

## כללי:

### היחידה לפניות הציבור

היחידה לטיפול בפניות הציבור של בנק ירושלים (להלן: "היחידה") מטפלת בפניות של לקוחות בכל הנושאים הקשורים ליחסים שבין הבנק ללקוח. בראש היחידה עומד "נציב תלונות הציבור" (להלן: "הנציב").

### תפקידה של היחידה ושל העומד בראשה

- לבדוק כל פניה באובייקטיביות, הגינות ויעילות, תוך בחינת כל הטענות שהועלו על ידי הפונה, בין אם במפורש ובין אם במשתמע.
- לסייע לפונה בסוגיות המצריכות בירור בתחום שבין הבנק ללקוח, תוך שימוש בידע ובכלים העומדים לרשות היחידה.
- לשמור על אמון ציבור לקוחות הבנק והפונים אליו.
- לשמור על ציות הבנק לחוקים ולהנחיות הפיקוח על הבנקים.

### תהליך הטיפול בתלונה

- הפנייה ליחידה תעשה בכתב באחת הדרכים המפורטות מטה.
- עם קבלת הפניה, ישלח לפונה מכתב המאשר את קבלת הפניה.
- תשובת הבנק תינתן בכתב ותתייחס לכל טענה העולה בתלונה. צירוף אסמכתא התומכת בטענה עשויה לסייע הן לבירורה והן לביסוס עמדת הפונה. אם נקבע סעד כספי או סעד שווה ערך, תנומק ההחלטה לגבי אופן קביעת סעד זה.
- המענה לפניה ישלח לפונה תוך 45 ימים מיום קבלת הפניה ביחידה. במקרה שבו יידרש זמן נוסף לבירור הפניה, תשלח לפונה הודעה מבעוד מועד על הארכת פרק הזמן למתן מענה.

### דרכי ההתקשרות עם היחידה

ניתן לפנות אל היחידה בכל אחת מהדרכים הבאות:

- באמצעות מילוי של טופס מקוון ומאובטח הנמצא באתר האינטרנט של הבנק.
- באמצעות משלוח דואר לרחוב הנגב 2, ת.ד. 1076, קריית שדה התעופה 70100
- באמצעות פקס שמספרו 076-8096039

### דרכי ההשגה על החלטת הנציב

ניתן לערער על תשובת הבנק באמצעות פניה חוזרת ולחילופין באמצעות פנייה בערעור ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים אשר בבנק ישראל, תוך צרוף הפניה המקורית לבנק ותשובת הבנק.

## לוחות נתונים:

### נתוני הדיווח לציבור - מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

טופלו**	התקבלו*	
294	287	מספר תלונות
13	13	מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע

\* פניות שהתקבלו בבנק בתקופת הדיווח

\*\* פניות שהטיפול בהם הסתיים בתקופת הדיווח, כולל פניות שהתקבלו לפני תקופת הדיווח

