



ירושלים, ו' בתשרי תשע"ה

30 בספטמבר, 2014

חוזר מס' ח-06-2434

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

הנדון: טיפול בתלונות הציבור

(הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308A)

מבוא

1. הפיקוח על הבנקים רואה בטיפול התאגידים הבנקאיים בתלונות הציבור כלי חשוב להבטחת אמון הציבור במערכת הבנקאית, להבטחת ההוגנות ביחסים שבין התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם, לשמירה על המוניטין ולשמירה על ציות לחובות החלות על תאגידים בנקאיים בהתאם להוראות הדין והנחיות הפיקוח על הבנקים.
2. במטרה לשפר את טיפול המערכת הבנקאית בתלונות הציבור, מאמץ הפיקוח על הבנקים את עקרון 9 לעקרונות-העל להגנה על צרכנים של שירותים פיננסיים¹ שפורסמו על ידי הארגון לשיתוף פעולה ולפיתוח כלכלי (OECD). באופן דומה הותאמו נהלי הפיקוח על הבנקים לטיפול בתלונות הציבור לשינויים הנגזרים מהתקנת ההוראה ומאימוץ עקרון 9 כאמור לעיל.
3. לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובאישור הנגידה, קבעתי הוראה זו בדבר טיפול בתלונות הציבור.

עיקרי ההוראה החדשה

4. ההוראה קובעת את הכללים העיקריים הבאים:
 - (א) תאגיד בנקאי יהיה חייב לקבוע מדיניות לטיפול בתלונות הציבור על בסיס קבוצתי; בקביעת המדיניות ניתן להביא בחשבון את המאפיינים השונים של פעילויות חברות הבנות. (סעיף 6(א) להוראה)
 - (ב) תאגיד בנקאי מחויב בהקמת פונקציה ייעודית לטיפול בתלונות ציבור, ולהעמיד בראשה נציב תלונות ציבור. (סעיף 7 להוראה)
 - (ג) נציב תלונות ציבור ועובדיו לא ימלאו תפקיד נוסף. (סעיף 7 להוראה)
 - (ד) לנציב תלונות ציבור ועובדיו יהיו מעמד, משאבים וסמכויות כפי שנדרשים לביצוע עבודתו. (סעיף 7 להוראה)

¹ G-20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection

- (ה) נציב תלונות הציבור ועובדיו יטפלו בתלונות הציבור בהגיונות, ביעילות, ובתוך פרק זמן מוגבל, וישיב לפונה תשובה מנומקת. (סעיפים 8,9 להוראה)
- (ו) לנציב תלונות הציבור הסמכות לקבוע למתלונן סעד כספי או אחר בעקבות בירור תלונה ולהמליץ על דרכים לתיקון הליקויים. (סעיף 8 להוראה)
- (ז) למתלונן עומדת הזכות להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח על הבנקים. (סעיף 9 להוראה)
- (ח) נציב תלונות הציבור ידווח לממונה עליו ולקצין הציות על ליקויים מהותיים, ויגיש לדיון ההנהלה והדירקטוריון דוחות תקופתיים המסכמים את פעילותו. (סעיפים 5, 6, 8, 11 להוראה)
- (ט) נציב תלונות הציבור יגיש דוח תקופתי לפיקוח על הבנקים. (סעיף 12 להוראה)
- (י) אמנת השירות של נציב תלונות הציבור ודוח המתמצת את פעילותו יובאו לידיעת הציבור. (סעיפים 13, 14 להוראה)

דברי הסבר

ההוראה מחייבת הקמת פונקציה ייעודית לטיפול בתלונות הציבור ומינוי נציב תלונות הציבור. מתן מעמד פורמלי לפונקציה כאמור מיועד להקנות לה מעמד ראוי, סמכויות ואי תלות ולאפשר לה להתמקד במתן מענה לתלונות הציבור בלבד. בנוסף קובעת ההוראה את הסמכויות והתפקידים של הפונקציה לטיפול בתלונות הציבור והעומד בראשה, וכן של ההנהלה והדירקטוריון בעניין זה, על מנת להבטיח את תפקודם היעיל והתקין, להבטיח מענה מהיר והוגן ללקוח ולשפר השקיפות והתפקוד של התאגידים הבנקאיים ביחסים שבינם לבין לקוחותיהם.

