ירושלים, כ״ב חשון תשפ״ז

3 בנובמבר 2026

<u>חוזר מס׳ ח-06- 2865</u>

לכבוד

החשבונאים הראשיים - תאגידים בנקאיים ובעלי רישיון נותני שירותי תשלום יציבותי

הנדון: **<u>טיפול בתלונות הציבור</u>**

הוראה 826 להוראות הדיווח לפיקוח

מבוא

1. לאור הניסיון שנצבר ביישום ההוראה והצורך בהתאמה לצרכים הפיקוחיים, הוחלט לעדכן את הוראה 826, ובכלל זה את נספח א׳ להוראה, כמפורט מטה.

להלן עיקרי התיקונים:

הוראה 826 ״טיפול בתלונות הציבור״

2. הגדרת המונח ״פניה״ (סעיף 9) - פניית לקוח לתאגיד הבנקאי בעניין שאין בו מחלוקת או טענה כלפי התנהלות התאגיד בנקאי, כגון בקשה לקבלת מידע או סיוע.
3. תלונה הכוללת מספר נושאים תסווג לפי הנושא העיקרי בגינו מלין הפונה. דוגמה: תלונה על עמלה שנגבתה שיש בה גם טענות על שירות תסווג תחת נושא ״עמלות״.
4. חלק א׳, שורה 03 ״מספר הפניות שאינן תלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח״ עודכנה ותקרא מעתה - ״מספר הפניות שהתקבלו בתקופת הדיווח״.
5. חלק א׳, שורה 04 ״מספר הפניות שאינן תלונות שטופלו בתקופת הדיווח״ עודכנה ותקרא מעתה - ״מספר הפניות שטופלו בתקופת הדיווח״.
6. חלק ב׳ , בעמודות 05 - 07 ״נושא רמה 1״ - ״נושא רמה 3״, יש למעט ככל האפשר בשימוש בסיווג ״אחר״, אלא אם כן לא נמצא נושא מתאים.
7. בחלק ב׳, בעמודה 13 (מספור ישן) ״אפיון החשבון״ עודכנה רשימת הערכים והתווסף ערך חדש לדיווח על - ״חשבון אזרח ותיק״ (ערך 5).
8. בחלק ב׳, התווספה עמודה 14 (מספור חדש) ״ערוץ קבלת השירות״. רשימת הערכים לדיווח על עמודה זו:

1 - סניף

2 - מוקד טלפוני

3 - אתר האינטרנט

4 - אפליקציה

5 - מכשיר אוטומטי

6 - צד ג׳ (שלוח הבנק)

7 - אחר

9. נספח א' - טבלאות ערכים לעמודות 05 - 07: נושא רמה 1, נושא רמה 2 ונושא רמה 3, עודכן באופן נרחב. הנספח המתוקן מצורף לטיוטת ההוראה.

תחילה

10. תאריך התחילה הינו החל מהדיווח ליום 30.6.2027, בגין מחצית ראשונה לשנת 2027.

שאלות ובירורים

11. בדבר שאלות וברורים יש לפנות על פי הטבלאות בהוראת הדיווח לפיקוח מס' 803.

בברכה

רויטל קיסר - סטויה
סגנית המפקח על הבנקים
מנהלת אגף מדיניות והסדרה

תוכן עניינים לפי נושאים

שם ההוראה	עמוד
תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה	801
הנחיות כלליות	802
טבלאות דיווחים	803
נתונים מאזניים וחוץ מאזניים	
דוח על ריכוזיות חבות ענפית	809
מכשירים נגזרים **(רבעוני)**	814
מאזן חודשי	821
סיכון נזילות **(חודשי ורבעוני)**	827
דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי **(רבעוני/שנתי)**	850
רווח והפסד ותוצאות עסקיות	
דוח על ריכוזיות חבות ענפית	809
הפרשה להפסדי אשראי **(רבעוני)**	809A
עמלות בגין השירותים הבנקאיים	828
רווח והפסד מצטבר **(רבעוני)**	832
דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אשראי **(רבעוני/שנתי)**	850
מגזרי פעילות פיקוחיים **(רבעוני)**	856
הון	
מדידה והלימות הון	838
אשראי, כרטיסי אשראי וניהול סיכונים	
דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות **(חצי שנתי)**	810C
חשיפות אשראי גדולות	810D
דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי **(רבעוני)**	811
מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות **(שנתי)**	817
דוח על סיכון ריבית **(חצי שנתי)**	820
דוח על העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד	822
סיכון אשראי אנשים פרטיים **(רבעוני)**	836
חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק **(רבעוני)**	831
כרטיסי חיוב **(רבעוני)**	869
פעילות במשכנתאות	
אישורים עקרוניים שניתנו להלוואות לדיור (חודשי)	875
דוח על הלוואות לדיור	876
הלוואות לדיור - מידע על הריבית	877
דוח רבעוני על נתוני הלוואות לדיור	878
דוח פרטני על הלוואות לדיור – מיחזורים, פיגורים ופירעון מוקדם	879
עלויות ושיעורי ריבית	
דוח על העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד	822

אשראי שניתן לציבור ופיקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה **(חודשי)**	823
אשראי לציבור ופיקדונות הציבור לפי בסיסי הצמדה – מגזר משקי בית	823A
שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון **(שבועי)**	830
אשראי שניתן לציבור ופיקדונות שנתקבלו במהלך החודש ע"י בנק למשכנתאות – מידע על ריבית **(חודשי (חצי חודשי -מוקפא))**	877
לווים ואנשים קשורים	
חשיפות אשראי גדולות	810D
אמצעי שליטה	
שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים **(רבעוני)**	813
אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי **(שנתי)**	818
חשיפה מחוץ לישראל	
חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים	833
חשיפה למדינות זרות	834
שלוחות בחו"ל **(רבעוני)**	865
נתונים מנהליים ותפעוליים	
פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר **(שוטף)**	807
דוח על מעילות של עובדים ונושאי משרה	808
מאזן **(חודשי):** נספח ד' - תנועות מסלקה וחיובים / זיכויים אחרים במט"י	821
דיווח על בקשות לפיחת חשבון לגוף פיננסי	824
דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכוני ציות **(חצי שנתי)**	825
טיפול בתלונות הציבור **(חצי שנתי)**	826
פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים **(חודשי ורבעוני)**	839
מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי **(רבעוני)**	840
בנקאות בתקשורת	842
דיווח על מעבר בין בנקים (רבעוני)	844
פירוט לפי סניפים (שנתי)	846
דיווח על פעילות בבנקאות פתוחה	868
דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר	880
דיווח על מחשוב בענן	881
דיווח מדדים טכנולוגיים	882
דיווח מדדי סייבר	883
דיווח חודשי על פעילות בשיקים ופעילות במסלקה	884
נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי	888
דיווח במצב מיוחד **(מידי)**	889
דיווח על דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)	889C
נספחים	
נספח א' - רשימת התאגידים הבנקאיים	896
נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ	897-1

