

מידע בקשר לטיפול בתלונות ובקשות בחציון שני לשנת 2015

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, ובקיאנה בנהלי הבנק ותהליכי העבודה. עובדת נוספת ביחידה היא עובדת ותיקה ובעלת ניסיון רלוונטי בתחום.
2. **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.
3. **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.
4. **דרכי ההתקשרות ליחידה לפניות הציבור:**
בדואר: רח' מנחם בגין 11, רמת גן 5268104
באתר בנק אוצר החייל: "[צור קשר](#)"
בפקס: 03-7964500
בטלפון: 03-7556000
באמצעות אתר הבנק
5. **דרכי ההשגה על החלטות הנציב:**
בכל תלונה, נרשמת הבהרה כי הפונה יכול להשיג על תשובת הנציב לפיקוח על הבנקים.
6. **להלן נתונים אודות תלונות ופניות אשר התקבלו או טופלו על ידי הנציב והיחידה לפניות הציבור בתקופת הדיווח יולי-דצמבר 2015:**

מספר תלונות	התקבלו	טופלו
	425	465
מספר בקשות לקבלת מידע /סיוע	137	138