

דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות

1. הדוח השנתי לציבור בהתאם לסעיף 14 בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308A בדבר "טיפול בתלונות ציבור" (להלן בסעיף זה - הוראה 308A) יכלול לכל הפחות את החלקים המפורטים בנספח להוראה זו, בהתאם למתכונת לדוגמה שנכללה בנספח. תאגיד בנקאי רשאי להוסיף לדיווח נתונים נוספים ודוגמאות לתלונות ולאופן הטיפול בהן, בהתאם לשיקול דעתו.
2. לעניין זה מובהר כי :
 - (א) המידע הכמותי יוצג לשנת הדיווח, על בסיס תאגיד בנקאי (לא מאוחד).
 - (ב) "תלונה" – פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין תאגיד בנקאי או טענת לקוח כלפי התנהלות התאגיד הבנקאי, על פי רוב מלווה בדרישה לקבלת סעד.
 - (ג) הדיווח יכלול כל תלונה שהתקבלה בכתב וטופלה על ידי נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי, ללא קשר לערוץ ההתקשרות שבו התקבלה או טופלה התלונה.
 - (ד) לצורך הדיווח על התפלגות התלונות לפי משכי טיפול – משך הטיפול ייקבע כהפרש שבין תאריך מתן התשובה הסופית ללקוח לבין תאריך קבלת התלונה בתאגיד הבנקאי.
 - (ה) לצורך הדיווח על מספר התלונות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח – על התאגיד הבנקאי לפרט את מספר התלונות שהתקבלו אצל הנציב בתקופת הדיווח וכן את מספרן של התלונות שהטיפול בהן הסתיים בתקופת הדיווח.

נספח א'

1. מבנה הדיווח לציבור

הדיווח לציבור יכלול לפחות את החלקים המפורטים בטבלה שלהלן.

תיאור הפונקציה ותפקיד הנציב	חלק כללי
תיאור תמציתי של מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות	
תהליך הטיפול בתלונה	
דרכי ההתקשרות	
דרכי ההשגה על החלטות הנציב	
מספר התלונות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח	לוחות נתונים
התפלגות התלונות לפי משכי טיפול	
התפלגות התלונות לפי נושאים	
התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול	

2. לוחות הנתונים שיפורסמו בדיווח לציבור

(א) מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
		מספר תלונות
		מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע

(ב) התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
				מספר תלונות
				שיעור מסך הכל

(ג) התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

(1) התפלגות התלונות לפי נושאים עבור תאגיד בנקאי שהוא בנק

נושא	מספר התלונות	שיעור מסך הכל
איכות השירות		
אמצעי תשלום		
אשראי (לא לדויר)		
אשראי לדויר		
חשבון ללא תנועה		
מט"ח		
מידע		
ניירות ערך		
סחר חוץ		
עובר ושב (כולל חח"ד)		
פיקדונות וחסכונות		
פעילות נוספת		

(2) התפלגות התלונות לפי נושאים עבור סולק

נושא	מספר התלונות	שיעור מסך הכל
איכות השירות		
אמצעי תשלום	אחר	
	הוראת קבע	
	הרשאה לחיוב חשבון	
	כרטיס חיוב נדחה	
	כרטיס דביט	
	כרטיס נטען	
	כרטיס אשראי מתגלגל	
	עמלות	
	פעולות במזומן	
	פעולות בערוצים ישירים	
אשראי		
מט"ח		
מידע		
פעילות נוספת		

(ד) התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

מספר תלונות	תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות שאינן בסמכות הנציב