

## טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)

### תחולה

1. (א) הוראה זו חלה על כל תאגיד בנקאי שהגדרתו בהוראה 308A. המפקח רשאי לקבוע כללים שונים מאלה המפורטים להלן, שיחולו על תאגידים מסוימים בעלי היקף פעילות קמעונאית מצומצם.  
(ב) הדוח מתייחס לפעילות התאגיד הבנקאי (לא מאוחד).

### מועד הגשת הדוח

2. המועדים בהם נדרש תאגיד בנקאי להגיש את הדוח לפיקוח על הבנקים :  
(א) את הדוח בגין התקופה מ-1 בינואר ועד 30 ביוני יש להגיש לא יאוחר מ-1 בספטמבר באותה השנה.  
(ב) את הדוח בגין התקופה מ-1 בינואר ועד 31 בדצמבר יש להגיש לא יאוחר מ-1 במרץ בשנה העוקבת.

### הרכב הדוח

3. הדוח כולל :  
לוח 01 – פירוט פניות ותלונות אשר טופלו על ידי נציב תלונות הציבור והטיפול בהן הסתיים.

### דרך הדיווח

4. יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.

## הנחיות כלליות

5. הוראת דיווח זו תחול על כל תלונה שהתקבלה בכתב וטופלה על ידי נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי, ללא קשר לערוץ ההתקשרות שבו התקבלה או טופלה התלונה. לעניין זה, "תלונה" – פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין תאגיד בנקאי או טענת לקוח כלפי התנהלות תאגיד בנקאי, על פי רוב מלווה בדרישה לקבלת סעד.
6. יש לוודא שבכל דיווח יופיעו הפרטים הבאים כמפורט במקטע "כללי" בלוח 01:
- שם וקוד התאגיד;
  - תאריך עריכת הדוח;
  - התקופה אליה מתייחס הדוח;
  - שמו של ממלא הדוח בפועל (או שם האחראי הישיר למילוי, שניתן לפנות אליו לצורך בירורים) ושל נושא משרה אחר בתאגיד המדווח, האחראי לדוח;
  - נתונים כלליים של הפניות והתלונות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח:
    - מספר התלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח.
    - מספר התלונות שטופלו בתקופת הדיווח.
    - מספר הפניות שאינן תלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח.
    - מספר הפניות שאינן תלונות שטופלו בתקופת הדיווח.
7. על התאגיד המדווח לשמור (פיזית או דיגיטלית) את המסמכים ואת ניירות העבודה המשמשים כבסיס לעריכת הדיווח לפיקוח על הבנקים כאמור בהוראה. שמירת המסמכים וניירות העבודה תהיה למשך 10 שנים.

## הנחיות למילוי לוח 01

8. לגבי כל תלונה כאמור בסעיף 5 לעיל, על התאגיד הבנקאי למלא את כל הנתונים הידועים לו במקטע "פירוט התלונות". במקרה שבו נתון מסוים אינו ידוע, יש להשאיר את השדה הרלבנטי ריק, למעט האמור בסעיף (א)-(ג) להלן:
- טור 05** – "נושא רמה 1" ידווח ע"י תאגיד בנקאי לפי טבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או חברת כרטיסי אשראי).
  - טור 06** – "נושא רמה 2" ידווח ע"י תאגיד בנקאי לפי טבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או חברת כרטיסי אשראי).
  - טור 07** – "נושא רמה 3" ידווח ערך במידה שקיים כזה בטבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או חברת כרטיסי אשראי).
  - טור 08** – "ממצא בתלונה" ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'.
  - טור 09** – "הסעד העיקרי" ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'. הסעד העיקרי יסווג כ"סעד כספי" כאשר מדובר בתשלום מכל סוג ללקוח או בויתור על חוב, לרבות

- באמצעות הסדר; מתן תווי שי ללקוח או עריכת הסדר פשרה שאינו כולל ויתור כלשהו על חוב – יסווגו כ"סעד שאינו כספי".
- (ו) **טור 10** – "שווי הסעד הכספי בש"ח": במקרה של סעד במטבע חוץ, יומר הסכום לשקלים חדשים לפי השער היציג הידוע ביום התשלום בפועל.
- (ז) **טור 11** – "מגזר פעילות" – בהתאם למגזרי הפעילות המפורטים בהוראת דיווח לציבור מס' 664 (דוח כספי שנתי חלק ג' – דוח רווח והפסד).
- (ח) **טור 13** – "אפיון החשבון" – ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'.

