

## דוח לשנת 2022 על הטיפול בתלונות הציבור

### הלשכה לפניות הציבור

הלשכה לפניות הציבור ("הלשכה") אחראית על הטיפול בתלונות בבנק, לרבות בבקשות לקבלת מידע או לקבלת סיוע. ללשכה סמכות להחליט לגבי אופן הטיפול בפניית הלקוח.

בראש הלשכה עומד נציב פניות הציבור, מנהל בכיר הכפוף ליועצת המשפטית הראשית של הבנק. הנציב וקציני פניות הציבור אינם ממלאים כל תפקיד אחר בלאומי, למעט הטיפול בפניות הציבור.

הנציב וקציני פניות הציבור הם בעלי כישורים מקצועיים, השכלה וניסיון, ההולמים את תפקידם ותחומי אחריותם והם נהנים ממשאבים נאותים לביצוע תפקידם.

הנציב וקציני פניות הציבור מטפלים בכל סוגי הפניות שמתקבלות בלשכה (תלונות וכן בקשות למידע או לסיוע). הם בודקים באופן הוגן, יעיל ובלתי תלוי את הפניות ופועלים באובייקטיביות וללא משוא פנים. במסגרת תפקידם, הם בוחנים את התלונות, קובעים ממצאים בתום הבחינה וכן מעניקים סעד במקרים מתאימים.

### מדיניות לאומי בתחום הטיפול בתלונות

לאומי מחויב לטפח את הקשר עם לקוחותיו ולשמרו לאורך זמן. קשר זה מתבסס בראש ובראשונה על אמון והוגנות וכן על מתן שירותים ומוצרים מותאמים ללקוח ועל חוויית שירות איכותית. לשם כך, מסתמכת הלשכה על אמות מידה של ציות לחוקים ולכללים (לרבות כמובן כללים והנחיות מצד הרגולטורים), זאת לצד הקפדה על מערכת ערכים של הוגנות, שקיפות ואתיקה מקצועית.

הטיפול בתלונות הינו חלק בלתי נפרד מהשירות שאותו מעניקה הלשכה ללקוחות הבנק. הלשכה מתייחסת בכובד ראש ובמלוא תשומת הלב לכל תלונה ותלונה. התלונות נבדקות על ידי קציני פניות הציבור שעושים כל שביכולתם לברר את התלונה באופן מהיר ויעיל, ולקבל החלטות שמשקפות הן את הדין והן קיום ערכים של יושר, הוגנות ואחריות כלפי הלקוחות.

לעיתים ובהתאם לנסיבות המקרה, נכון הבנק לפעול לטובת הלקוח, לפני משורת הדין (בשל מצוקה קשה או נסיבות ייחודיות), הגם שתלונתו איננה מוצדקת. קציני פניות הציבור מקפידים על מענה אדיב, ברור ומנומק (למעט במקרים בהם מנועה הלשכה מלנמק את ההחלטה לפונה עקב חובת הסודיות המוטלת על הבנק) שנשלח אל הלקוח בתוך פרק הזמן שנקצב לכך בהוראת ניהול בנקאי תקין.

## תהליך הטיפול בתלונה

- א. בירור התלונה – קציני פניות הציבור בוחנים את התלונות המתקבלות בלשכה באופן מקצועי וענייני ובמידת הצורך מתייעצים עם גורמים נוספים בבנק.
- ב. מענה ללקוח – תשובת הלשכה לתלונת הלקוח תהיה מנומקת, תתייחס לטענות שהועלו במסגרתה ותיתמך באסמכתאות, למעט במקרים בהם תלונת הלקוח תתקבל במלואה, לרבות אם לפני משורת הדין.
- ג. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308A משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית לתלונת הלקוח יהיה עד 45 ימים ממועד קבלת התלונה, אם כי אנו עושים מאמצים להשיב לפונה בתוך פרק זמן קצר יותר, בהתאם לדחיפות ולמורכבות התלונה. במקרים חריגים יוארך המועד למענה סופי ללקוח ב-15 ימים נוספים. האמור לא חל בנסיבות חריגות מאד שבהן העיכוב נובע מגורמים שאינם בשליטת הבנק והודעה על הארכת המועד וסיבת העיכוב תימסר לפונה לפני תום 45 הימים הראשונים.

