

דיווח בדבר טיפול בתלונות הציבור 2022

תיאור הפונקציה ותפקיד ממונה תלונות הציבור

בחברה פועלת פונקציה לטיפול בתלונות הציבור שבראשה ממונה תלונות הציבור. אם נערכה פנייה לשירות הלקוחות של החברה ולמרות זאת קיימת אי שביעות רצון מאופן הטיפול, ניתן לפנות לחברה גם דרך ממונה תלונות הציבור. ממונה תלונות הציבור מטפל בפניות של לקוחות בכל הנושאים הקשורים ליחסים שבין החברה ללקוחות. תפקידיו של ממונה פניות הציבור:

- לבדוק כל פנייה באובייקטיביות, הניגות ויעילות, תוך בחינת כל הטענות שהועלו על ידי הפונה, בין אם במפורש ובין אם במשתמע.
- לסייע לפונה בסוגיות המצריכות בירור בתחום שבין החברה ללקוחות, תוך שימוש בידע ובכלים העומדים לרשותו.
- לשמור על אמון ציבור לקוחות החברה והפונים אליה.
- לשמור על ציות החברה לחוקים ולהנחיות הפיקוח על הבנקים.

מדיניות החברה בתחום הטיפול בתלונות

החברה שואפת להעניק ללקוחותיה את השירות האיכותי ביותר. במידה ולאחר פניה לשירות הלקוחות לקוחות החברה אינם שבעי רצון מהתשובה שהתקבלה, באפשרותם לפנות בתלונה לממונה תלונות הציבור באחת מהדרכים המפורטות מטה ובאתר החברה.

תהליך הטיפול בתלונה

- הפנייה ליחידה תעשה בכתב בלבד באחת הדרכים המפורטות מטה.
- עם קבלת הפנייה, יישלח לפונה אישור קבלת הפנייה.
- תשובת החברה תינתן בכתב ותתייחס לטענות העולות בתלונה.
- מענה סופי יינתן עד 45 ימים מיום קבלת התלונה, אך במקרים חריגים יוארך מועד המענה הסופי ב-15 ימים והחברה תודיע ללקוחות על כך.

דרכי ההתקשרות

ניתן לפנות לממונה תלונות הציבור בדרכים הבאות:

בדואר אלקטרוני: pniot-tzibur@masav.co.il

פניה בכתב למען: ממונה תלונות הציבור, מרכז סליקה בנקאי בע"מ.

הרוקמים 26, חולון, מיקוד 588584. מרכז עזריאלי חולון, קומה 10, בנין D.

דרכי ההשגה על החלטות הממונה

ניתן לערער ו/או להשיג על המענה שהתקבל מפונקציית תלונות הציבור בחברה באמצעות פנייה ליחידה לפניות הציבור אצל המפקח על הבנקים בבנק ישראל.

נתונים אודות טיפול בתלונות לקוחות בשנת 2022

מספר התלונות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

התקבלו	טופלו	
12	11	מספר תלונות
-	-	מספר בקשות לקבלת סיוע/ מידע

התפלגות התלונות לפי משכי הטיפול בימים

60 או יותר	31-45	16-30	1-15	
-	1	4	7	מספר תלונות
-	8%	33%	59%	שיעור מסך הכל

התפלגות התלונות לפי נושאים

שיעור מסך הכל	מספר התלונות	נושא
75%	9	איכות השירות
17%	2	התחשבות
-	-	מידע
8%	1	פעילות נוספת

התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות מוצדקות	
1	3	-	8	מספר תלונות
8%	25%	-	67%	שיעור מסך הכל