**נספח א' – טבלאות ערכים לטורים 07-05: נושא רמה 1, נושא רמה 2 ונושא**

**רמה 3**

**1. טבלת ערכים למילוי על ידי תאגיד בנקאי שהוא בנק:**

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
אחר	אחר	
איכות השירות	אחר	
	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	אחר משך הזמן תוכן התשובה
	איכות השירות במוקד טלפוני	
	איכות השירות בסניף (כולל יחס של עובדי הבנק)	
	סניפים (פתיחה או סגירה של סניפים)	
אמצעי תשלום	אחר	
	הוראת קבע	
	העברה במערכת זה"ב	
	העברה בנקאית	
	הרשאה לחיוב חשבון	
	אחר	
	כרטיס חיוב נדחה	אחר ביטול על ידי הלקוח ביטול על ידי המנפיק הטבות הנפקה ותנאי חוזה עסקה מתמשכת עסקת קרדיט שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר) תשלום נדחה סירוב להנפיק כרטיס
	כרטיס למשיכת מזומן	אחר ביטול על ידי הלקוח ביטול על ידי המנפיק הנפקה ותנאי חוזה שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר) סירוב להנפיק כרטיס
	כרטיס דביט	אחר ביטול על ידי הלקוח ביטול על ידי המנפיק הנפקה ותנאי חוזה שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר) סירוב להנפיק כרטיס
	כרטיס נטען	אחר ביטול על ידי הלקוח ביטול על ידי המנפיק הנפקה ותנאי חוזה שימוש לרעה סירוב להנפיק כרטיס
	כרטיס אשראי מתגלגל	אחר העמדת אשראי פירעון האשראי תנאי האשראי ביטול על ידי הלקוח ביטול על ידי המנפיק

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
		סירוב להנפיק כרטיס
	עמלות	
		אחר
	פעולות במזומן	משיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים
		פעולה באמצעות תיבת שירות
		פעולה על ידי פקיד בנק
	פעולות בערוצים ישירים	אחר
		פעולה באמצעות אינטרנט
		פעולה באמצעות סלולר
		אחר
		גילוי זהות המושך
		החזרת שיק מחוסר כיסוי
		החזרת שיק מסיבה אחרת
		כיבוד שיק למרות הוראת ביטול
		כיבוד שיק מזויף
		מועדי חיוב וזיכוי
		סחרות וחתימת היסב
		פירעון במזומן
		פנקסי שיקים
		הגבלת חשבון
		אחר
	שיק בנקאי	אבדן, גניבה או קלקול
		ביטול שיק בנקאי
	אחר	
	באמצעות כרטיס אשראי מתגלגל	אחר
		הלוואה מחברת כרטיסי האשראי
		העמדת אשראי
		פירעון האשראי
		תנאים לאשראי
		אחר
	בטחונות לאשראי	הסרת שעבודים
		עכבון וקניזוז
		ערבות צד שלישי
		שיעבוד
		אחר
	הלוואה לזמן קצוב	בטחונות להלוואה
		הסרת שיעבוד
		העמדת הלוואה
		פירעון ההלוואה
		פירעון מוקדם
		תנאי ההלוואה
		אחר
	ליווי פיננסי	הנפקת ערבות
		הסכם ליווי
		מימוש ערבות
		שוברים
	מימון קבוצת רכישה	
		אחר
	מסגרת אשראי בחשבון עובר ושב	בטחונות
		ביטול, אי חידוש או הקטנה של מסגרת אשראי
		הגדלת מסגרת אשראי
		העמדה חד-צדדית של מסגרת