## דרכי התקשרות

ניתן לפנות ללשכה לפניות הציבור בכל אחת מן הדרכים הבאות:

1. מילוי טופס ייעודי באתר לאומי בכתובת – [www.leumi.co.il](http://www.leumi.co.il) – תחת הכותרת "אודות לאומי", "פניות הציבור".
2. באמצעות הטלפון: 076-8857011; בימים א' ב', ד' ה' – בין השעות 09:30-15:30, ביום ג' בין השעות 08:00-14:00. לאחר שעות הפעילות אפשר להשאיר הודעה במענה הקולי ואנו נחזור בהקדם ולא יאוחר מיום הפעילות הבא.
3. באמצעות משלוח פקסימיליה למספר: 077-8084542.
4. באמצעות משלוח מכתב לכתובת: הלשכה לפניות הציבור של לאומי ת.ד. 88 לוד מיקוד 7110002.

## דרכי השגה על החלטות הנציב

ניתן לערער על החלטות הנציבות באמצעות הגשת ערעור ללשכה לפניות הציבור בכל אחת מדרכי ההתקשרות או באמצעות פנייה לבנק ישראל ליחידה לפניות הציבור.

## סיכום שנת 2022

### לוח נתונים א' – מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

| טופלו | התקבלו |                            |
|-------|--------|----------------------------|
| 7,995 | 7,690  | כמות תלונות                |
| 1,000 | 947    | כמות בקשות לקבלת מידע/סיוע |

### לוח נתונים ב' – התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

| 46 או יותר | 31-45 | 16-30 | 0-15  |               |
|------------|-------|-------|-------|---------------|
| 47         | 3,264 | 2,559 | 2,125 | מספר תלונות   |
| 0.59       | 40.83 | 32.01 | 26.58 | שיעור מסך הכל |

### לוח נתונים ג' – התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

| שיעור מסה"כ | מספר תלונות | נושא                   |
|-------------|-------------|------------------------|
| 0.01        | 1           | אחר                    |
| 19.05       | 1,523       | איכות השירות           |
| 21.93       | 1,753       | אמצעי תשלום            |
| 7.02        | 561         | אשראי (לא לדיור)       |
| 15.12       | 1,209       | אשראי לדיור            |
| 0.01        | 1           | בנקאות פתוחה (API)     |
| 0.68        | 54          | חשבון ללא תנועה        |
| 4.2         | 336         | מט"ח                   |
| 7.00        | 560         | מידע                   |
| 1.61        | 129         | ניירות ערך             |
| 12.16       | 972         | עובר ושכ (כולל חח"ד)   |
| 1.68        | 134         | פקדונות וחסכונות       |
| 9.53        | 762         | פעילות נוספת של התאגיד |
| 0           | 0           | פעילות סולק            |

**לוח נתונים ד' - התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום טיפול**

| תלונות שאינן<br>בסמכות הנציב | סיום טיפול ללא<br>קביעת עמדה | תלונות בלתי<br>מוצדקות | תלונות<br>מוצדקות |             |
|------------------------------|------------------------------|------------------------|-------------------|-------------|
| 7                            | 2,270                        | 4,687                  | 1,031             | מספר תלונות |
| 0.09                         | 28.39                        | 58.62                  | 12.9              | שיעור מסה"כ |

**הערות:**

- **תלונה - פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין הבנק, או טענת לקוח כלפי התנהלות מצד הבנק.**
- **בקשה - פניית לקוח לבנק לקבלת מידע או סיוע.**
- **תלונות שאינן בסמכות הנציב - סיווג זה נקבע בתלונות הנוגעות למדיניות או אסטרטגיה עסקית של הבנק. לדוגמה: פריסת סניפים, פיתוח מוצרים דיגיטליים.**
- **פערים בין מס' הפניות שהתקבלו לבין אלה שטופלו - נובעים מפניות שהתקבלו בתקופת הדיווח אך הטיפול בהן טרם הסתיים בתום תקופת הדיווח או מפניות שהתקבלו טרם תחילת תקופת הדיווח וטופלו במהלך תקופת הדיווח.**
- **מידע משלים לגבי הטיפול בפניות הציבור מתפרסם בסקירה השנתית של הפיקוח על הבנקים בנושא.**