תהליכי טיפול בתלונה בתאגיד הבנקאי ובפיקוח על הבנקים

5. הגשת תלונה לתאגיד הבנקאי הנילון תחילה:

- (א) החל מיום כניסתה של הוראה זו לתוקף, בירור תלונה בתאגיד הבנקאי הנילון יהווה תנאי מוקדם להגשת התלונה לפיקוח על הבנקים, וזאת למעט חריגים המפורטים בסעיף ד להלן.
- (ב) המתלונן המעוניין להשיג בפני הפיקוח על הבנקים על המענה שקיבל מהתאגיד הבנקאי, יצרף לתלונה את התשובה שקיבל מהפונקציה לטיפול בתלונות הציבור של התאגיד הבנקאי.
- (ג) מתלונן אשר יפנה בתלונה לפיקוח על הבנקים בטרם פנה לבירור כאמור בתאגיד הבנקאי, יקבל הודעה לפיה עליו לפנות תחילה לנציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי.
- (ד) למרות האמור, הפיקוח על הבנקים יטפל בתלונות בהן לא מוצה תהליך הבירור בתאגיד הבנקאי במקרים הבאים:
- (1) הוגשה תלונה לתאגיד הבנקאי אך זו לא נענתה בתוך 45 יום, והמתלונן צירף אסמכתא להגשת התלונה;
- (2) במקרים חריגים בהתאם לשיקול דעתו של המפקח.

6. תלונות לפיקוח על הבנקים יטופלו במשרדי היחידה לפניות הציבור. הפיקוח על הבנקים יהיה רשאי לבסס את הכרעתו בתלונה על תשובת התאגיד הבנקאי כפי שנמסרה ישירות ללקוח וצורפה לתלונה או נמסרה בהתאם לבקשת הפיקוח על הבנקים.

תחילה

7. תחילתה של הוראה זו היא לא יאוחר מיום 1.4.2015. החל עם יישום זה יבוטל מכתב המפקח על הבנקים מיום ו' בכסלו תשס"ב (21 בנובמבר 2001) בעניין "מענה למכתבי היחידה לפניות הציבור".
8. תאגיד בנקאי ו/או חכ"א המתקשה ביישום הוראה זו יפנה לגבי סוניה בוגוסלבסקי, מנהלת יחידת פניות ציבור, לקבלת הנחיות ספציפיות.

עדכון הקובץ

9. מצ"ב דפי עדכון לקובץ ניהול בנקאי תקין. להלן הוראות העדכון:

להכניס עמוד

308A-1-6 [1] (09/14)

להוציא עמוד

בכבוד רב,



דוד זקן

המפקח על הבנקים

טיפול בתלונות ציבור

פרק א': כללי

מבוא

1. טיפול הוגן ויעיל של תאגידי בנקאיים בתלונות הציבור בדבר עסקיו עם התאגיד הבנקאי הוא רכיב חיוני להבטחת אמון הציבור במערכת הבנקאית, להבטחת ערך ההגינות ביחסים בין בנקים ולקוחותיהם, וכפועל יוצא לשמירה על מוניטין התאגיד הבנקאי. הוראה זו קובעת כללים שמטרתם להבטיח את הטיפול הנאות של התאגיד הבנקאי בתלונות הציבור כחלק מהחובות החלות עליו בקשריו העסקיים עם לקוחותיו. בין היתר, נדרש התאגיד הבנקאי לקיים פונקציה ייעודית לטיפול בתלונות הציבור, ולמנות נציב תלונות ציבור לעמוד בראשה.

תחולה

2. הוראות אלו יחולו על כל התאגידי הבנקאיים, כהגדרתם בהוראה זאת. המפקח רשאי לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן, שיחולו על תאגידי מסוימים בעלי היקף פעילות קמעונאית מצומצם.

