

# דוח הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2017

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 הדרכים 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 החלטה 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 מיליו 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 פנייה חוזרת או להגיש ערעור ליחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים אשר בבנק ישראל, תוך צירוף הפנייה המקורית לבנק ותשובת הבנק.



**בנק ירושלים**

# דוח הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2017

## לוחות נתונים:

מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

מספר תלונות	התקבלו*	טופלו**
מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע	28	28
מספר תלונות	535	553

\* פניות שהתקבלו בבנק בתקופת הדיווח

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

## התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

מספר תלונות	15-1	16-30	31-45	46 או יותר
שיעור מסך הכל	32%	21%	25%	22%
מספר תלונות	177	118	138	120

## התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

נושא	מספר התלונות	שיעור מסך הכל
איכות השירות	67	12%
אמצעי תשלום	117	21%
אשראי (לא לדיור)	36	7%
אשראי לדיור	56	10%
חשבון ללא תנועה	-	-
מט"ח	13	2%
מידע	20	4%
ניירות ערך	65	12%
סחר חוץ	-	-
עובר ושב (כולל חח"ד)	98	18%
פיקדונות וחסכונות	41	7%
פעילות נוספת	40	7%

## התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

מספר תלונות	תלונות מוצדקות	תלונות מוצדקות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות שאינן בסמכות הנוציב
שיעור מסך הכל	20%	76%	4%	-
מספר תלונות	111	418	24	-



בנק ירושלים