

מידע בקשר לטיפול בתלונות ובקשות בחציון שני לשנת 2015

1. **היחידה לפניות הציבור ונציב פניות הציבור:**
נציבת תלונות הציבור של הבנק הבינלאומי עומדת בראש היחידה לפניות הציבור. הנציבה הינה עובדת בכירה, בעלת ניסיון מקצועי וניהולי במגוון תפקידים בבנק. עובדי היחידה הינם עובדים ותיקים בעלי השכלה וניסיון רלוונטי אשר הוכשרו לתפקיד במגוון קורסים והינם בעלי ניסיון בנקאי רב ביחידות הבנק השונות ובסניפים. עובדי היחידה מתמחים בתחומים שונים בעולם הבנקאות ובקיימים בנהלים.
2. **תמצית מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות:**
אופן הטיפול בפניות הציבור נגזר מהוראות הדין, הרגולציה, ההנחיות והעמדות של הפיקוח על הבנקים, כפי שבאות לידי ביטוי בנהלי הבנק ואשר מטילות על הבנק חובה לפעול מול הלקוח בהגינות וביעילות. היחידה שמה לעצמה מטרה להעניק חווית שרות טובה ומטפלת בתלונות ובפניות באופן מקצועי והוגן, הנגזר גם מערכי הקוד האתי של הבנק, אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים, להכוונת פעולתם של כל עובדי הבנק.
3. **תהליך הטיפול בתלונה:**
התלונות נבדקות באופן הוגן ואובייקטיבי אל מול הנהלים והסיכומים עם הלקוח ותוך הפעלת שיקול דעת ורגישות ותודעת שרות גבוהה. בסוף התהליך נקבעים ממצאים ובמידת הצורך סעדים ובתוך זמן סביר נשלחת לפונה תשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה.
4. **דרכי ההתקשרות ליחידה לפניות הציבור:**
בדואר: רח' יצחק שדה 7 תל אביב 6777507
בפקס: 03-6253277
בטלפון: 03-6253270
באמצעות אתר הבנק / פנו אלינו
5. **דרכי ההשגה על החלטות הנציב:**
בכל תלונה שאינה קשורה לשיקול דעת עסקי של הבנק, נרשמת במענה הבהרה כי הפונה יכול להשיג על תשובת הנציב לפיקוח על הבנקים או לבית המשפט.
6. **תלונות ופניות אשר נתקבלו וטופלו על ידי הנציב והיחידה לפניות הציבור בחציון שני לשנת 2015.**

התקבלו	טופלו	מספר התלונות
653	681	
176	186	מספר הבקשות לקבלת מידע/סיוע