

מידע בקשר לטיפול בתלונות ופניות לשנת 2017

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, הבקיאיה בנהלי הבנק ותהליכי העבודה 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, להכוננת 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

4. דרכי ההשגה על החלטות הנציב:

בכל תלונה, נרשמת הבהרה כי הפונה יכול להשיג על תשובת הנציבה בפני המפקחת על הבנקים.

א. מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו ע"י הנציב והיחידה לפניות הציבור בתקופת הדיווח ינואר-דצמבר 2017:

| התקבלו | טופלו | סוג פניה |
|--------|-------|----------|
| 280 | 272 | פניה |
| 873 | 858 | תלונה |

ב. התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי טיפול בימים:

| ימי טיפול | 1-15 | 16-30 | 31-45 | יותר 46 |
|--------------------|------|-------|-------|---------|
| כמות תלונות | 469 | 284 | 103 | 2 |
| אחוז מסך כל הפניות | 55% | 33% | 12% | - |

ג. התפלגות התלונות לפי נושאים:

| נושא ראשי | מספר תלונות | שיעור מסך הכל |
|-------------------------------|-------------|---------------|
| איכות השרות | 327 | 38% |
| אמצעי תשלום | 169 | 20% |
| אשראי (לא לדיור) | 102 | 12% |
| אשראי לדיור | 19 | 2% |
| חשבון ללא תנועה | 2 | 0% |
| מט"ח | 25 | 3% |
| מידע | 21 | 2% |
| ניירות ערך | 14 | 2% |
| עובר ושב (כולל חח"ד) | 121 | 14% |
| פיקדונות וחסכונות | 10 | 1% |
| פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי | 48 | 6% |

ד. התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום טיפול:

| סיום טיפול ללא קביעת עמדה | מוצדק | בלתי מוצדק | ממצא בתלונה |
|---------------------------|-------|------------|---------------|
| 67 | 168 | 623 | מספר תלונות |
| 7% | 20% | 73% | שיעור מסך הכל |