תוכן עניינים לפי מספר הוראה

שם ההוראה	עמוד
תוכן עניינים לפי נושאים ולפי מספר הוראה	801
הנחיות כלליות	802
טבלאות דיווחים	803
פרטי סגל בכיר, בעלי תפקידים נוספים ורואה חשבון מבקר	807
דוח על מעילות של עובדים ונושאי משרה	808
דוח על ריכוזיות חבות ענפית	809
הפרשה להפסדי אשראי	809A
דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות	810C
חשיפות אשראי גדולות	810D
דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי	811
שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים **(רבעוני)**	813
מכשירים נגזרים	814
מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות	817
אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי	818
דוח על סיכון ריבית	820
מאזן	821
דוח על העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד	822
אשראי שניתן לציבור ופיקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה	823
אשראי לציבור ופיקדונות הציבור לפי בסיסי הצמדה – מגזר משקי בית	823A
דיווח על בקשות לפתיחת חשבון לגוף פיננסי	824
דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכוני ציות	825
טיפול בתלונות הציבור	826
סיכון נזילות	827
עמלות בגין השירותים הבנקאיים	828
שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון	830
חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק	831
רווח והפסד מצטבר	832
חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים	833
חשיפה למדינות זרות	834
סיכון אשראי אנשים פרטיים	836
מדידה והלימות הון	838

שם ההוראה	עמוד
פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים **(חודשי ורבעוני)**	839
מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי **(רבעוני**	840
בנקאות בתקשורת	842
דיווח על מעבר בין בנקים (רבעוני)	844
פירוט לפי סניפים	846
דוח כספי לציבור של תאגידים בנקאיים ושל חברות כרטיסי אש	850
מגזרי פעילות פיקוחיים	856
שלוחות בחו"ל	865
דיווח על פעילות בבנקאות פתוחה	868
כרטיסי חיוב	869
אישורים עקרוניים שניתנו להלוואות לדיור (חודשי)	875
דוח על הלוואות לדיור	876
הלוואות לדיור - מידע על הריבית	877
דוח רבעוני על נתוני הלוואות לדיור	878
דוח פרטני על הלוואות לדיור - מיחזורים, פיגורים ופירעון מוקדם	879
דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר	880
דיווח על מחשוב בענן	881
דיווח מדדים טכנולוגיים	882
דיווח מדדי סייבר	883
דיווח חודש על פעילות בשיקים ופעילות במסלקה	884
נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי	888
דיווח במצב מיוחד **(מידי)**	889
דיווח על דחיית תשלומים במצב מיוחד (חודשי)	889C
נספח א' - רשימת התאגידים הבנקאיים	896
נספח ב' - מפתח לחוזרים המקוריים ולמכתבים שהוחלפו ע"י הקובץ	897-1

דיווחים החלים על כל התאגידים הבנקאיים ו/או נשת"י

עמ'	שם הדיווח	מועד נדרש להגשת הדוח	שם האחראי\ת על הדיווח
807	נתונים על יו"ר הדירקטוריון, הסגל הבכיר ורואה החשבון (שוטף)	בעת עדכון	יוליה קרמן
808	דוח על מעילות של עובדים ונושאי משרה	7 ימים מיום סיום בדיקת הארוע. מהותי- מיידי	יוליה קרמן
809	הפרשה נוספת לחובות מסופקים (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
809A	הפרשה להפסדי אשראי (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
810C	דוח חצי שנתי על אשראי למימון עסקאות הוניות **(חצי שנתי)**	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
810D	חשיפות אשראי גדולות (רבעוני)	30 יום מתום הרביע המדווח	יפעת שגב
811	דוח על ארגון מחדש של חוב בעייתי (רבעוני)	10 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יפעת שגב
813	שיעורי שליטה של משקיעים מוסדיים קשורים בתאגידים בנקאיים אחרים (רבעוני)	ב- 20 בחודש דצמבר, מרס, יוני וספטמבר	יפעת שגב
814	מכשירים נגזרים (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שאול פרל
817	דוח על מכירת סיכון אשראי וסינדיקציות של הלוואות (שנתי)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי שנתי	שלמה ימיני
818	אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (שנתי)	15 באפריל	יפעת שגב
	שינוי בהחזקת אמצעי שליטה בתאגיד בנקאי (מיידי)	7 ימים ממועד השינוי	יפעת שגב
820	דוח על סיכון ריבית **(חצי שנתי)**	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
821	מאזן (חודשי)	30 יום מתום החודש המדווח	שאול פרל
822	דוח על העלות האפקטיבית במגזר מט"י לא צמוד	20 יום מתום החודש המדווח	יפעת שגב
823	אשראי שניתן לציבור ופקדונות שנתקבלו מהציבור במהלך החודש לפי בסיסי הצמדה (חודשי)	חודשי -10 ימי עסקים מתום החודש המדווח	רונן שריקי
823A	דוח על אשראי לציבור ופיקדונות הציבור לפי בסיסי הצמדה - מגזר משקי בית	חודשי - ארבעה ימי עסקים מתום החודש	רונן שריקי
824	דיווח על בקשות לפתיחת חשבון לגוף פיננסי	מיידי - בתוך שבוע מקרות הארוע. רבעוני - בתוך שבועיים מתום החודש.	יוליה קרמן
825	דוח חצי שנתי על חשיפה לסיכוני ציות	בתוך 60 יום מתאריך הדוח	יוליה קרמן
826	טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)	בתוך חודשיים מתום תאריך הדיווח	יוליה קרמן

דיווחים החלים על כל התאגידים הבנקאיים ו/או נשת"י

עמ'	שם הדיווח	מועד נדרש להגשת הדוח	שם האחראי/ת על הדיווח
827	סיכון נזילות (חודשי)	10 ימי עסקים מתום החודש המדווח	רונן שריקי
	סיכון נזילות (רבעוני)	8 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רונן שריקי
	דיווח על 20 המפקידים הגדולים (רבעוני)	רבעוני - 4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	רונן שריקי
828	עמלות בגין השירותים הבנקאיים	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יוליה קרמן
830	שיעור הריבית לצרכי תמחור פנימי לפי תקופות ממוצעות לפירעון (שבועי)	בכל יום ב' בשבוע עד השעה 12:00	יפעת שגב
831	חלוקת סיכון האשראי הכולל לציבור לפי ענפי משק	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
832	רווח והפסד מצטבר	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
833	חשיפת התאגיד הבנקאי למוסדות פיננסיים זרים (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	יפעת שגב
834	חשיפה למדינות זרות (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שני הבר
836	סיכון אשראי אנשים פרטיים (רבעוני)	6 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
838	מדידה והלימות הון	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
839	פיקדונות ללא תנועה וחשבונות נפטרים	חודשי - 4 ימי עסקים מתום החודש המדווח רבעוני - 14 ימים מתום הרבעון	רונן שריקי
840	מתן מענה טלפוני אנושי ומקצועי	רבעוני - 30 ימים מתום הרבעון	יוליה קרמן
842	דיווח על בנקאות בתקשורת	חצי שנתי - 30 יום מתום החודש	רפאל למברוזו
844	דיווח על מעבר בין בנקים	חודשי	יוליה קרמן
846	פירוט לפי סניפים (שנתי)	ב - 15 לאפריל בכל שנה	רונן שריקי
850	דוח כספי (רבעוני)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
	דוח כספי (שנתי)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
	דוח כספי של חברות כרטיסי אשראי (רבעוני)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
	דוח כספי של חברות כרטיסי אשראי (שנתי)	מועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
856	מגזרי פעילות פיקוחיים (רבעוני)	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
865	שלוחות בחו"ל	4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	מוטי וייס
868	דיווח על פעילות בבנקאות פתוחה	חודשי - 10 ימים מתום החודש רבעוני- 30 יום מתום הרבעון שנתי- עד לתום חודש דצמבר	נגה ניצן שמש
869	כרטיסי חיוב (רבעוני)	דוח חד פעמי- שינויים בתנאי האשראי/ תוספת בתכניות אשראי- מיידי. דוח רבעוני- 4 ימי עסקים ממועד פרסום הדוח הכספי	שלמה ימיני
875	אישורים עקרוניים שניתנו להלוואות לדיור (חודשי)	שבועיים מתום החודש	שיר דבורה כהן
876	דוח על הלוואות לדיור	20 יום מתום החודש המדווח	שלמה ימיני
877	הלוואות לדיור - מידע על הריבית (חודשי)	חודשי - 4 ימי עסקים מתום החודש המדווח	שאול פרל
878	דוח שנתי על נתוני הלוואות לדיור (רבעוני)	חודש מתום הרבעון	שלמה ימיני
879	דוח פרטני על הלוואות לדיור - מיחזורים, פיגורים ופירעון מוקדם	רבעוני	שיר דבורה כהן
880	דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר	מיידי	אלי ורטמן
881	דיווח על מחשוב ענן	שנתי	רפאל למברוזו
882	דיווח מדדים טכנולוגיים	שנתי	רפאל למברוזו
883	דיווח מדדי סייבר	רבעוני, שנתי	רפאל למברוזו
884	דיווח חודשי על פעילות בשיקים ופעילות במסלקה	חודשי - 10 ימי עסקים מתום החודש המדווח	רונן שריקי
888	נתונים תפעוליים על התאגיד הבנקאי	מידית - במועד בו חל השינוי	רונן שריקי
889	דיווח במצב מיוחד	בעת הפעלת מצב מיוחד המפקח על בנקים יגדיר את התקופה המדווחת עבור כל חלק	רונן שריקי, שלמה ימיני, יפעת שגב

טיפול בתלונות הציבור

תחולה

1. הוראה זו חלה על תאגיד בנקאי כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין 308A (להלן - "נב"ת 308A"). המפקח רשאי לקבוע כללים שונים מאלה המפורטים להלן, שיחולו על תאגידים מסוימים עם היקף פעילות קמעונאית מצומצמת.

בסיס הדיווח

2. הדוח מתייחס לפעילות התאגיד הבנקאי בישראל (לא מאוחד).

תדירות הדיווח

3. הדיווח יוגש בתדירות חצי שנתית.

מועד הגשת הדוח

4. דיווח בגין מחצית ראשונה (1 בינואר עד 30 ביוני) יש להגיש לא יאוחר מיום 1 בספטמבר באותה שנה.
5. דיווח שנתי (1 בינואר עד 31 בדצמבר) יש להגיש לא יאוחר מיום 1 במרץ בשנה העוקבת.

הרכב הדוח

6. 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

7. יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.

הגדרות

8. "תלונה" - פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין תאגיד בנקאי או טענת לקוח כלפי התנהלות תאגיד בנקאי, על פי רוב מלווה בדרישה לקבלת סעד.
9. "פנייה" - פניית לקוח לתאגיד הבנקאי בעניין שאין בו מחלוקת או טענה כלפי התנהלות התאגיד הבנקאי, כגון בקשה לקבלת מידע או סיוע.

הנחיות כלליות

10. הוראת דיווח זו תחול על כל תלונה שהתקבלה בכתב באחד מערוצי התקשורת וטופלה על ידי נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי.
11. תלונה הכוללת מספר נושאים תסווג לפי הנושא העיקרי בגינו מלין הפונה. דוגמה: תלונה על עמלה שנגבתה שיש בה גם טענות על שירות תסווג תחת נושא "עמלות".
12. על התאגיד המדווח לשמור (פיזית או דיגיטלית) את המסמכים ואת ניירות העבודה המשמשים כבסיס לעריכת הדיווח לפיקוח על הבנקים כאמור בנב"ת 308A. שמירת המסמכים וניירות העבודה תהיה למשך 10 שנים.

הנחיות ללוח 01 חלק ב' - פירוט התלונות

13. התאגיד הבנקאי ידווח את כל הנתונים הידועים לו לגבי כל תלונה, כאמור בסעיף 10 לעיל. במקרה שבו נתון לגבי עמודות 08 - 14 אינו ידוע, ניתן להשאיר את השדה הרלבנטי ריק.
14. **עמודה 05 "נושא רמה 1", עמודה 06 "נושא רמה 2", עמודה 07 "נושא רמה 3"** - סעיפים אלו ידווחו ע"פ טבלת הערכים המפורטת בנספח א', קיימת טבלת ערכים נפרדת לפי סוג תאגיד (תאגיד בנקאי או נשת"י).
15. בעמודות 05 - 07 "נושא רמה 1" - "נושא רמה 3", יש למעט ככל האפשר בשימוש בסיווג "אחר", אלא אם לא נמצא נושא מתאים.
16. בעמודה 08 "ממצא בתלונה" - יש לבחור ערך מתוך רשימת הבחירה שלהלן:
    1 - מוצדק
    2 - בלתי מוצדק
    3 - סיום טיפול ללא קביעת עמדה
    4 - שאינו בסמכות הנציב
17. עמודה 09 "הסעד העיקרי" - יש לבחור ערך מתוך רשימת הבחירה שלהלן:
    1 - אין
    2 - סעד כספי
    3 - סעד שאינו כספי

    סעד עיקרי יסווג כ"סעד כספי" כאשר מדובר בתשלום מכל סוג ללקוח או בוויתור על חוב, לרבות באמצעות הסדר.

    סעד עיקרי יסווג כ"סעד שאינו כספי" כאשר מדובר במתן תווי שי ללקוח או עריכת הסדר פשרה שאינו כולל ויתור כלשהו על חוב.
18. עמודה 10 "שווי הסעד הכספי בש"ח" - במקרה של סעד במטבע חוץ, יומר הסכום לשקלים חדשים לפי השער היציג הידוע ביום התשלום בפועל.
19. עמודה 11 "מגזר פעילות" - כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור מס' 634 "מגזרי פעילות פיקוחיים".
20. עמודה 12 "הסיבה לכשל" - יש לבחור ערך מתוך רשימת הבחירה שלהלן:
    1 - מדיניות התאגיד הבנקאי
    2 - נהלי עבודה לא נכונים או חסרים
    3 - מעשה או מחדל בניגוד לדין

4 - מעשה או מחדל בניגוד להוראות המפקח על הבנקים
5 - מעשה או מחדל בניגוד להסכם
6 - תקלה או חסר במערכות התאגיד הבנקאי
7 - איכות השירות (יחס של עובדי התאגיד הבנקאי, זמני המתנה וכיו"ב)
8 - טעות אנוש (שאינה הפרת הוראות, דין או הסכם)

21. עמודה 13 "אפיון החשבון"

עבור תאגיד בנקאי (שאינו נשת"י) יש לבחור את הערך העיקרי מתוך רשימת הבחירה שלהלן :

1 - חשבון יחיד
2 - חשבון משותף
3 - חשבון של ישות משפטית אחרת
4 - חשבון קטין
5 - חשבון אזרח ותיק
6 - חשבון המנוהל על ידי מיופה כוח
7 - חשבון של נותן שירותי מטבע
8 - חשבון נפטר (כולל חשבון שאחד מבעליו נפטר)
9 - חשבון אדם שמונה לו אפוטרופוס (לרבות חסוי שטרם מונה לו אפוטרופוס)
10 - חשבון לקוח בהליכי חדלות פירעון
11 - חשבון נאמנות
12 - אחר

עבור נשת"י יש לבחור ערך מתוך רשימת הבחירה שלהלן :

1 - כרטיס בנקאי
2 - כרטיס חוץ בנקאי
3 - אחר

22. עמודה 14 "ערוץ קבלת השירות" - יש לבחור ערך מתוך רשימת הבחירה שלהלן :

1 - סניף
2 - מוקד טלפוני
3 - אתר האינטרנט
4 - אפליקציה
5 - מכשיר אוטומטי
6 - צד ג' (שלוח הבנק)
7 - אחר

נספח א' - טבלאות ערכים לעמודות 05 - 07: נושא רמה 1, נושא רמה 2 ונושא רמה 3

1. טבלת ערכים למילוי על ידי תאגיד בנקאי (שאינו נשת"י)

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
איכות השירות	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	משך זמן הטיפול
		שירותיות הטיפול [1]
		אחר
	איכות השירות במוקד טלפוני	אי חזרה ללקוח
		זמן ההמתנה
		שירותיות הטיפול [2]
		אחר
	איכות השירות בסניף	אי מתן שירות / התניית כניסה לסניף בקביעת תור מראש
		זמן ההמתנה
		נגישות
		שירותיות הטיפול [3]
		אחר
	איכות שירות בערוצים ישירים (פרט למוקד טלפוני)	אי חזרה ללקוח
		זמן המענה
		סירוב לתת שירות
		שירותיות הטיפול [4]
		תקלות טכניות
		אחר
	סניפים (צמצום שירותים בנקאיים)	היעדר / צמצום מכשירים אוטומטיים
		זמינות / תקינות המכשירים האוטומטיים
		צמצום שעות הפעילות של הסניף
		צמצום שירותי טלר
		סגירת סניף בנק / העתקת החשבון לסניף אחר
		אחר
	אחר	
אשראי (לא לדיור)	באמצעות כרטיס אשראי מתגלגל	גילוי נאות של תנאי האשראי
		חוסר הבנה של מהות המוצר / חוסר התאמה של המוצר ללקוח
		פירעון האשראי
		אחר

[1] נוגע לתלונה על שירותיות הגורם המטפל. הדבר אינו נוגע למקרים בהם לקוח לא מרוצה מתוצאת הטיפול. במקרים בהם הלקוח לא מרוצה מהתוצאה יש לסווג לפי הנושא המקצועי עליו הלקוח מלין.

[2] ראה לעיל הערת שוליים 1.

