

טיפול בתלונות הציבור (חצי שנתי)

תחולה

1. (א) הוראה זו חלה על כל תאגיד בנקאי כהגדרתו בהוראה 308A. המפקח רשאי לקבוע כללים שונים מאלה המפורטים להלן, שיחולו על תאגידים מסוימים בעלי היקף פעילות קמעונאית מצומצם.
- (ב) הדוח מתייחס לפעילות התאגיד הבנקאי (לא מאוחד).

מועד הגשת הדוח

2. המועדים בהם נדרש תאגיד בנקאי להגיש את הדוח לפיקוח על הבנקים :
 - (א) את הדוח בגין התקופה מ-1 בינואר ועד 30 ביוני יש להגיש לא יאוחר מ-1 בספטמבר באותה השנה.
 - (ב) את הדוח בגין התקופה מ-1 בינואר ועד 31 בדצמבר יש להגיש לא יאוחר מ-1 במרץ בשנה העוקבת.

הרכב הדוח

3. הדוח כולל :
 - (א) לוח 01 – פירוט פניות ותלונות אשר טופלו על ידי נציב תלונות הציבור והטיפול בהן הסתיים.
 - בלוח שני מקטעים : "כללי" ו-"פירוט תלונות".
 - שם הקובץ יהיה בפורמט הבא :


```
PZ[bb]_PublicEnquiriesReport_mmyyyy
```
 - (ב) דוח על ליקויים מהותיים ואופן הטיפול בהם. שם הקובץ יהיה בפורמט הבא :


```
PZ[bb]_SubstantialFlaws_mmyyyy
```

 כאשר :
 - bb** – קוד התאגיד הבנקאי כהגדרתו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים.
 - mmyyyy** – תאריך הדיווח (mm – חודש, yyyy – שנה).

דרך הדיווח

4. (א) יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.
- (ב) לוח 01 כאמור בסעיף 3(א) ידווח כקובץ XML (ע"פ סכמה), ודוח כמפורט בסעיף 3(ב), ידווח כקובצי PDF, בפורמט המאפשר חיפוש בתוך הקובץ.

(ג) אין לפגוע בשלמות הנתונים שבקובץ ה-XML האמור לעיל, על ידי הסרת הגנות או מחיקת נתונים שמשמשים להגדרת השדות המופיעים בקובץ.

הנחיות כלליות

5. הוראת דיווח זו תחול על כל תלונה שהתקבלה בכתב וטופלה על ידי נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי, ללא קשר לערוץ ההתקשרות שבו התקבלה או טופלה התלונה. לעניין זה, "תלונה" – פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין תאגיד בנקאי או טענת לקוח כלפי התנהלות תאגיד בנקאי, על פי רוב מלווה בדרישה לקבלת סעד.

6. יש לוודא שבכל דיווח יופיעו הפרטים הבאים כמפורט במקטע "כללי" בלוח 01:

(א) שם וקוד התאגיד;

(ב) תאריך עריכת הדוח;

(ג) התקופה אליה מתייחס הדוח;

(ד) שמו של ממלא הדוח בפועל (או שם האחראי הישיר למילוי, שניתן לפנות אליו לצורך בירורים) ושל נושא משרה אחר בתאגיד המדווח, האחראי לדוח;

(ה) נתונים כלליים של הפניות והתלונות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח:

1. מספר התלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח.

2. מספר התלונות שטופלו בתקופת הדיווח.

3. מספר הפניות שאינן תלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח.

4. מספר הפניות שאינן תלונות שטופלו בתקופת הדיווח.

7. על התאגיד המדווח לשמור (פיזית או דיגיטלית) את המסמכים ואת ניירות העבודה המשמשים כבסיס לעריכת הדיווח לפיקוח על הבנקים כאמור בהוראה. שמירת המסמכים וניירות העבודה תהיה למשך 10 שנים.

