

דוח לשנת 2018 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:

- 4.1. טופס פנייה המצוי במבואה לסניפים בסמוך למעטפות האל-תור.
- 4.2. אתר האינטרנט- עמוד הבית של הבנק-נציב תלונות הציבור.
- 4.3. משלוח בדואר-נציב תלונות הציבור, בנק דיסקונט הרצל 156 ת"א 6810118.
- 4.4. משלוח בפקס- 03-7982619.

הפונים מתבקשים לכלול בתלונתם את שם הפונה, מספר ת.ז., כתובת למשלוח תשובה, טלפון, תיאור פרטי הפנייה וצרוף אסמכתאות תומכות.

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 2018

(א) כמות הפניות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח:

טופלו	התקבלו	
2,025	2,050	כמות תלונות
600	618	כמות בקשות לקבלת מידע/סיוע

(ב) התפלגות התלונות שטופלו לפי משך הטיפול בימים:

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	כמות תלונות
7	144	770	1,104	שיעור מסך הכל
0.4%	7.1%	38.0%	54.5%	

(ג) התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים:

נושא	כמות התלונות	שיעור מסך הכל
איכות השירות	420	20.7%
אמצעי תשלום	560	27.7%
אשראי (לא לדיור)	219	10.8%
אשראי לדיור	104	5.1%
חשבון ללא תנועה	10	0.5%
מט"ח	70	3.5%
מידע	52	2.6%
ניירות ערך	53	2.6%
סחר חוץ	0	0.0%
עובר ושב (כולל חח"ד)	304	15.0%
פיקדונות וחסכונות	32	1.6%
פעילות נוספת	185	9.1%
אחר	16	0.8%

(ד) התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול:

תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות שאינן בסמכות הנציב	כמות תלונות
239	1,328	458	0	שיעור מסך הכל
11.8%	65.6%	22.6%	0.0%	

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