[3] ראה לעיל הערת שוליים 1.

[4] ראה לעיל הערת שוליים 1.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
אשראי (לא לדיור)	בטחונות לאשראי	דרישת בטחונות לאשראי
		אי הסרת שעבודים
		עכבון וקיזוז
		ערבות צד שלישי
		אחר
	גביית חובות מהלקוח[5]	אופן התנהלות התאגיד הבנקאי
		אופן התנהלות בא כוח הבנק
		התראות והודעות על חוב
		תנאי הסדר החוב
		אחר
	הלוואות	גילוי נאות בהעמדת אשראי
		דחיית תשלומי הלוואה [6]
		סירוב להעמדת הלוואה
		פיגורים בפירעון ההלוואה
		פירעון מוקדם
		תנאי ההלוואה (ריבית, תקופה ועוד)
		אשראי מותאם לקוח [7]
		אחר
	ליווי פיננסי	
	מסגרת אשראי בחשבון עו"ש	ביטול, אי חידוש או הקטנה של מסגרת אשראי
		הגדלת מסגרת אשראי
		העמדה חד-צדדית של מסגרת אשראי
		סירוב העמדת מסגרת אשראי
		חריגה ממסגרת אשראי
		תנאי מסגרת האשראי
		אחר
	ניכיון שיקים ופקטורינג	
	ערבות בנקאית	ביטול ערבות
		הנפקת ערבות
		ערבות לפי חוק מכר (דירות)
		פירעון ערבות
		אחר

[5] כולל בקשה להסדר.
[6] דחיית תשלומים מכוח מתווה (לדוגמה : בקורונה ובמלחמה) ושלא מכוח מתווה.
[7] בהתאם לסעיף 1 להוראה A311.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
אשראי (לא לדיור)	שיווק אשראי	אזהרה בפרסום
		הטעיה בפרסום
		חוסר התאמה ליכולת הפיננסית של הלקוח
		שיווק אגרסיבי
		אחר
	אחר	
אשראי לדיור	אישור עקרוני	גילוי נאות
		עיכוב במסירת האישור העקרוני
		רשימת מסמכים
		אי שמירת ריבית
		תנאים בהסכם
		אחר
	בטחונות להלוואה	ביטוח חיים ונכס
		ערבות צד שלישי
		שעבוד מקרקעין או זכויות
		אחר
	גביית חובות מהלקוח[8]	אופן התנהלות התאגיד הבנקאי
		אופן התנהלות בא כוח הבנק
		התראות והודעות על חוב
		תנאי הסדר החוב
		אחר
	גרירה	אישור גרירה
		שינוי תנאי הלוואה מוכוונת בעקבות גרירה
		שעבוד מקרקעין או זכויות
		אחר
	העמדת הלוואה (לרבות מחזור הלוואה)	גילוי נאות בהעמדת אשראי
		הערכת שמאי
		סירוב להעמדת הלוואה/לביצוע מחזור
		עיכובים בהליך העמדת הלוואה
		תנאי ההלוואה (ריבית, תקופה ועוד)
		אחר

[8] ראה לעיל הערת שוליים 5.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
אשראי לדיור	ניהול הלוואה	גילוי נאות ודוח שנתי
		דחיית תשלומי הלוואה
		העמדת הלוואה לפירעון מוקדם
		הסכמה לשעבוד נוסף
		פיגורים בפירעון
		שינוי מועד חיוב
		שינויים בתנאי ההלוואה
		אחר
	סיום הלוואה[9]	אישור סילוק
		העמדה לפירעון מוקדם ביוזמת התאגיד
		הסרת שעבוד
		מכתב כוונות
		אחר
	אחר	
בנקאות פתוחה- ממשק הגישה לחשבונות	נותן שירות מידע פיננסי	הסכמות
		מידע
		אחר
	מקור מידע	הרשאת גישה
		מידע
		אחר
	יוזם תשלום בסיסי	אישור הוראת התשלום
		אחר
	יוזם תשלום מתקדם	הרשאות גישה לחשבון
		ביצוע הוראת תשלום
		אחר
	מנהל חשבון תשלום	ייזום בסיסי - ביצוע הוראת התשלום
		הרשאת גישה ליוזם מתקדם
		ביצוע הוראת התשלום- ייזום מתקדם
		אחר
בנקאות פתוחה- גישה לחשבונות תשלום בממשקים אחרים	יוזם בסיסי	אישור הוראת תשלום
		אחר

[9] פירעון לפי לוח סילוקין מקורי או פירעון מוקדם.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
בנקאות פתוחה- גישה לחשבונות תשלום בממשקים אחרים	מנהל חשבון תשלום	ייזום בסיסי - ביצוע הוראת תשלום
		הרשאות גישה ליוזם המתקדם
		ביצוע הוראות תשלום- ייזום מתקדם
		אחר
	יוזם מתקדם	הרשאת גישה לחשבון
		ביצוע הוראת תשלום
		אחר
הונאות	הרשאה לחיוב חשבון	זיוף / שימוש לרעה
	משיכות מזומן	משיכה באמצעות כרטיס
		משיכה באמצעות קוד
		אין מסירה - הלקוח ביצע תחת השפעת הונאה
		מסירה - התחזות למוטב
		מסירה - התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה - התחזות לגורם מדינתי
		מסירה - התחזות לגורם אחר
	עסקאות באפליקציית תשלום [10]	גניבה/ אובדן של המכשיר הסלולרי
		אין מסירה - הלקוח ביצע תחת השפעת הונאה
		מסירה - התחזות למוטב
		מסירה - התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה - התחזות לגורם מדינתי
		מסירה - התחזות לגורם אחר
		טענה לשימוש לרעה[11]

[10] לרבות ארנק דיגיטלי.
[11] מדובר על מקרים שלקוח טוען שכרטיסו צורף למכשיר שאינו מכיר.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
הונאות	עסקאות בכרטיס חיוב	גניבה/ אובדן הכרטיס הפיזי
		אין מסירה - הלקוח ביצע תחת השפעת הונאה
		מסירה - התחזות למוטב
		מסירה - התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה - התחזות לגורם מדינתי
		מסירה - התחזות לגורם אחר
		עסקה במסמך חסר
		טענה לשימוש לרעה
	פעולות בחשבון הבנק	אין מסירה - הלקוח ביצע תחת השפעת הונאה
		מסירה - התחזות למוטב
		מסירה - התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה - התחזות לגורם מדינתי
		מסירה - התחזות לגורם אחר
		טענה למעילה של עובד בנק
		טענה לשימוש לרעה
	שיק	זיוף/שימוש לרעה
	בנקאות פתוחה וייזום תשלומים	
	אחר	
העברות	הוראת קבע	ביצוע שגוי של הוראת קבע
		סירוב להקמת הוראת קבע [12]
		עיכוב בביצוע
		אחר

[12] העברות נכנסות והעברות יוצאות. התניית מסמכים לביצוע העברה תחשב כ"סירוב לביצוע העברה" לצורך הסיווג.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
העברות	העברה במט"ח	ביצוע שגוי
		העברה למוטב שגוי
		סירוב לביצוע העברה (אחר) [13]
		סירוב לביצוע העברה (הלבנת הון)[14]
		סירוב לביצוע העברה (סנקציות)
		סירוב לביצוע העברה (חשד להונאה) [15]
		עיכוב בביצוע
		אחר
	העברה במערכת זה"ב	ביצוע שגוי
		העברה למוטב שגוי
		סירוב לביצוע העברה (אחר) [16]
		סירוב לביצוע העברה (הלבנת הון)[17]
		סירוב לביצוע העברה (סנקציות)
		סירוב לביצוע העברה (חשד להונאה) [18]
		עיכוב בביצוע
		אחר
	העברה בנקאית	ביצוע שגוי
		העברה למוטב שגוי
		סירוב לביצוע העברה (אחר) [19]
		סירוב לביצוע העברה (הלבנת הון)[20]
		סירוב לביצוע העברה (סנקציות)

[13] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[14] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[15] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[16] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[17] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[18] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[19] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[20] ראה לעיל הערת שוליים 12.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
העברות	העברה בנקאית	סירוב לביצוע העברה (חשד להונאה) [21]
		עיכוב בביצוע
		אחר
הרשאה לחיוב חשבון	אי הקמת הרשאה	
	אי צירוף מוטב להסדר תשלומים	
	החזרת חיוב	החזרה מסיבת אכ"מ
		החזרה מסיבה טכנית
	חיוב שגוי	
	אחר	
כרטיסי חיוב	כרטיס חיוב מידי (דביט)	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		סירוב להנפיק כרטיס
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס)[22]
		אחר
	כרטיס חיוב נדחה (אשראי)	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		הגדלת מסגרת אשראי באופן חד צדדי ע"י החברה
		הטבות
		העברת הרשאות לכרטיס חיוב אחר
		הפעלת לחץ בשיווק הכרטיס
		הקטנת מסגרת אשראי
		הקפאת אמצעי תשלום על ידי הלקוח
		הקפאת אמצעי תשלום על ידי המנפיק
		סירוב להנפיק כרטיס
		סירוב להגדלת מסגרת בכרטיס
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס)[23]

[21] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[22] תלונות בנושא עמלת דמי כרטיס יסווגו בפרק עמלות.
[23] ראה לעיל הערת שוליים 22.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
כרטיסי חיוב	כרטיס חיוב נדחה (אשראי)	אחר
	כרטיס למשיכת מזומן	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		סירוב להנפיק כרטיס
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס)[24]
		אחר
	כרטיס נטען	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		סירוב להנפיק כרטיס
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס)[25]
		אחר
מידע	איתור חשבונות/ הר הכסף	
	איתור/ שחזור מסמכים	
	מידע על חשבון בטיפול משפטי	
	סירוב למסור מידע	
	פגיעה בסודיות הבנקאית של לקוח	
	קבלת מידע שגוי או חלקי	
	אחר	
ניירות ערך	העברת תיק ני"ע	העברה חלקית של התיק
		סירוב להעברה
		עיכוב בהעברה
		אחר
	הפסקת שירותי ני"ע ביוזמת התאגיד	מטעמי סנקציות
		אחר
	ייעוץ השקעות	
	מכירה או קנייה של ני"ע	אי ביצוע
		ביצוע שגוי של ההוראה
		עיכוב בביצוע ההוראה
		אחר[26]
	פעילות ברוקר	
	אחר	

[24] ראה לעיל הערת שוליים 22.
[25] ראה לעיל הערת שוליים 22.
[26] תלונות בנושא עמלות יסווגו בפרק עמלות.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
עובר ושב	סגירת חשבון ו/או העברת הפעילות (שלא באמצעות מערכת הניוד המקוונת)	עיכוב או לוחות זמנים לא סבירים
		אי ביצוע או סירוב
		עלויות
		רמת השירות
		שירותים בנקאיים שלא הועברו
		גילוי והסבר ללקוח
		אחר
	חסימת פעילות בחשבון (לרבות חסימה באמצעים ישירים)	מסיבת אובדן אמון (התנהגות לקוח)
		מטעמי הלבנת הון
		מטעמי סנקציות
		מטעמי חוב לתאגיד הבנקאי
		מטעמי חשש להונאה
		אחר
	ניוד לקוחות באמצעות מערכת הניוד המקוונת	אי ביצוע
		משך זמן הטיפול
		עלויות
		רמת השירות
		שירותים בנקאיים שלא הועברו
		אחר
	סגירת חשבון ביוזמת הבנק	חוב לתאגיד הבנקאי
		מסיבת הלבנת הון
		מסיבת סנקציות
		מסיבת אובדן אמון (התנהגות לקוח)
		אחר
	סגירת חשבון ביוזמת לקוח	אי ביצוע או סירוב
		עיכוב
		אחר

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
עובר ושב	חשבון ללא תנועה [27]	איתור/ יצירת קשר עם בעל החשבון[28]
		דיווח לאפוטרופוס הכללי
		הגדרת חשבון כ"חשבון ללא תנועה"
		השקעת הכספים בחשבון ללא תנועה
	טיפול בחשבון נפטר [29]	הוצאות לוויה וקבורה
		חלוקת עזבון
		מידע על חשבון נפטר
		סירוב לבצע פעולה בחשבון לבקשת הנותר בחיים
		פעילות חריגה/ריקון חשבון
	פעולה של הבנק ללא הרשאה	
	פעולה שלא בהתאם לזכויות חתימה	
	פעילות חריגה בחשבון משותף או עם מיופה כוח [30]	
	פתיחת חשבון	סירוב מטעמי אובדן אמון (התנהגות לקוח) [31]
		סירוב מטעמי הלבנת הון [32]
		סירוב מטעמי סנקציות
		סירוב מטעמי חוב עבר לתאגיד הבנקאי [33]
		סירוב מטעם אחר [34]
		עיכוב
		סירוב ללא מתן אסמכתא
		אחר

[27] יש לסווג סוגיות בפרק זה רק במקרים בהם התלונה היא על אחת מהסוגיות הספציפיות המצויות בנושא רמה 3. במקרה ומדובר בסוגיה אחרת הקשורה לחשבון מסוג זה, יש לסווג לפי הנושא/המוצר המתאים. לדוגמה אם התלונה היא על גובה העמלות בחשבון נפטר/חשבון ללא תנועה, יש לסווג זאת תחת נושא "עמלות".

[28] לרבות קשר עם יורשים.

[29] ראה לעיל הערת שוליים 27.

[30] פעילות חריגה מצד אחד השותפים או מיופה הכוח בחשבון.

[31] התניית מסמכים לפתיחת חשבון תחשב כ"סירוב לפתיחת חשבון" לצורך הסיווג.

[32] ראה לעיל הערת שוליים 31.

[33] ראה לעיל הערת שוליים 31.

[34] ראה לעיל הערת שוליים 31.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
עובר ושב	ריבית בעובר ושב	ריבית זכות
		ריבית חובה
	אחר	
עמלות	אשראי (לא לדיור)	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	אשראי (לדיור)	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	הוצאות צד שלישי	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	חשבון עובר ושב	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	כרטיסי חיוב	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	מטבע חוץ	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
עמלות	מידע, הודעות והתראות	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	ניירות ערך	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	סחר חוץ	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	עסקאות עתידיות, עסקות בין מטבעיות ואחרות	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	שירותים מיוחדים	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
פיקדון/חסכון	פיקדון/ תכניות חסכון	הפקדה
		חידוש
		פירעון
		עלות שבירה מוקדמת
		שיעור הריבית
		אחר
	מערכת סגורה	
	אחר	

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
פעולות במזומן	משיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים [35]	ביצוע שגוי
		מכשיר תקול (מושבת)
		סירוב לביצוע הפעולה [36]
		אחר
	פעולה על ידי פקיד בנק	ביצוע שגוי
		סירוב לביצוע הפעולה
		אחר
	אחר	
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	ביטוח [37], קופות גמל וקרנות השתלמות	
	ביצוע צווים	
	ייעוץ פנסיוני	
	כספת	
	מיסוי	
	נתוני אשראי / דירוג אשראי (תיקון טכני של הדיווח) [38]	
	עיקולים	
	אחר	
שיק	החזרת שיק מחוסר כיסוי	אי משלוח הודעה מראש
		בניגוד להסכם עם בנקאי
		הגבלת חשבון

[35] תלונות בנושא עמלות יסווגו בפרק העמלות.

[36] במקרים בהם המכשיר תקין אך הלקוח לא יכול לבצע פעולות במכשיר (לדוגמה במקרה בו הלקוח מסורב מטעמי ציות).

[37] תלונות בנושא ביטוח חיים לאשראי לדיור יסווג בפרק אשראי לדיור.

[38] יש לסווג סעיף זה רק במקרה של טענות לכשל טכני בדיווח שגוי שהועבר למאגר ולא בטענה שהבנק היה צריך לכבד חיוב ולא כיבד. לדוגמה מקרה של לקוח שטוען כי הבנק היה צריך לכבד שיק ולא לשלוח דיווח למאגר, ייכנס בנושא - "שיקים" "החזרת שיק מחוסר כיסוי".

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
שיק	החזרת שיק מחוסר כיסוי	על אף קיומה של יתרה מספקת
		אחר
	החזרת שיק מסיבה אחרת	
	כיבוד שיק	על אף הוראת ביטול
		על אף שקיימת סיבת החזרה
		אחר
	מועדי חיוב וזיכוי	
	סחירות וחתימת היסב	
	פנקסי שיקים	סירוב להנפיק פנקס שיקים
		תקלות בהנפקה
		תקלות במסירה
		אחר
	שיק בנקאי	אבדן, גניבה או קלקול
		ביטול שיק בנקאי
		אחר
	שיקים במט"ח	
	אחר	
אחר	אחר	

2. טבלת ערכים למילוי על ידי נשת"י:

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
איכות השירות	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	משך זמן הטיפול
		שירותיות הטיפול [39]
		אחר
	איכות השירות במוקד טלפוני	אי חזרה ללקוח
		זמן ההמתנה
		שירותיות הטיפול [40]
		אחר
	איכות השירות בערוצים ישירים (פרט למוקד טלפוני)	אי חזרה ללקוח
		זמן המענה
		חוסר אפשרות לביצוע פעולות בדיגיטל
		שירותיות הטיפול [41]
		תקלות טכניות
		אחר
אשראי (לא לדיור)	באמצעות כרטיס אשראי מתגלגל	גילוי נאות של תנאי האשראי
		חוסר הבנה של מהות המוצר/ חוסר התאמה של המוצר ללקוח
		פירעון האשראי
		אחר
	גביית חובות מהלקוח [42]	אופן התנהלות התאגיד הבנקאי
		אופן התנהלות בא כוח הבנק
		התראות והודעות על חוב
		תנאי הסדר החוב
		אחר

[39] נוגע לתלונה על שירותיות הגורם המטפל. הדבר אינו נוגע למקרים בהם לקוח לא מרוצה מתוצאת הטיפול. במקרים בהם הלקוח לא מרוצה מהתוצאה יש לסווג לפי הנושא המקצועי עליו הלקוח מלין.

[40] ראה לעיל הערת שוליים 39.

[41] ראה לעיל הערת שוליים 39.