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3		
		אשראי		
		העמדת מסגרת אשראי		
		חריגה ממסגרת אשראי		
		פירעון מסגרת אשראי		
		מסגרת אשראי לבנייה		
		ניכיון שיקים ופקטורינג		
		עמלות		
		אחר		
		הנפקת ערבות		
		פירעון ערבות		
		אחר		
		הנפקת ערבות		
		הסבת ערבות		
		פירעון ערבות		
		ריבית		
		אחר		
				אחר
				ביטוח חיים ונכס
				ערבות צד שלישי
				שיעבוד מקרקעין או זכויות
אחר				
אישור גרירה				
שינוי תנאי הלוואה מוכוונת בעקבות גרירה				
שיעבוד מקרקעין או זכויות				
אחר				
אישור עקרוני				
		דפי הסבר		
		הערכת שמאי		
		רשימת מסמכים		
		שמירת ריבית		
		תנאים בהסכם		
		אחר		
		דוח שנתי		
		הפנייה לוועדה בין-משרדית		
		פיגורים בפירעון		
		שינוי מועד חיוב		
שינויים בתנאי ההלוואה				
		אחר		
		אישור סילוק		
		הסרת שיעבוד		
		עמלות (למעט עמלת פירעון מוקדם)		
		אחר		
		אישור סילוק		
		דפי הסבר		
		הסכמה לשיעבוד נוסף		
		הסרת שיעבוד		
		מכתב כוונות		
עמלת פירעון מוקדם				
		ריבית		
		אחר		
		איתור לקוחות		
		דיווח לאפוסטרופוס הכללי		
		הגדרת חשבון כ"חשבון ללא תנועה"		
		השקעת הכספים בחשבון לל"ת		
		עמלות		
				ריבית
				אחר
				איתור לקוחות
דיווח לאפוסטרופוס הכללי				
הגדרת חשבון כ"חשבון ללא תנועה"				
השקעת הכספים בחשבון לל"ת				
עמלות				
		ריבית		
		אחר		
		איתור לקוחות		
		דיווח לאפוסטרופוס הכללי		
		הגדרת חשבון כ"חשבון ללא תנועה"		
		השקעת הכספים בחשבון לל"ת		
עמלות				
		ריבית		
		אחר		
		איתור לקוחות		
		דיווח לאפוסטרופוס הכללי		
		הגדרת חשבון כ"חשבון ללא תנועה"		
		השקעת הכספים בחשבון לל"ת		
עמלות				

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
מט"ח	אחר	
	המחאות נוסעים	
	העברה יוצאת במט"ח	
	העברה נכנסת במט"ח	
	עמלות	
	שיקים במט"ח	
	שערי חליפין	
מידע	אחר	
	איתור חשבונות	
	איתור/ שחזור מסמכים	
	מידע באמצעים אלקטרוניים	
	מידע על חשבון בטיפול משפטי	
	עמלות	
ניירות ערך	אחר	
	ניהול הפיקדון	
	עמלות	
	פעילות ברוקר	
	העברת תיק ני"ע	
עובר ושב (כולל חח"ד)	אחר	
	סגירת חשבון	
	עמלות	
	פעולה ללא הרשאה	
	פעולה שלא בהתאם לזכויות חתימה	
	פתיחת חשבון	
	ריבית זכות בעובר ושב	
	רמת השירות	
	לוחות הזמנים	
	עלויות	
	שירותים ומוצרים בנקאיים שהועברו	
	אחר	
	רמת השירות	
	לוחות הזמנים	
	עלויות	
	שירותים ומוצרים בנקאיים שהועברו	
	אחר	
	אחר	
	עמלות	
פיקדונות וחשבונות	פיקדון	אחר
		הפקדה לפיקדון
		חידוש הפיקדון
		פירעון פיקדון
		שבירת פיקדון
		שיעור הריבית בפיקדון
	תנאי הפיקדון	
	פיקדון מובנה	אחר
		הפקדה לפיקדון
		חידוש הפיקדון
		פעילות ניהול הפיקדון
		שבירת פיקדון
		שיעור הריבית בפיקדון
תנאי הפיקדון		
	ריבית	
	תכנית חיטכון	

טור 07 - נושא רמה 3	טור 06 - נושא רמה 2	טור 05 - נושא רמה 1
	אחר	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי
	ביצוע צווים	
	גביית חובות מהלקוח (כולל בקשה להסדר)	
	דיווח לחברות נתוני האשראי	
אחר	טיפול בירושה	
הוצאות לוויה וקבורה		
חלוקת עזבון		
כתב שיפוי		
מידע על חשבון נפטר		
	כספת	
	מניעת הלבנת הון ופעילות טרור	
	עיקולים	
	עמלות	
	עסקות עתידיות	
	ביטוח, קופות גמל וקרנות השתלמות	
	ייעוץ השקעות	
	ייעוץ פנסיוני	
	מיסוי	
	אחר	פעילות סולק
	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה	
	עמלות של החברות הסולקות לבתי העסק	
	פעילות מול חברות ניכיון	
הסכמות	שירותי מידע	בנקאות פתוחה (API)
מידע		
אחר	שירותי ייזום תשלומים	
אישור התשלום		
נתוני התשלום		
אחר		