הגדרות

3. בהוראה זו -

"פונקציית הטיפול בתלונות הציבור"
 יחידה ארגונית נפרדת שתפקידה לבדוק את תלונות הציבור, אשר בראשה מנהל הנושא בתואר "נציב תלונות הציבור";

"תאגיד בנקאי"
 כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981, אך לרבות תאגיד עזר שהוא חברת כרטיסי אשראי וסולק כהגדרתו בסעיף 36 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981 ;

פרק ב': ממשל תאגידי**תרבות ארגונית לטיפול בתלונות ציבור**

4. התאגיד הבנקאי יטמיע תרבות ארגונית המבוססת על שמירת ההוגנות ביחסים שבינו לבין הלקוח, ותומכת בטיפול מהיר ויעיל בתלונותיו. בטיפול בתלונות יפעל התאגיד הבנקאי בהתאם להוראות החלות על הפעילויות הבנקאיות של התאגיד הבנקאי, לפי דין, לרבות חוקים, תקנות, הוראות רגולציה ועמדות שנקבעו על ידי הפיקוח על הבנקים בטיפול בפניות הציבור (להלן: "ההוראות הרלוונטיות").

דירקטוריון

5. במסגרת אחריותו הכוללת לעסקי התאגיד הבנקאי ולאיתנותו הפיננסית, על הדירקטוריון:

- (א) לאשר את מדיניות הטיפול בתלונות הציבור ואת אמנת השירות של נציב תלונות ציבור;
- (ב) לוודא שנציב תלונות הציבור נהנה ממעמד ראוי, ושפונקציית הטיפול בתלונות הציבור מאוישת כהלכה ומחזיקה במשאבים ובסמכויות הדרושים לביצוע תפקידה;
- (ג) לאשר את המתכונת והתדירות לדיווח סדיר של נציב תלונות הציבור להנהלה ולדירקטוריון;
- (ד) לקיים דיון בדוחות התקופתיים של נציב תלונות הציבור, אחת לשנה לפחות וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם.

הנהלה בכירה

6. להנהלה הבכירה אחריות ישירה לעבודתה של פונקציית הטיפול בתלונות הציבור. במסגרת זו, על ההנהלה:

- (א) לגבש את מדיניות הטיפול בתלונות הציבור בהתבסס על הוראה זו, ולגבש אמנת שירות לנציב תלונות ציבור בהתאם למדיניות זו. המדיניות כאמור תכלול התייחסות לטיפול המערכתי בליקויים שהתגלו בעקבות בירור תלונות הציבור, ולגורם המטפל בתאגיד הבנקאי. מדיניות הטיפול בתלונות ציבור ואמנת השירות ייקבעו על בסיס קבוצתי, בשינויים המחויבים;
- (ב) לקיים פונקציה לטיפול בתלונות ציבור ולמנות נציב תלונות ציבור לעמוד בראשה;
- (ג) לוודא קיומם של משאבים נאותים לטיפול בתלונות הציבור, לרבות התאמת העובדים לתפקידם, אמצעים טכנולוגיים, גישה למערכות מידע נאותות, הכשרה והדרכה בתחומים הרלוונטיים;

- (ד) לקבוע דרישות סבירות לגבי כישורים מקצועיים, השכלה וניסיון של עובדי הפונקציה לטיפול בתלונות הציבור בדרגים שונים ;
- (ה) לעגן בנהלים את תהליכי עבודתה של הפונקציה לטיפול בתלונות הציבור, ולפקח על יישומם, בין היתר בהתבסס על האמור בהוראה זו ;
- (ו) לקבוע מנגנונים לשיתוף פעולה ודיווח הדדי בין נציב תלונות הציבור לבין קצין הציות ובעלי תפקידים רלוונטיים אחרים בתאגיד הבנקאי, באופן שיבטיח את מילוי תפקידיהם באפקטיביות ;
- (ז) לגבש את המתכונת והתדירות לדיווח סדיר של נציב תלונות הציבור להנהלה ולדירקטוריון, אשר תכלול לפחות את הפרטים כאמור בהוראה זו ;
- (ח) לקיים דיון בדוחות התקופתיים של נציב תלונות הציבור, אחת לחצי שנה לפחות וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם.