[42] ראה לעיל הערת שוליים 5.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
אשראי (לא לדיור)	הלוואות	בטחונות לאשראי
		גילוי נאות בהעמדת אשראי
		דחיית תשלומי הלוואה [43]
		סירוב להעמדת הלוואה
		פירעון מוקדם
		תנאי ההלוואה (ריבית, תקופה ועוד)
		אשראי מותאם לקוח [44]
		אחר
	שיווק אשראי	אזהרה בפרסום
		הטעיה בפרסום
		חוסר התאמה ליכולת הפיננסית של הלקוח
		שיווק אגרסיבי
		אחר
	אחר	
בנקאות פתוחה - ממשק הגישה לחשבונות	נותן שירות מידע פיננסי	הסכמות
		מידע
		אחר
	מקור מידע	הרשאת גישה
		מידע
		אחר
	יוזם תשלום בסיסי	אישור הוראת התשלום
		אחר
	יוזם תשלום מתקדם	הרשאות גישה לחשבון
		ביצוע הוראת תשלום
		אחר
	מנהל חשבון תשלום	ייזום בסיסי - ביצוע הוראת התשלום
		הרשאת גישה ליוזם מתקדם
		ביצוע הוראת התשלום - ייזום מתקדם
		אחר

[43] דחיית תשלומים מכוח מתווה (לדוגמה: בקורונה ובמלחמה) ושלא מכוח מתווה.
[44] ראה לעיל הערת שוליים 7.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
בנקאות פתוחה- גישה לחשבונות תשלום בממשקים אחרים	יוזם בסיסי	אישור הוראת תשלום
		אחר
	מנהל חשבון תשלום	ייזום בסיסי - ביצוע הוראת תשלום
		הרשאות גישה ליוזם המתקדם
		ביצוע הוראות תשלום- ייזום מתקדם
		אחר
	יוזם מתקדם	הרשאת גישה לחשבון
		ביצוע הוראת תשלום
		אחר
הונאות	משיכות מזומן	הכחשת משיכה (כרטיס ברשות הלקוח)
		הכחשת משיכה (כרטיס אינו ברשות הלקוח)
		מסירה - התחזות למוטב
		מסירה - התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה - התחזות לגורם מדינתי
		מסירה - התחזות לגורם אחר

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
הונאות	עסקאות באפליקציית תשלום [45]	גניבה/ אובדן של המכשיר הסלולרי
		מסירה- התחזות למוטב
		מסירה- התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה- התחזות לגורם מדינתי
		מסירה- התחזות לגורם אחר
		טענה לשימוש לרעה[46]
	עסקאות בכרטיס חיוב	גניבה/ אובדן הכרטיס הפיזי
		מסירה- התחזות למוטב
		מסירה- התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה- התחזות לגורם מדינתי
		מסירה- התחזות לגורם אחר
		עסקה במסמך חסר
		טענה לשימוש לרעה
	אחר	
הוראת קבע	הכחשת הוראת קבע	
	ביטול הוראת קבע	
	העברות הרשאות לכרטיס חיוב אחר	
	אחר	
כרטיסי חיוב	כרטיס חיוב מידי (דביט)	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		סירוב להנפיק כרטיס
		סירוב להגדלת מסגרת בכרטיס
		אי קבלת אישור לעסקה
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס) [47]
		אחר

[45] ראה לעיל הערת שוליים 10.
[46] מדובר על מקרים שלקוח טוען שכרטיסו צורף למכשיר שאינו מכיר.
[47] תלונות על עמלת דמי כרטיס יסווגו תחת נושא עמלות.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
כרטיסי חיוב	כרטיס חיוב נדחה	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		הגדלת מסגרת אשראי באופן חד צדדי
		סירוב להגדלת מסגרת בכרטיס
		הטבות
		הפעלת לחץ בשיווק הכרטיס
		הקטנת מסגרת אשראי
		הקפאת אמצעי תשלום על ידי הלקוח
		הקפאת אמצעי תשלום על ידי המנפיק
		סירוב להנפיק כרטיס
		אי קבלת אישור לעסקה
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס) [48]
		אחר
	כרטיס נטען	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		סירוב להנפיק כרטיס
		אי קבלת אישור לעסקה
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס) [49]
		אחר
מידע	איתור /שחזור מסמכים	
	נתוני אשראי / דירוג אשראי (תיקון טכני של הדיווח) [50]	
	סירוב למסור מידע	

[48] ראה לעיל הערת שוליים 47.
[49] ראה לעיל הערת שוליים 47.
[50] יש לסווג סעיף זה רק במקרה של טענות לכשל טכני שהוביל לדיווח שגוי שהועבר למאגר.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
מידע	פגיעה בסודיות הבנקאית של לקוח	
	קבלת מידע שגוי או חלקי	
	אחר	
פעולות במזומן	ביצוע שגוי של סכום משיכה	
	סירוב לביצוע הפעולה [51]	
	אחר	
פעילות סליקה	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה	
	הצטרפות לשירות עסקה בטוחה	
	הפסקת סליקה של בית עסק	
	סירוב לסילוק בית עסק	
	פעילות מול חברות ניכיון	
	תנאי הסכם הסליקה מול בית העסק	עמלות ועלויות השירות
		תנאים נוספים

[51] במקרים בהם המכשיר תקין אך הלקוח לא יכול לבצע פעולות במכשיר (לדוגמה במקרה בו הלקוח מסורב מטעמי ציות או חשד להונאה).

	אחר	
עמלות	דמי כרטיס	גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
		גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
	מטבע חוץ	גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
		גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
	שירותים נוספים	גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
		גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
אחר	אחר	

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

חלק א' - כללי

מספר התלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח	
מספר התלונות שטופלו בתקופת הדיווח	
מספר הפניות שהתקבלו בתקופת הדיווח	
מספר הפניות שטופלו בתקופת הדיווח	
סכום ההחזר הכספי בגין הפניות שאינן תלונות שטופלו בתקופת הדיווח	

חלק ב' - פירוט תלונות

זיהוי התלונה				ממצאים						מידע משלים			
מספר תלונה בתאגיד	מספר סניף	תאריך קבלת התלונה בתאגיד	תאריך מתן תשובה סופית ללקוח	נושא רמה 1	נושא רמה 2	נושא רמה 3	ממצא בתלונה	הסעד עיקרי	שווי הסעד הכספי בש"ח	מגזר פעילות	הסיבה לכשל	אפיון החשבון	ערוץ קבלת השירות
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14