

דוח הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2016

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 הפנייה, תשלח לפונה הודעה מבעוד מועד על הארכת פרק הזמן למתן מענה.

דרכי ההתקשרות עם היחידה

ניתן לפנות אל היחידה בכל אחת מהדרכים הבאות:

- ❖ באמצעות מיליון 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

מספר תלונות	התקבלו*	טופלו**
636	658	636
מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע	131	131

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

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

מספר תלונות	1-15	16-30	31-45	46 או יותר
181	180	202	73	
שיעור מסך הכול	29%	28%	32%	11%

התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

נושא	מספר התלונות	שיעור מסך הכול
איכות השירות	80	13%
אמצעי תשלום	152	24%
אשראי (לא לדיוור)	33	5%
אשראי לדיוור	84	13%
חשבון ללא תנועה	-	-
מט"ח	2	-
מידע	16	3%
ניירות ערך	60	9%
סחר חוץ	-	-
עובר ושב (כולל חח"ד)	158	25%
פיקדונות וחסכונות	36	6%
פעילות נוספת	15	2%

התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

מספר תלונות	תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות שאינן בסמכות הנציב
137	474	25	-	-
שיעור מסך הכל	21%	75%	4%	-