתר האינטרנט; משלוח בדואר; משלוח בפקס ומענה טלפוני.
5. הפונה מיודע על קבלת פנייתו בסמוך לקבלת הפנייה.
- משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית לפונה הינו בתוך 45 יום ממועד קבלת התלונה במשרדי יחידת פניות הציבור, וזאת בהתחשב בהיקף הבדיקות הדרושות. התשובה הנמסרת לפונה הינה מנומקת, מתייחסת לטענות שהועלו ונתמכת באסמכתאות הנדרשות.
6. היחידה מפיקה מהפניות את הלקחים המתבקשים על מנת להמשיך ולספק מענה איכותי, אמין ושירותי ללקוחות הבנק.
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 2021

(א) מספר הפניות (תלונות ובקשות) שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

	התקבלו	טופלו
מספר תלונות	3,828	3,782
מספר בקשות	431	444

(ב) התפלגות התלונות שטופלו לפי זמן המענה בימים

	1-15	16-30	31-45	46 או יותר
מספר תלונות	584	838	2,329	31
שיעור מסה"כ	15.4%	22.2%	61.6%	0.8%

(ג) התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

נושא	מספר התלונות	שיעור מסה"כ
איכות השירות	929	24.5%
אמצעי תשלום	721	19.1%
אשראי (לא לדיור)	286	7.6%
אשראי לדיור	381	10.1%
חשבון ללא תנועה	8	0.2%
מט"ח	105	2.8%
מידע	125	3.3%
ניירות ערך	121	3.2%
סחר חוץ	0	0.0%
עובר ושב (כולל חח"ד)	505	13.3%
פיקדונות וחסכונות	47	1.2%
פעילות נוספת	543	14.4%
אחר	11	0.3%

(ד) התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום ללא עמדה קביעת	טיפול בסמכות הנציב	תלונות שאינן מוצדקות
1,072	2,077	685	18	1,072
28.3%	53.1%	18.1%	0.5%	28.3%

מידע משלים אודות הטיפול בתלונות הציבור מופיע בסקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל.