

טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)**תחולה**

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

מועד הגשת הדוח

2. המועדים בהם נדרש תאגיד בנקאי להגיש את הדוח לפיקוח על הבנקים :
 - (א) דיווח בגין מחצית ראשונה (1 בינואר עד 30 ביוני) יש להגיש לא יאוחר מיום 1 בספטמבר באותה שנה.
 - (ב) דיווח שנתי (1 בינואר עד 31 בדצמבר) יש להגיש לא יאוחר מיום 1 במרץ בשנה העוקבת.

הרכב הדוח

3. הדוח כולל :
 - לוח 01 - פניות ותלונות אשר טופלו על ידי נציב תלונות הציבור והטיפול בהן הסתיים,
 - חלק א' - כללי.
 - חלק ב' - פירוט התלונות.

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 התלונה התקבלה או טופלה.
6. "תלונה" – פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין תאגיד בנקאי או טענת לקוח כלפי התנהלות תאגיד בנקאי, על פי רוב מלווה בדרישה לקבלת סעד.
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 ללוח 01 חלק ב'

8. לגבי כל תלונה כאמור בסעיף 5 לעיל, על התאגיד הבנקאי למלא את כל הנתונים הידועים לו בחלק ב' - פירוט התלונות. בטורים 08 - 13, במקרה שבו נתון מסוים אינו ידוע, ניתן להשאיר את השדה הרלבנטי ריק.
9. **טור 05** - "נושא רמה 1" ידווח ע"י תאגיד בנקאי לפי טבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או סולק).
10. **טור 06** - "נושא רמה 2" ידווח ע"י תאגיד בנקאי לפי טבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או סולק).
11. **טור 07** - "נושא רמה 3" ידווח ערך במידה שקיים כזה בטבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או סולק).
12. **טור 08** - "ממצא בתלונה" ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'.
13. **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 - יסווג כ"סעד שאינו כספי".
14. **טור 10** - "שווי הסעד הכספי בש"ח": במקרה של סעד במטבע חוץ, יומר הסכום לשקלים חדשים לפי השער היציג הידוע ביום התשלום בפועל.
15. **טור 11** - "מגזר פעילות" - בהתאם למגזרי הפעילות המפורטים בהוראת דיווח לציבור מס' 664 (דוח כספי שנתי חלק ג' - דוח רווח והפסד).
16. **טור 13** - "אפיון החשבון" - ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'.

לוח 01 - טיפול ותלונות אשר טופלו על ידי נציב תלונות הציבור והטיפול בהן הסתיים

חלק א' - כללי

01	מספר התלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח
02	מספר התלונות שטופלו בתקופת הדיווח
03	מספר הפניות שאינן תלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח
04	מספר הפניות שאינן תלונות שטופלו בתקופת הדיווח
05	סכום ההחזר הכספי בגין הפניות שאינן תלונות שטופלו בתקופת הדיווח

חלק ב' – פירוט התלונות

מס' תלונה בתאגיד	
מס' סניף	
	תאריך קבלת התלונה בתאגיד
	תאריך מתן תשובה סופית ללקוח
	נושא רמה 1
	נושא רמה 2
	נושא רמה 3
	ממצא בתלונה
	הסעד העיקרי
	שווי הסעד הכספי בש"ח
	מגזר פעילות
	הסיבה לכשל
	אפיון החשבון

נספח א' – טבלאות ערכים לטורים 05-07: 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	אחר
	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	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	אחר
	הוראת קבע	
	העברה במערכת זה"ב	
	העברה בנקאית	
	הרשאה לחיוב חשבון	
	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 סירוב להנפיק כרטיס
	כרטיס למשיכת מזומן	ביטול על ידי הלקוח ביטול על ידי המנפיק הנפקה ותנאי חוזה שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר) סירוב להנפיק כרטיס
	כרטיס דביט	ביטול על ידי הלקוח ביטול על ידי המנפיק הנפקה ותנאי חוזה שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר) סירוב להנפיק כרטיס
	כרטיס נטען	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

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3	
	עמלות	ביטול על ידי הלקוח	
		ביטול על ידי המנפיק	
		הנפקה ותנאי חוזה	
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	
		סירוב להנפיק כרטיס	
	פעולות במזומן	אחר	אחר
		משיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים	
		פעולה באמצעות תיבת שירות	
		פעולה על ידי פקיד בנק	
		אחר	
	פעולות בערוצים ישירים	אחר	אחר
		פעולה באמצעות אינטרנט	
		פעולה באמצעות סלולר	
	שיק	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
	אשראי (לא לדוור)	אחר	אחר
באמצעות כרטיס אשראי מתגלגל		אחר	הלוואה מחברת כרטיסי האשראי
		העמדת אשראי	
		פירעון האשראי	
		תנאים לאשראי	
בטחונות לאשראי		אחר	הסרת שעבודים
		עכבון וקיזוז	
		ערבות צד שלישי	
		שיעבוד	
הלוואה לזמן קצוב		אחר	בטחונות להלוואה
		הסרת שיעבוד	
		העמדת הלוואה	
		פירעון ההלוואה	
		פירעון מוקדם	
		תנאי ההלוואה	
ליווי פיננסי		אחר	הנפקת ערבות
		הסכם ליווי	
		מימוש ערבות	

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3	
	מימון קבוצת רכישה	שוברים	
	מסגרת אשראי בחשבון עובר ושב	אחר	
		בטחונות	
		ביטול, אי חידוש או הקטנה של מסגרת אשראי	
		הגדלת מסגרת אשראי	
		העמדה חד-צדדית של מסגרת אשראי	
		העמדת מסגרת אשראי	
		חריגה ממסגרת אשראי	
		פירעון מסגרת אשראי	
		מסגרת אשראי לבנייה	
		ניכיון שיקים ופקטורינג	
	עמלות		
	ערבות בנקאית	אחר	
		הנפקת ערבות	
		פירעון ערבות	
	ערבות לפי חוק המכר (דירות)	אחר	
		הנפקת ערבות	
		הסבת ערבות	
	פירעון ערבות		
	ריבית		
	אחר		
אשראי לדיור	בטחונות להלוואה	אחר	
		ביטוח חיים ונכס	
		ערבות צד שלישי	
		שיעבוד מקרקעין או זכויות	
	גרירה	אחר	
		אישור גרירה	
		שינוי תנאי הלוואה מוכוונת בעקבות גרירה	
		שיעבוד מקרקעין או זכויות	
	העמדת הלוואה	אחר	
		אישור עקרוני	
		דפי הסבר	
		הערכת שמאי	
		רשימת מסמכים	
		שמירת ריבית	
	תנאים בהסכם		
	ניהול הלוואה	אחר	
		דוח שנתי	
		הפנייה לוועדה בין-משרדית פיגורים בפירעון	
		שינוי מועד חיוב	
		שינויים בתנאי הלוואה	
	סיום הלוואה (פירעון לפי לוח סילוקין מקורי)	אחר	
		אישור סילוק	
	עמלות (למעט עמלת פירעון מוקדם)	הסרת שיעבוד	
	פירעון מוקדם	אחר	
		אישור סילוק	

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
	ריבית	דפי הסבר
	אחר	הסכמה לשיעבוד נוסף
	איתור לקוחות	הסרת שיעבוד
	דיווח לאפוסטרופוס הכללי	מכתב כוונות
	הגדרת חשבון כ"חשבון ללא תנועה"	עמלת פירעון מוקדם
	השקעת הכספים בחשבון לל"ת	
	עמלות	
חשבון ללא תנועה	אחר	
	המחאות נוסעים	
	העברה יוצאת במט"ח	
	העברה נכנסת במט"ח	
	עמלות	
	שיקים במט"ח	
	שערי חליפין	
מט"ח	אחר	
	איתור חשבונות	
	איתור/ שחזור מסמכים	
	מידע באמצעים אלקטרוניים	
	מידע על חשבון בטיפול משפטי	
	עמלות	
מידע	אחר	
	ניהול הפיקדון	
	עמלות	
	פעילות ברוקר	
	העברת תיק ני"ע	
	עמלות	
ניירות ערך	אחר	
	סגירת חשבון	
	עמלות	
	פעולה ללא הרשאה	
	פעולה שלא בהתאם לזכויות חתימה	
	פתיחת חשבון	
	ריבית זכות בעובר ושב	
עובר ושב (כולל ח"ד)	רמת השירות	
	לוחות הזמנים	
	עלויות	
	שירותים ומוצרים בנקאיים שהועברו	העברת הפעילות שלא באמצעות מערכת הניוד המקוונת
	אחר	
	רמת השירות	
לוחות הזמנים		
עלויות		
שירותים ומוצרים בנקאיים שהועברו	ניוד לקוחות באמצעות מערכת הניוד המקוונת	
אחר		
	אחר	
פיקדונות וחשכונות		

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3	
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	עמלות	אחר	
	פיקדון	הפקדה לפיקדון	פירעון פיקדון
		חידוש הפיקדון	שבירת פיקדון
		פירעון פיקדון	שיעור הריבית בפיקדון
		שבירת פיקדון	תנאי הפיקדון
		פיקדון מובנה	אחר
		הפקדה לפיקדון	חידוש הפיקדון
		פעילות ניהול הפיקדון	שבירת פיקדון
	ריבית	שיעור הריבית בפיקדון	תנאי הפיקדון
		תכנית חיסכון	
	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	אחר	אחר
		ביצוע צווים	הוצאות לוויה וקבורה
		גביית חובות מהלקוח (כולל בקשה להסדר)	חלוקת עזבון
		דיווח לחברות נתוני האשראי	כתב שיפוי
טיפול בירושה		אחר	מידע על חשבון נפטר
		כספת	
		מניעת הלבנת הון ופעילות טרור	
		עיקולים	
		עמלות	
		עסקות עתידיות	
	ביטוח, קופות גמל וקרנות השתלמות		
ייעוץ השקעות			
ייעוץ פנסיוני			
מיסוי			
פעילות סולק	אחר		
	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה		
	עמלות של החברות הסולקות לבתי העסק		
	פעילות מול חברות ניכיון		
בנקאות פתוחה (API)	הסכמות	נותרן שירות מידע פיננסי	
	מידע		
	אחר		
	הרשאת גישה	מקור מידע	
	מידע		
	אחר		
	אישור הוראת התשלום	יוזם תשלומים	פרטי הוראת התשלום
	אחר		
	אישור הוראת התשלום	מנהל חשבון תשלום	פרטי הוראת התשלום
	אחר		

2. טבלת ערכים למילוי על ידי סולק:

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
אחר	אחר	
איכות השירות	אחר	אחר
	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	משך הזמן
		תוכן התשובה
	איכות השירות במוקד טלפוני	
אמצעי תשלום	אחר	
	הוראת קבע	
	הרשאה לחיוב חשבון	
	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 דביט		אחר
		ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
כרטיס נטען		אחר
		ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה
כרטיס אשראי מתגלגל		אחר
		העמדת אשראי
		פירעון האשראי
		תנאי האשראי
		ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
		סירוב להנפיק כרטיס
		עמלות
פעולות במזומן		אחר
		משיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים
פעולות בערוצים ישירים		אחר
		פעולה באמצעות אינטרנט
		פעולה באמצעות סלולר
אשראי (לא לדיוור)		אחר
		הלוואה לזמן קצוב
		העמדת הלוואה

פירעון ההלוואה		
פירעון מוקדם		
תנאי ההלוואה		
	ריבית	
	אחר	מט"ח
	שערי חליפין	
	אחר	מידע
	איתור /שחזור מסמכים	
	מידע באמצעים אלקטרוניים	
	אחר	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי
	גביית חובות מהלקוח (כולל בקשה להסדר)	
	דיווח לחברות נתוני האשראי	
	מניעת הלבנת הון ופעילות טרור	
	אחר	פעילות סולק
	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה	
	עמלות של החברות הסולקות לבתי העסק	
	פעילות מול חברות ניכיון	
הסכמות	נותן שירות מידע פיננסי	בנקאות פתוחה (API)
מידע		
אחר		
הרשאת גישה	מקור מידע	
מידע		
אחר		
אישור הוראת התשלום	יוזם תשלומים	
פרטי הוראת 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 התאגיד הבנקאי
- 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 סולק

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