

מידע בקשר לטיפול בתלונות ובקשות בשנת 2017

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, רגישות 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' הרצל 63 רמלה, 7240631
בפקס: 03-5135299
בטלפון: 03-5138700
באתר הבנק: www.fibi.co.il
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 בשנת 2017.

(א) מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
641	661	מספר התלונות
510	505	מספר הבקשות לקבלת מידע/סיוע

(ב) התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 ויותר	31-45	16-30	1-15	
	73	275	293	מספר התלונות
	11%	43%	46%	שיעור מסך הכל

(ג) התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

שיעור מסך הכל	סה"כ תלונות שטופלו	נושא ראשי
14%	92	איכות השרות
33%	212	אמצעי תשלום
7%	47	אשראי (לא לדיור)
8%	53	אשראי לדיור
1%	2	חשבון ללא תנועה
3%	21	מט"ח
4%	22	מידע
4%	22	ניירות ערך
14%	91	עובר ושב (כולל חח"ד)
2%	15	פיקדונות וחסכונות
10%	64	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי

(ד) התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

שאינו בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	מוצדק	בלתי מוצדק	
10	44	66	521	מספר התלונות
2%	7%	10%	81%	שיעור מסך הכל