



י"ז באב תשע"ה

2 באוגוסט 2015

חוזר מס' ח-06-2477

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות

(הוראות הדיווח לציבור)

1. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308A בנושא "טיפול בתלונות ציבור" (להלן "הוראה 308A") תאגיד בנקאי נדרש לפרסם לציבור דוח שנתי אודות הטיפול בתלונות הציבור. לאור האמור נוצר צורך לקבוע מתכונת של דוח שנתי לציבור אודות טיפולם של תאגידים בנקאיים בתלונות הציבור.
2. לפיכך, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת לעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, תיקנתי את הוראות הדיווח לציבור כמפורט להלן.

התיקונים להוראות הדיווח לציבור

3. סעיפים 2-3 בעמוד 1-650 יעודכנו, כמפורט בהוראה.
4. נוספו עמודים 1-656 עד 3-656.

דברי הסבר

התיקונים להוראות הדיווח לציבור קובעים את מתכונת הדוח לציבור אודות טיפולם של תאגידים בנקאיים בתלונות הציבור, לפי דרישות הוראה 308A.

תחולה

5. ההוראות שנקבעו בהתאם לחוזר זה יחולו על תאגידים בנקאיים וחברות כרטיסי אשראי. המפקח רשאי לקבוע כללים שונים מאלו שנקבעו בחוזר זה, שיחולו על תאגידים מסוימים בעלי היקף פעילות קמעונאית מצומצם.

תחילה והוראות מעבר

6. תאגיד בנקאי וחברת כרטיסי אשראי (להלן – תאגיד בנקאי) יפרסמו את הדוח השנתי לציבור על טיפול בתלונות בהתאם לחוזר זה החל מהדוח לשנת 2015 ואילך. בדוח לשנת 2015 תאגיד בנקאי יתייחס לטיפול בתלונות בתקופה של שישה חודשים לפחות שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015. בדוח זה אין חובה לכלול את הדיווח הנדרש בסעיפים 2(ב), 2(ג) ו-2(ד) בנספח א' (בעמודים 3-2-656).

7. תאגיד בנקאי המתקשה ביישום הוראות אלו יפנה אל מנהלת היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים. האמור מתייחס גם לקשיים הקשורים ליישום לראשונה.

עדכון קבצים

8. רצ"ב דפי העדכון לקובץ הוראות הדיווח לציבור.

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(8/15) [2] 650-1	(4/15) [1] 650-1
(8/15) [2] 655-1	(4/15) [1] 655-1
(8/15) [1] 656-1-3	-----
*(6/15) [3] 699-119	(6/15) [3] 699-119
(8/15) [2] 699-120	(6/15) [1] 699-120

*עמוד זה הודפס מחדש בעקבות המעבר להדפסה דו-צדדית. ההדפסה בעדכון זה זהה לנוסח הקיים.

בכבוד רב,



דוד זקן

המפקח על הבנקים

פרסום מידע שנתי באינטרנט**1. מבוא**

- 1) תאגיד בנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו הזמין לציבור מידע כאמור בסעיף 3 להלן.
- 2) הנדרש לפי פרק זה, הינו בנוסף לדרישות בסעיפים 1. ו- 2. בעמוד 1-605 להוראות אלו.

2. מועד פרסום

פרסום המידע המפורט בסעיף 3.א ו-3.ב.1) להלן באתר האינטרנט יהיה במועד פרסום הדוח השנתי לציבור. פרסום המידע המפורט בסעיף 3.ב.2) להלן יהיה בתוך שבעה חודשים מסוף תקופת הדיווח. פרסום המידע המפורט בסעיף 3.ב.3) להלן יהיה בתוך 90 יום מסוף שנת הדיווח.

3. מידע אותו יש לפרסם באתר האינטרנט

אתר האינטרנט של תאגיד בנקאי יכול לפרק בדבר "מידע כספי" במסגרתו ייכללו שני פרקי משנה:

א. "דוחות שנתיים ורבעוניים" – במסגרת פרק משנה זה ייכלל המידע השנתי הבא:

- 1) דוח שנתי כנדרש בפרק 610 להוראות אלו.
- 2) קובץ הנשלח ליחידה למידע ודיווח בפיקוח על הבנקים כנדרש בסעיף 6. בפרק 610 להוראות אלו. קובץ זה יפורסם באותה מתכונת ובאותו פורמט דיווח, כפי שדווח ליחידת מידע ודיווח בפיקוח על הבנקים.

ב. "גילויים פיקוחיים נוספים" – במסגרת פרק משנה זה ייכלל המידע השנתי הבא:

- 1) תת פרק בדבר "גילוי לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" במסגרתו ייכלל:

א) הדוח הנפרד הנדרש בהתאם לסעיף 6 בעמוד 2-651

ב) המידע הנדרש בהתאם לפרק 652.

- 2) תת פרק בדבר "דוח אחריות תאגידית" במסגרתו ייכלל דוח אחריות תאגידית לתקופה של עד שנתיים, כנדרש בפרק 655 להוראות אלו. דרישה זו תיושם ברמה הגבוהה ביותר של הקבוצה בנקאית.

- 3) תת פרק בדבר "דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות" במסגרתו ייכלל דוח על טיפול בתלונות בכתב בהן הסתיים הטיפול במהלך שנת הדיווח, כנדרש בפרק 656 להוראות אלו.

4. שמירת המידע:

המידע המפורסם באתר האינטרנט יישמר ללא הגבלת זמן.

