

דוח הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2018

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 פנייה 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 תיעשה בכתב באחת מהדרכים המפורטות מטה.
- עם קבלת הפנייה, יישלח לפונה מכתב המאשר את קבלת הפנייה.
- תשובת הבנק תינתן בכתב ותתייחס לכל טענה העולה בתלונה. צירוף אסמכתא התומכת בטענה עשוי לסייע הן לבירורה והן לביסוס עמדת הפונה. אם נקבע סעד כספי או סעד שווה ערך, תנומק ההחלטה לגבי אופן קביעת סעד זה.
- המענה לפנייה יישלח לפונה תוך 45 ימים מיום קבלת הפנייה 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 שמשפרו 076-8096039.

דרכי ההשגה על החלטת הנציב

ניתן לערער על תשובת הבנק באמצעות פנייה חוזרת או להגיש ערעור ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים אשר בבנק ישראל, תוך צירוף הפנייה המקורית לבנק ותשובת הבנק.



בנק ירושלים
בנקאות משלימה

דוח הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2018

לוחות נתונים:

מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

טופלו**	התקבלו*	
447	449	מספר תלונות
20	19	מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע

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

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	45-31	30-16	15-1	
138	67	109	133	מספר תלונות
31%	15%	24%	30%	שיעור מסך הכל

התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

שיעור מסך הכל	מספר התלונות	נושא
18%	81	איכות השירות
19%	85	אמצעי תשלום
12%	54	אשראי (לא לדיור)
10%	42	אשראי לדיור
-	-	חשבון ללא תנועה
1%	6	מט"ח
3%	15	מידע
11%	47	ניירות ערך
-	-	סחר חוץ
15%	68	עובר ושב (כולל חח"ד)
5%	23	פיקדונות וחשכונות
6%	26	פעילות נוספת

התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן בסמכות הנציג	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
4	18	312	113	מספר תלונות
1%	4%	70%	25%	שיעור מסך הכל

