



דוח לשנת 2024 על הטיפול בתלונות הציבור

הלשכה לפניות הציבור

הלשכה לפניות הציבור אחראית על הטיפול בתלונות ובבקשות למידע או לסיוע בבנק. הלשכה הינה בעלת הסמכות להחליט לגבי אופן הטיפול בפניית לקוח.

בראש הלשכה עומד נציב פניות הציבור, מנהל בכיר בלאומי 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, בקשות למידע או לסיוע - בודקים באופן הוגן, יעיל ובלתי תלוי את הפניות ופועלים באובייקטיביות וללא משוא פנים. במסגרת תפקידם, הם בוחנים את התלונות, קובעים ממצאים ואף סעדים במקרים רלוונטיים.

מדיניות הטיפול בתלונות ואמנת השירות

לאומי מחויב לטפח את הקשר עם לקוחותיו ולשמרו לאורך זמן. קשר זה מתבסס על אמון, על מתן שירותים ומוצרים מותאמים ללקוח ועל חוויית שירות איכותית. לשם כך, אנו מסתמכים על אמות מידה של ציות לחוקים, לכללים ולתקנות המדינה והרגולטורים בצד הקפדה על מערכת הערכים והאתיקה המקצועית.

הטיפול בתלונות הינו חלק בלתי נפרד מהשירות שאותו אנו מעניקים ללקוחותינו ולפיכך אנו מתייחסים במלוא הרצינות לכל התלונות.

כל תלונה היא הזדמנות עבורנו ללמוד, לתקן ליקויים ולשפר את חוויית השירות. לעיתים ובהתאם למקרה, אנו נכונים לפעול לטובת הלקוח לפני משורת הדין, גם אם מצאנו שתלונתו לא הייתה מוצדקת או שאנו נעתרים לבקשתו בשל מצוקה קשה או נסיבות אישיות ייחודיות.

אנחנו מבטיחים כי תשובתנו תהיה מנומקת (למעט במקרים בהם אנו מנועים מלנמק את ההחלטה לפונה עקב חובת הסודיות המוטלת עלינו), תתייחס לטענות שהועלו ותיתמך באסמכתאות למעט במקרים שבהם תלונת הלקוח תתקבל במלואה, לרבות אם לפני משורת הדין.



אנחנו כאן בשבילך

חשוב לנו להעניק לך את השירות הכי נוח, ולכן אנחנו עומדים לרשותך במגוון ערוצים:

- אתר ואפליקציית בנק לאומי
- סניפי לאומי בפריסה ארצית
- מוקד לאומי *5522
- התכתבות ב WhatsApp - עם מנהלי הסניפים
- סיירת מנכ"ל בהתכתבות ב WhatsApp - במספר 050-9999988

במידת הצורך גם הלשכה לפניות הציבור שלנו זמינה עבורך לכל הצעה, תלונה, רעיון ועוד. אנחנו מתחייבים לעשות כל שביכולתנו כדי לברר את הפנייה באופן מהיר ויעיל, לקבל החלטות המשקפות ערכים של יושר, הוגנות ואחריות, ולתת מענה תוך יום עסקים אחד (למעט מקרים מורכבים).

ניתן לפנות ללשכה לפניות הציבור בכל אחד מהערוצים הבאים:

- באתר בנק לאומי בכתובת <https://www.leumi.co.il/he>
- בטלפון 076-8857011
- בפקס 077-8084542
- בדואר (הלשכה לפניות הציבור של לאומי ת.ד. 88, לוד, מיקוד: 7110002)

דרכי השגה על החלטות הנציב

אפשר להשיג על החלטות קציני פניות הציבור באמצעות הגשת ערעור לנציב פניות הציבור בלשכה לפניות הציבור בכל אחת מדרכי ההתקשרות, או באמצעות פנייה ליחידה לפניות הציבור בבנק ישראל.

סיכום שנת 2024

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

טופלו	התקבלו	
3,273	3,281	כמות תלונות
753	750	כמות בקשות לקבלת מידע/סיוע

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

46 או יותר	31-45	16-30	0-15	
2	17	47	3,207	מספר תלונות
0.1	0.5	1.4	98	שיעור מסך הכל

לוח נתונים ג' – התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

שיעור מסה"כ	מספר תלונות	נושא
13	424	איכות השירות
27.7	905	אמצעי תשלום
12.3	402	אשראי (לא לדיור)
10.5	345	אשראי לדיור
0	0	בנקאות פתוחה (API)
0.1	4	חשבון ללא תנועה
2.4	78	מט"ח
6.7	221	מידע
2.7	90	ניירות ערך
9.6	314	עובר ושב (כולל חח"ד)
3.2	105	פיקדונות וחסכונות
11.8	385	פעילות נוספת של התאגיד
0	0	פעילות סולק
0	0	אחר



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

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
0	624	2,138	511	מספר תלונות
0	19.1	65.3	15.6	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 מספר 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.