דוח אחריות תאגידית

אחריות תאגידית

1. אחריות תאגידית הינה תפיסת עולם עסקית המביאה להצלחה עסקית, תוך הטמעת שיקולים חברתיים סביבתיים בקבלת ההחלטות של התאגיד הבנקאי. אימוץ תפיסה זו נועד לייצר יתרון עסקי תוך יצירת השפעות חיוביות על החברה ועל הסביבה, לטובת עמידות (sustainability) העולם בדורות הבאים.

הדוח על אחריות תאגידית

2. תאגיד בנקאי ייתן גילוי לאותם הנושאים הרלוונטיים לפעולותיו בתחום האחריות התאגידית במהלך תקופה של עד שנתיים שהסתיימה במועד הדוח (תקופת הדיווח). הדוח על אחריות תאגידית עשוי להתייחס לנושאים כמו מחויבות למעורבות בקהילה, לאיכות הסביבה, לטיפוח עובדים וסביבת העבודה, להגינות ללקוחות ולאתיקה בעסקים. מומלץ לתת גילוי למדדים כמותיים רלוונטיים, ולתקנים רלוונטיים לפיהם התאגיד הבנקאי פועל בתחום זה.

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 לדוור)		
אשראי לדוור		
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 חברת כרטיסי אשראי

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 שיעור מסך הכל	תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות שאינן בסמכות הנציב

עדכונים מחוזר מס' ח-06-2458 מיום 26/04/2015 ("עדכון מבנה הדוח לציבור של תאגיד בנקאי ושל חברת כרטיסי אשראי")

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
600-699 [1] (4/15)	600-699 (גרסאות שונות)

הערה: יש לשמור על קובץ ההוראות לפני העדכון לצורך עריכת דוחות רבעוניים בשנת 2015.

עדכונים מחוזר מס' ח-06-2469 מיום 10/06/2015 ("דיווח של תאגידים בנקאיים וחכ"א בישראל לפי כללי החשבונאות המקובלים בארה"ב בנושא צירופי עסקים, איחוד דוחות כספיים והשקעות בחברות מוחזקות")

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
*4/15 [1] 631-17	4/15 [1] 631-17-20
6/15 [2] 631-18-20	-----
*4/15 [1] 631-53	4/15 [1] 631-53
6/15 [2] 631-54	4/15 [1] 631-54
6/15 [2] 631-55	4/15 [1] 631-55
6/15 [2] 632-42	4/15 [1] 632-42
6/15 [2] 632-43	4/15 [1] 632-43
6/15 [2] 632-44	4/15 [1] 632-44
*4/15 [1] 634-22	4/15 [1] 634-22
6/15 [2] 634-23	4/15 [1] 634-23
*4/15 [1] 690-1	4/15 [1] 690-1-2
6/15 [2] 690-2	-----
6/15 [1] 690-3	-----
6/15 [2] 699-119	4/15 [1] 699-119

*עמוד זה הודפס מחדש בעקבות המעבר להדפסה דו-צדדית. ההדפסה בעדכון זה זהה לנוסח הקיים.

עדכונים מחוזר מס' ח-06-2473 מיום 10/06/2015 ("גילוי על בעלי עניין וצדדים קשורים")

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
6/15 [2] 631-3	4/15 [1] 631-3
*4/15 [1] 631-4	4/15 [1] 631-4
6/15 [2] 631-13	4/15 [1] 631-13
*4/15 [1] 631-14	4/15 [1] 631-14

*עמוד זה הודפס מחדש בעקבות המעבר להדפסה דו-צדדית. ההדפסה בעדכון זה זהה לנוסח הקיים.

עדכונים מחוזר מס' ח-06-2473 מיום 10/06/2015 ("גילוי על בעלי עניין וצדדים קשורים") - המשך

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(6/15) [2] 635-1	(4/15) [1] 635-1
(6/15) [1] 635-1.1	-----
(6/15) [2] 635-2	(4/15) [1] 635-2
*(4/15) [1] 635-3	(4/15) [1] 635-3
(6/15) [2] 637-1	(4/15) [1] 637-1
*(4/15) [1] 637-2	(4/15) [1] 637-2
(6/15) [2] 637-221	(4/15) [1] 637-221
(6/15) [1] 637-222	-----
(6/15) [1] 637-223-224	-----
*(4/15) [1] 639-92	(4/15) [1] 639-92-93
(6/15) [2] 639-93	-----
(6/15) [2] 639-94	(4/15) [1] 639-94-95
(6/15) [2] 639-95	-----
(6/15) [2] 639-96	(4/15) [1] 639-96-97
(6/15) [2] 639-96.1	-----
*(4/15) [1] 639-97	-----
(6/15) [3] 699-119	(6/15) [2] 699-119
(6/15) [1] 699-120	-----

*עמוד זה הודפס מחדש בעקבות המעבר להדפסה דו-צדדית. ההדפסה בעדכון זה זהה לנוסח הקיים.

עדכונים מחוזר מס' ח-06-2477 מיום 2/8/2015 ("דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות")

<u>להכניס עמוד</u>	<u>להוציא עמוד</u>
(8/15) [2] 650-1	(4/15) [1] 650-1
(8/15) [2] 655-1	(4/15) [1] 655-1
(8/15) [1] 656-1-3	-----
*(6/15) [3] 699-119	(6/15) [3] 699-119
(8/15) [2] 699-120	(6/15) [1] 699-120

*עמוד זה הודפס מחדש בעקבות המעבר להדפסה דו-צדדית. ההדפסה בעדכון זה זהה לנוסח הקיים.