

מידע בקשר לטיפול בתלונות ופניות לשנת 2016

1. היחידה לפניות הציבור ונציב פניות הציבור:

נציבת תלונות הציבור של בנק אוצר החייל עומדת בראש היחידה לפניות הציבור. הנציבה שמונתה בתאריך 1.1.2016 הינה עובדת בכירה, בעלת ניסיון מקצועי וניהולי ביחידות הבנק השונות, ובקיאיה בנהלי הבנק ותהליכי העבודה. עובדת נוספת ביחידה היא עובדת ותיקה ובעלת ניסיון רלוונטי בתחום.

תמצית מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות:

אופן הטיפול בפניות הציבור נגזר מהוראות הדין, הרגולציה, העמדות והנחיות הפיקוח על הבנקים, כפי שבאות לידי ביטוי בנהלי הבנק ואשר מטילות על הבנק חובה לפעול מול הלקוח בהגינות וביעילות. אופן הטיפול נגזר גם מערכי הקוד האתי של הבנק, אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים, להכוונת פעולתם של עובדי הבנק.

2. תהליך הטיפול בתלונה:

התלונות נבדקות באופן הוגן ואובייקטיבי למול הנהלים והסיכומים עם הלקוח ובסוף התהליך נקבעים ממצאים לרבות סעדים במידת הצורך ותשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה נשלחת לפונה בתוך זמן סביר.

3. דרכי ההתקשרות ליחידה לפניות הציבור:

בדואר: רח' מנחם בגין 11, רמת גן 5268104
באתר בנק אוצר החייל: "[צור קשר](#)"
בפקס: 03-7964500
בטלפון: 03-7556376
באמצעות אתר הבנק

4. דרכי ההשגה על החלטות הנציב:

בכל תלונה, נרשמת הבהרה כי הפונה יכול להשיג על תשובת הנציב לפיקוח על הבנקים.

א. מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו ע"י הנציב והיחידה לפניות הציבור בתקופת הדיווח ינואר-דצמבר 2016:

התקבלו	טופלו	סוג פניה
94	101	פניה
1046	1080	תלונה

ב. התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי טיפול בימים:

ימי טיפול	1-15	16-30	31-45	ויותר 46
כמות תלונות	476	287	257	60
Percentage	44.00%	27.00%	23.00%	6.00%

ג. התפלגות התלונות לפי נושאים:

נושא ראשי	מספר תלונות	שיעור מסך הכל
איכות השרות	375	34.72%
אמצעי תשלום	207	19.17%
אשראי (לא לדיור)	127	11.76%
אשראי לדיור	11	1.02%
חשבון ללא תנועה	5	0.46%
מט"ח	32	2.96%
מידע	62	5.74%
ניירות ערך	33	3.06%
עובר ושב (כולל חח"ד)	153	14.17%
פיקדונות וחסכונות	15	1.39%
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	60	5.55%

ד. התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום טיפול:

סיום טיפול ללא קביעת עמדה	מוצדק	בלתי מוצדק	ממצא בתלונה
13	232	835	מספר תלונות
1.21%	21.48%	77.31%	שיעור מסך הכל