

דוח שנתי של כאל על דיווח לציבור

תאור הפונקציה ונציב תלונות הציבור - בתאריך 01.04.2015, נכנסה לתוקף הוראת נב"ת A308-טיפול בתלונות הציבור, המהווה תפנית בתפיסת הטיפול בתלונות הציבור במערכת הבנקאית, במסגרתה הסדיר הפיקוח על הבנקים פונקציה יעודית לטיפול בתלונות הציבור שבראשה עומד נציב תלונות הציבור. האחריות המרכזית לטיפול בלקוחות מוטלת על התאגיד הבנקאי. בנק ישראל רואה בפונקציית תלונות הציבור כפורום מרכזי לגישור בפניות צרכנים אל מול התאגיד הבנקאי.

עיקרי מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות - טיפול הוגן ויעיל של כאל בתלונות הציבור הינו מרכיב חיוני להבטחת אמון ציבור הלקוחות בחברה, להבטחת ערך היושרה וההגינות ביחסים בין החברה ללקוחותיה, לשמירה על מוניטין החברה ועל ציות לחובות החלות על תאגידי עזר בנקאיים, בהתאם להוראות הדין והנחיות הפיקוח על הבנקים.

כאל פעלה להטמעת תרבות ארגונית התומכת בטיפול נאות, מהיר, יעיל והוגן בתלונות לקוחותיה, בהתאם להוראות החלות עליה על פי כל דין, לרבות הוראות ועמדות הפיקוח על הבנקים. המדיניות התווה את המסגרת לאופן הטיפול בתלונות הציבור בכאל תוך מיסוד תחומי האחריות והסמכות של היחידות השונות המעורבות בטיפול בתלונות הציבור, על מנת שהטיפול בתלונות הציבור יהיה נאות, יעיל, איכותי ובלתי תלוי. המדיניות משקפת את הוראות נב"ת A308.

תהליך הטיפול בתלונה - בעת קבלת תלונת לקוח, נערך בירור המתבסס על מסמכים ואסמכתאות שצורפו לתלונה, פנייה לגורמים הרלוונטיים בחברה וכן בדיקה עצמאית ובלתי תלויה של התלונה ונסיבותיה. בהתאם להוראות נב"ת A308, משך הזמן המירבי למתן תשובה סופית ללקוח לא יעלה על 45 ימים ממועד קבלת התלונה. בנסיבות חריגות לנציב תהייה סמכות להאריך את המועד ב- 15 ימים. הודעה על הארכת המועד וסיבת העיכוב תימסר למתלונן לפני תום התקופה של 45 ימים.

דרכי ההתקשרות - ניתן לפנות לנציב תלונות הציבור בדואר: נציב תלונות הציבור, כרטיסי אשראי לישראל בע"מ, תפוצות ישראל 13 גבעתיים, 5359331; בפקס: 03-5724349; בטופס מקוון באתר החברה, תחת "נציב תלונות הציבור".

דרכי ההשגה על החלטות הנציב - לאחר קבלת מענה בכתב מנציב תלונות הציבור, יכול הלקוח להשיג על החלטת הנציב בפני המפקח על הבנקים באמצעות טופס מקוון באתר בנק ישראל, תחת "פניות הציבור"; בדואר: היחידה לפניות הציבור, ת.ד. 780 ירושלים, 9100701; בפקס: 02-6669077; לשאלות דחופות ולבירורים ראשוניים: טלפון: 02-6552680, בימים א' עד ה' בין השעות 09:00-14:00 ובנוסף ביום ב' בין השעות 15:00-17:00.

מספר פניות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח (01/07/2015-31/12/2015)

לקוח		
סוג פנייה	התקבלו	טופלו
תלונה	655	683
בקשה	16	14

לא לקוח		
סוג פנייה	התקבלו	טופלו
תלונה	6	2
בקשה	0	0