

**מענה למכתבי היחידה לפניית הציבור\***

על פי נוהל העבודה של היחידה לפניית הציבור בפיקוח על הבנקים (להלן - היחידה), אם תאגיד בנקאי אינו משיב תשובה עניינית לפניית ציבור המופנית אליו על ידי היחידה לאחר 45 ימים במהלכן נשלחו כבר שתי תזכורות בלא מענה ענייני, פונה סגן המפקח על הבנקים הממונה על תחום יחסי בנק-לקוח למנהל הכללי של התאגיד הבנקאי. בפנייה זו מתבקש המנהל הכללי לגרום לתשובה מיידית ולהמציא הסבר על העיכוב שחל במתן התשובה.

ברצוני להדגיש שאי מתן תשובה עניינית של תאגיד בנקאי לפניית ציבור בתוך פרקי הזמן המוקצבים, מהווה נוהל בנקאי בלתי תקין. הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לבירור פניות הציבור הן בשל דרישות החוק והן בשל השפעת ממצאי הבירור על עבודת הפיקוח.

על כן, על מנהלי התאגידים הבנקאיים ועובדיהם לעשות מאמץ מיוחד לעמוד בלוח הזמנים שמציב הפיקוח למתן תגובות לפניית הלקוחות. אי מענה לפנייה מובא כאמור לידיעת המנהל הכללי של התאגיד הבנקאי רק לאחר 45 ימים, משך זמן שיש בו משום התחשבות מרבית בצרכי התאגידים הבנקאיים ואין לחרוג מלוח הזמנים, אלא אם קיימות סיבות מיוחדות, ונתקבל אישור היחידה לדחיית המענה.

לאור האמור, מנהלים כלליים של תאגידים בנקאיים מתבקשים להביא את תוכן מכתבי לידיעת כל הגורמים בתאגיד הבנקאי המטפלים בפניות הציבור. כמו כן, בכל עת שבה תגיע פנייה מסגן המפקח על הבנקים לזירוז הטיפול בפניית הלקוח, מנהלים כלליים של תאגידים בנקאיים מתבקשים להשיב לו במכתב שיפרט הן את הסיבות שבעטיין לא נשלחה תשובה לפניית היחידה, והן את המענה הענייני לפנייה עצמה.

בהזדמנות זו אבקשכם גם להקפיד על קיום האמור בחוזר מס' ח-1278-06 מיום 11.11.86 בו נתבקשתם לציין ליד החתימות בכל מכתב לבנק ישראל, בהדפסה או באמצעות חותמת, את שם החותם ובמקרים המתאימים את תואר תפקידו.

בכבוד רב,

**יצחק טל**

המפקח על הבנקים

ו' בכסלו תשס"ב

21 בנובמבר, 2001

\* (8607.doc)