פרק ג': פונקציה לטיפול בתלונות ציבור ונציב תלונות ציבור

מעמד, עצמאות ואחריות

7. תאגיד בנקאי יקיים פונקציה ייעודית אשר בתחום אחריותה הטיפול בתלונות הציבור, וימנה נציב תלונות ציבור לעמוד בראש הפונקציה וזאת על מנת להבטיח את הטיפול הנאות של התאגיד הבנקאי בתלונות הציבור.

- (א) נציב תלונות הציבור יהיה חבר בהנהלה הבכירה של התאגיד הבנקאי או כפוף ישירות לחבר כאמור ;
- (ב) נציב תלונות הציבור ועובדי פונקציית הטיפול בתלונות הציבור לא ימלאו תפקיד נוסף. האמור לא יחול על נציב תלונות הציבור שהוא חבר בהנהלה הבכירה ועל נציב תלונות הציבור בתאגידים בנקאיים שבהם היקף הפעילות הקמעונאית מצומצמת, בכפוף לאישור המפקח על הבנקים. אין באמור לעיל למנוע טיפול בפניות ציבור שאינן תלונות שהגיעו לידי הפונקציה, ובלבד שלא ייפגע הטיפול בתלונות ;
- (ג) לנציב תלונות הציבור ולעובדי פונקציית הטיפול בתלונות הציבור יהיו הכישורים המקצועיים, ההשכלה והניסיון ההולמים את תפקידם ותחומי אחריותם ;
- (ד) לנציב תלונות הציבור ולעובדי פונקציית הטיפול בתלונות הציבור יהיו משאבים נאותים לטיפול בתלונות הציבור לרבות: אמצעים טכנולוגיים, מערכות מידע נאותות, הכשרה והדרכה, גישה למערכות מידע, וכן אפשרות לקבל סיוע מגורמים מקצועיים נוספים, הנדרשים לצרכי עבודתם.
- (ה) תגמול נציב תלונות הציבור ועובדיו, ייקבע בהתאם לאמור בסעיף 10 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301A בנושא "מדיניות התגמול בתאגיד בנקאי".

תפקידים

8. נציב תלונות הציבור ועובדיו יבדקו באופן הוגן ויעיל את תלונות הציבור בדבר עסקיו עם התאגיד הבנקאי, ויפעלו באובייקטיביות וללא משוא פנים. במסגרת זו:
- (א) על הנציב לקבוע ממצאים בתלונות, לרבות קביעת סעדים לצדדים שנפגעו מהליקויים, למעט בתלונות כאמור בסעיף 8 (ב);
- (ב) סבר הנציב כי מהטיפול בתלונות עלה ליקוי מהותי, או ליקוי בעל משמעויות לקבוצת לקוחות, ידווח על כך לממונה עליו ולקצין הציות, וימליץ על אופן הטיפול הנדרש. הממונה, על פי שיקול דעתו, ידווח על כך למנכ"ל;
- (ג) נציב תלונות הציבור ידווח לדירקטוריון ולהנהלה, ולגורמים נוספים, כמפורט בהוראה זו;
- (ד) נציב תלונות הציבור רשאי להאציל את סמכויותיו בהתאם להוראה זו לעובדים הכפופים לו.
9. אופן הטיפול בתלונות הציבור:
- (א) תשובת התאגיד הבנקאי לכל תלונה תהיה מנומקת תתייחס לטענות שהועלו בתלונה, ותיתמך באסמכתאות לפי העניין.
- כאשר התאגיד הבנקאי קיבל את תלונת הלקוח במלואה, לרבות אם לפני משורת הדין, יהיה התאגיד הבנקאי רשאי לא לכלול את האמור ברישה של סעיף זה, במכתב התשובה ללקוח;
- (ב) אם בעקבות בירור התלונה נקבע סעד כספי או סעד שווה ערך, תצורף להחלטה ההנמקה לגבי אופן קביעת הסעד;
- (ג) תשובה סופית של תאגיד בנקאי למתלונן תכלול הודעה בדבר זכותו להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני המפקח על הבנקים בנושאים המצויים בתחום טיפולו;
- (ד) משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית של התאגיד הבנקאי לכל תלונה לא יעלה על 45 ימים ממועד קבלת התלונה. עם זאת, בנסיבות חריגות לנציב תהיה סמכות להאריך את המועד האמור ב-15 ימים. האמור בסעיף זה לא חל בנסיבות חריגות מאד שבהן העיכוב נבע מגורמים שאינם בשליטת הבנק.
- הודעה על הארכת המועד וסיבת העיכוב תימסר לפונה לפני תום המועד הקבוע בסעיף זה;
- (ה) אם תאגיד בנקאי מנוע מלנמק את החלטתו למתלונן עקב חובת הסודיות שמוטלת עליו מכוח כל דין או צו של רשות מוסמכת, יציין התאגיד הבנקאי בפני המתלונן את הטעמים להעדר נימוקים להחלטתו, ובתנאי שאין הדבר סותר את הוראות הדין או צו של רשות מוסמכת;
- (ו) תאגיד בנקאי ישמור לפחות לתקופה של עשר שנים את כל המסמכים והנתונים המהותיים הנוגעים לטיפול בתלונה באופן המאפשר אחזור מידע ועיבוד נתונים.

