



# דוח הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2021

כללי:

היחידה לפניות הציבור

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

תפקידה של היחידה לטיפול בפניות הציבור 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 ברור 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 בלבד 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 לברורה 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 לברור 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 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.
- מעקב אחר סטאטוס הטיפול בתלונה – ניתן לקבל מידע באמצעות מוקד השירות בטלפון \*5727, בימים א'-ה' בין השעות 09:00-14:00 בלבד ובחול המועד וערבי חג עד השעה 12:00.
- לא תתקבלנה תלונות בטלפון.

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 2021

## לוחות נתונים:

מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

מספר תלונות	התקבלו *	טופלו **
מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע	81	81
מספר תלונות	411	417

\* 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	25%	13%	25%	37%
מספר תלונות	102	53	105	157

## התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

נושא	מספר התלונות	שיעור מסך הכל
איכות השירות	37	9%
אמצעי תשלום	82	20%
אשראי (לא לדיר)	62	15%
אשראי לדיר	110	26%
חשבון ללא תנועה	-	-
מט"ח	9	2%
מידע	15	4%
ניירות ערך	9	2%
סחר חוץ	-	-
עובר ושב (כולל חח"ד)	28	7%
פיקדונות וחסכונות	34	8%
פעילות נוספת	31	7%

## התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

מספר תלונות	תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות שאינן בסמכות הנציב
שיעור מסך הכל	20%	75%	5%	0%
מספר תלונות	85	311	19	2

