

דוח לשנת 2020 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 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 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. הקשר מתבסס גם 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 הערכים והאתיקה המקצועית.

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 ערכים של יושר, הוגנות ואחריות כלפי הלקוחות.

לעיתים ובהתאם לנסיבות מקרה, 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 החלטה לפונה עקב חובת הסודיות המוטלת עלינו) שנשלח אל הלקוח בתוך פרק זמן סביר – וכמפורט להלן גם בתוך פרק הזמן שנקצב לכך בהוראת נוהל 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 נוהל בנקאי תקין 308A משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית לתלונת הלקוח יהיה עד 45 ימים ממועד קבלת 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. משלוח מייל דרך אתר לאומי בכתובת – www.leumi.co.il – תחת הלשונית "דברו איתנו", "הלשכה לפניות הציבור".
2. באמצעות הטלפון: 076-8857011; בימים א'-ה' בין השעות 09:00-15:00.
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 הנציבה באמצעות הגשת ערעור ללשכה לפניות הציבור בכל אחת מדרכי ההתקשרות או באמצעות פנייה לבנק ישראל ליחידה לפניות הציבור.

סיכום שנת 2020

ב-17.3.2020, שלושה ימים לאחר פרסום החלטת הממשלה על סגירת המשק והטלת סגר כללי על המשק לאור משבר הקורונה, עברה הלשכה לפעול במתכונת חירום.

במשך כחודשיים, טיפלה הלשכה בכ-2,500 פניות של לקוחות, נוסף על התלונות שפרטיהן מפורטים בטבלאות להלן.

בתקופת החירום הושם דגש משמעותי על מתן מענה מהיר לפניות ועל מתן סיוע רחב ללקוחות. זאת, בהתאם להקלות שניתנו על-ידי בנק ישראל בתקופת הקורונה בהקשר של התמשכות הטיפול בתלונות ואופן המענה ללקוחות. תלונות שהתקבלו בתקופה שקדמה לסגר ולא סווגו כדחופות, טופלו עם החזרה למתכונת עבודה מלאה ולכן משכי הטיפול במחצית הראשונה של 2020 היו ארוכים מהרגיל.

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

| טופלו | התקבלו | |
|-------|--------|----------------------------|
| 7,603 | 7,476 | כמות תלונות |
| 463 | 469 | כמות בקשות לקבלת מידע/סיוע |

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

| 46 ומעלה | 31-45 | 16-30 | 1-15 | |
|----------|-------|-------|-------|---------------|
| 441 | 331 | 836 | 1,531 | מספר תלונות |
| 14.05 | 10.54 | 26.63 | 48.77 | שיעור מסך הכל |

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

| 46 ומעלה | 31-45 | 16-30 | 1-15 | |
|----------|-------|-------|-------|---------------|
| 33 | 706 | 923 | 2,802 | מספר תלונות |
| 0.74 | 15.82 | 20.7 | 62.7 | שיעור מסך הכל |

לוח נתונים ג' - התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

| נושא | מספר תלונות | שיעור מסה"כ |
|------------------------|-------------|-------------|
| אחר | 18 | 0.24 |
| איכות השירות | 1,700 | 22.36 |
| אמצעי תשלום | 1,723 | 22.67 |
| אשראי (לא לדיור) | 746 | 9.81 |
| אשראי לדיור | 714 | 9.39 |
| חשבון ללא תנועה | 80 | 1.05 |
| מט"ח | 118 | 1.55 |
| מידע | 720 | 9.47 |
| ניירות ערך | 136 | 1.79 |
| עובר ושכ (כולל חח"ד) | 918 | 12.07 |
| פקדונות וחסכונות | 64 | 0.84 |
| פעילות נוספת של התאגיד | 665 | 8.75 |
| פעילות סולק | 1 | 0.01 |

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

| מספר תלונות | תלונות מוצדקות | תלונות בלתי מוצדקות | סיום טיפול ללא קביעת עמדה | תלונות שאינן בסמכות הנציב |
|-------------|----------------|---------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1,295 | 698 | 5,608 | 2 | |
| 17.03 | 9.18 | 73.76 | 0.03 | |

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.