מענה לפיקוח על הבנקים

10. במקרים בהם בחר המתלונן להשיג על החלטת התאגיד הבנקאי בפני הפיקוח על הבנקים, או בתלונה אשר מסיבות אחרות מתבררת ישירות על ידי הפיקוח על הבנקים:

- (א) על התאגיד הבנקאי להשיב לפיקוח על הבנקים תוך 21 ימים ממועד פניית הפיקוח או בפרק זמן אחר שנקבע על ידי הפיקוח על הבנקים לגבי אותה תלונה.
- (ב) תאגיד בנקאי ישלח לפיקוח על הבנקים העתק מתשובתו למתלונן, בכל תלונה שהועברה אליו לטיפול על-ידי הפיקוח על הבנקים, בד בבד עם מתן התשובה למתלונן.

מעקב ודיווח

11. נציב תלונות הציבור ידווח להנהלת התאגיד הבנקאי, לפחות אחת לחצי שנה, ולדירקטוריון התאגיד הבנקאי לפחות אחת לשנה. דוחות אלו יכללו, בין היתר: סיכום של פעולותיו; נתונים לגבי תלונות שהטיפול בהן הסתיים ולגבי תלונות תלויות ועומדות בתקופה הרלבנטית; פירוט סכומים שהוחזרו או שולמו בעקבות הטיפול בתלונות, פירוט סעדים נוספים בעלי משמעות כספית, ופעולות מהותיות שנקטו כתוצאה מהליכי בירור התלונות; פרטים על ליקויים שאותרו במסגרת הטיפול בתלונות במהלך התקופה; דוגמאות לתלונות אשר טופלו על-ידו, לרבות תלונות מוצדקות ותלונות אשר בעקבות הטיפול בהן התגלו ליקויים.

הדירקטוריון והנהלה יקיימו דיון בדוחות אלו סמוך ככל הניתן למועד קבלתם.

12. התאגיד הבנקאי ימסור לפיקוח על הבנקים, אחת לחצי שנה, דיווח על טיפול בתלונות, לרבות ליקויים מהותיים שאותרו ואופן הטיפול בהם, במתכונת כפי שיורה המפקח על הבנקים.

פרסום לציבור

13. תאגיד בנקאי יפרסם במקום בולט באתר האינטרנט שלו ובכל אחד מסניפיו את אמנת השירות של נציב תלונות הציבור, לרבות לוחות הזמנים למתן מענה לתלונות, פרטים על אופן הגשת תלונה וערוצי התקשרות, לרבות התקשרות מקוונת.

14. תאגיד בנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו דוח במתכונת כפי שיקבע המפקח אשר יציג את תמצית נתוני הטיפול בתלונות שהטיפול בהן הסתיים במהלך השנה הקלנדרית. הדוח יפורסם בתוך 90 יום מתום השנה הקלנדרית. המידע המפורסם באתר האינטרנט יישמר בהתאם לכללים שנקבעו בהוראות הדיווח לציבור בדבר שמירת מידע באינטרנט.

עדכונים

תאריך	פרטים	גרסה	חוזר 06 מס'
30/09/14	חוזר מקורי	1	2434