2. טבלת ערכים למילוי על ידי חברת כרטיסי אשראי:

טור 07 - נושא רמה 3	טור 06 - נושא רמה 2	טור 05 - נושא רמה 1
	אחר	אחר
	אחר	איכות השירות
אחר	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	
משך הזמן		
תוכן התשובה	איכות השירות במוקד טלפוני	אמצעי תשלום
	אחר	
	הוראת קבע	
	הרשאה לחיוב חשבון	
אחר	כרטיס חיוב נדחה	
ביטול על ידי הלקוח		
ביטול על ידי המנפיק		
הטבות		
הנפקה ותנאי חוזה		
עסקה מתמשכת		
עסקת קרדיט		
שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)		
תשלום נדחה	כרטיס דביט	
סירוב להנפיק כרטיס		
אחר		
ביטול על ידי הלקוח		



טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
	כרטיס נטען	ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
		סירוב להנפיק כרטיס
		אחר
	כרטיס אשראי מתגלגל	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה
		סירוב להנפיק כרטיס
עמלות	כרטיס אשראי מתגלגל	אחר
		העמדת אשראי
		פירעון האשראי
		תנאי האשראי
		ביטול על ידי הלקוח
	פעולות במזומן	ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
		סירוב להנפיק כרטיס
		אחר
אשראי (לא לדיור)	פעולות בערוצים ישירים	משיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים
		אחר
		פעולה באמצעות אינטרנט
		פעולה באמצעות סלולר
		אחר
	הלוואה לזמן קצוב	אחר
		העמדת הלוואה
		פירעון ההלוואה
		פירעון מוקדם
		תנאי ההלוואה
מט"ח	ריבית	
	אחר	
מידע	שערי חליפין	
	אחר	
	איתור /שחזור מסמכים	
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	מידע באמצעים אלקטרוניים	
	אחר	
	גביית חובות מהלקוח (כולל בקשה להסדר)	
פעילות סולק	דיווח לחברות נתוני האשראי	
	מניעת הלבנת הון ופעילות טרור	
	אחר	
	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה	
בנקאות פתוחה (API)	שירותי מידע	עמלות של החברות הסולקות לבתי העסק
		פעילות מול חברות ניכיון
		אחר
	שירותי ייזום תשלומים	הסכמות
		מידע
		אחר
	אישור התשלום	
	נתוני התשלום	
	אחר	

## נספח ב' – טבלאות ערכים לטורים: 08, 09, 12 ו-13

1. **טור 08 - ממצא בתלונה:**
  - 1.1. מוצדק
  - 1.2. בלתי מוצדק
  - 1.3. סיום טיפול ללא קביעת עמדה
  - 1.4. שאינו בסמכות הנציב
2. **טור 09 - הסעד העיקרי**
  - 2.1. אין
  - 2.2. סעד כספי
  - 2.3. סעד שאינו כספי
3. **טור 12 - הסיבה לכשל**
  - 3.1. מדיניות הבנק
  - 3.2. נהלי עבודה לא נכונים או חסרים
  - 3.3. מעשה או מחדל בניגוד לדין
  - 3.4. מעשה או מחדל בניגוד להוראות המפקח על הבנקים
  - 3.5. מעשה או מחדל בניגוד להסכם
  - 3.6. תקלה או חסר במערכות הבנק
  - 3.7. איכות השירות (יחס של עובדי בנק, זמני המתנה וכיו"ב)
  - 3.8. טעות אנוש (שאינה הפרת הוראות, דין או הסכם)
4. **טור 13 - אפיון החשבון**
  - א. **עבור בנק**
    1. חשבון יחיד
    2. חשבון משותף
    3. חשבון של ישות משפטית אחרת
    4. חשבון קטין
    5. חשבון המנוהל על ידי מיופה כוח
    6. חשבון של נותן שירותי מטבע
    7. חשבון נפטר (כולל חשבון שאחד מבעליו נפטר)
    8. חשבון חסוי (לרבות חסוי שטרם מונה לו אפוטרופוס)
    9. חשבון של פושט רגל
    10. חשבון נאמנות
    11. אחר

**ב. עבור חברת כרטיסי אשראי**

1. כרטיס בנקאי
2. כרטיס חוץ בנקאי
3. אחר

\*\*\*

