

## דוח לשנת 2018 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 עומדת נציבת פניות הציבור, מנהלת בכירה בלאומי הכפופה ליועצת המשפטית הראשית של הבנק. הנציבה וקציני פניות הציבור אינם ממלאים כל תפקיד אחר בלאומי, למעט הטיפול בפניות הציבור.

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

הנציבה 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 לאומי בתחום הטיפול בתלונות

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 תלונה ותלונה. התלונות נבדקות על ידי קציני פניות הציבור שעושים כל שביכולתם לברר את התלונה באופן מהיר ויעיל, ולקבל החלטות שמשקפות ערכים של יושר, הוגנות ואחריות כלפי הלקוחות.

לעיתים ובהתאם למקרה, אנו נכונים לפעול לטובת הלקוח לפנינים משורת הדין, גם אם מצאנו שתלונתו לא הייתה מוצדקת או שאנו נעתרים לבקשתו בשל מצוקה קשה או נסיבות אישיות ייחודיות.

קציני פניות הציבור מקפידים על מענה אדיב, ברור ומנומק לפונים (למעט במקרים בהם אנו מנועים מלנמק את ההחלטה לפונה עקב חובת הסודיות המוטלת עלינו) שנשלח בזמן סביר.

## 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 לקוח תהיה מנומקת, תתייחס לטענות שהועלו ותיתמך באסמכתאות למעט במקרים בהם תלונת הלקוח תתקבל במלואה, לרבות אם לפני משורת הדין.
- ג. משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית ללקוח יהיה עד 45 יום ממועד קבלת התלונה. במקרים חריגים יוארך המועד למענה סופי ללקוח ב- 15 יום. האמור לא חל בנסיבות חריגות מאד שבהם העיכוב נובע מגורמים שאינם בשליטת הבנק והודעה על הארכת המועד וסיבת העיכוב תימסר לפונה לפני תום 45 יום.

## דרכי התקשרות

ניתן לפנות ללשכה לפניות הציבור בכל אחת מן הדרכים הבאות:

1. משלוח מייל דרך אתר לאומי בכתובת – [www.leumi.co.il](http://www.leumi.co.il) – תחת הלשונית "דברו איתנו", "הלשכה לפניות הציבור".
2. בטלפון: 076-8857011; בימים א'-ה' בין השעות 08:00-15:00.
3. משלוח פקס למספרו: 077-8084542.
4. משלוח מכתב לכתובת: הלשכה לפניות הציבור של לאומי ת.ד 88 לוד מיקוד 7110002.

## דרכי השגה על החלטות הנציב

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

## סיכום שנת 2018

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

טופלו	התקבלו	
6,419	6,468	כמות תלונות
471	465	כמות בקשות לקבלת מידע/סיוע

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

46 ויותר	31 - 45	16 - 30	1-15	
11	164	1,352	4,892	מספר תלונות
0.17	2.55	21.06	76.2	שיעור מסך הכל

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

שיעור מסה"כ	מספר תלונות	נושא
0.73	47	אחר
25.16	1,615	איכות השירות
24.38	1,565	אמצעי תשלום
9.63	618	אשראי (לא לדיור)
5.83	374	אשראי לדיור
0.79	51	חשבון ללא תנועה
2.96	190	מט"ח
5.08	326	מידע
1.99	128	ניירות ערך
12.32	791	עובר ושכ (כולל חח"ד)
1.37	88	פקדונות וחסכונות
9.72	624	פעילות נוספת של התאגיד
0.03	2	פעילות סולק

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

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
32	2,801	3,069	517	מספר תלונות
0.5	43.64	47.81	8.05	שיעור מסה"כ

#### הערות:

- **תלונה - פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין הבנק, או טענת לקוח כלפי התנהלות 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.**