הנחיות למילוי לוח 01

8. לגבי כל תלונה כאמור בסעיף 5 לעיל, על התאגיד הבנקאי למלא את כל הנתונים הידועים לו במקטע "פירוט התלונות". במקרה שבו נתון מסוים אינו ידוע, יש להשאיר את השדה הרלבנטי ריק, למעט האמור בסעיף (א)-(ג) להלן:

(א) **טור 05** – "נושא רמה 1" ידווח ע"י תאגיד בנקאי לפי טבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או חברת כרטיסי אשראי).

(ב) **טור 06** – "נושא רמה 2" ידווח ע"י תאגיד בנקאי לפי טבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או חברת כרטיסי אשראי).

(ג) **טור 07** – "נושא רמה 3" ידווח ערך במידה שקיים כזה בטבלת הערכים בנספח א' ולפי סוג התאגיד (בנק או חברת כרטיסי אשראי).

(ד) **טור 08** – "ממצא בתלונה" ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'.

- (ה) **טור 09** – "הסעד העיקרי" ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'. הסעד העיקרי יסווג כ"סעד כספי" כאשר מדובר בתשלום מכל סוג ללקוח או בויתור על חוב, לרבות באמצעות הסדר; מתן תווי שי ללקוח או עריכת הסדר פשרה שאינו כולל ויתור כלשהו על חוב – יסווגו כ"סעד שאינו כספי".
- (ו) **טור 10** – "שווי הסעד הכספי בש"ח": במקרה של סעד במטבע חוץ, יומר הסכום לשקלים חדשים לפי השער היציג הידוע ביום התשלום בפועל.
- (ז) **טור 11** – "מגזר פעילות" – בהתאם למגזרי הפעילות המפורטים בהוראת דיווח לציבור מס' 664 (דוח כספי שנתי חלק ג' – דוח רווח והפסד).
- (ח) **טור 13** – "אפיון החשבון" – ידווח לפי רשימת הערכים בנספח ב'.

נספח א' – טבלאות ערכים לטורים 05-07: נושא רמה 1, נושא רמה 2 ונושא

רמה 3

1. טבלת ערכים למילוי על ידי תאגיד בנקאי שהוא בנק:

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
אחר	אחר	
איכות השירות	אחר	
	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	אחר
	איכות השירות במוקד טלפוני	משך הזמן
	איכות השירות בסניף (כולל יחס של עובדי הבנק)	תוכן התשובה
אמצעי תשלום	סניפים (פתיחה או סגירה של סניפים)	
	אחר	
	הוראת קבע	
	העברה במערכת זה"ב	
	העברה בנקאית	
	הרשאה לחיוב חשבון	
	כרטיס חיוב נדחה	אחר
		ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הטבות
כרטיס למשיכת מזומן	הנפקה ותנאי חוזה	
	עסקה מתמשכת	
	עסקת קרדיט	
	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	
כרטיס דביט	תשלום נדחה	
	סירוב להנפיק כרטיס	
	אחר	
	כרטיס להנפיק כרטיס	
כרטיס נטען	אחר	
	ביטול על ידי הלקוח	
	ביטול על ידי המנפיק	
	הנפקה ותנאי חוזה	
כרטיס אשראי מתגלגל	שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	
	סירוב להנפיק כרטיס	
	אחר	
	העמדת אשראי	
	פירעון האשראי	
	תנאי האשראי	
	ביטול על ידי הלקוח	

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
		ביטול על ידי המנפיק הנפקה ותנאי חוזה שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר) סירוב להנפיק כרטיס
	עמלות	
	פעולות במזומן	אחר משיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים פעולה באמצעות תיבת שירות פעולה על ידי פקיד בנק
	פעולות בערוצים ישירים	אחר פעולה באמצעות אינטרנט פעולה באמצעות סלולר
	שיק	אחר גילוי זהות המושך החזרת שיק מחוסר כיסוי החזרת שיק מסיבה אחרת כיבוד שיק למרות הוראת ביטול כיבוד שיק מזויף מועדי חיוב וזיכוי סחרות וחתימת היסב פירעון במזומן פנקסי שיקים הגבלת חשבון
	שיק בנקאי	אחר אבדן, גניבה או קלקול ביטול שיק בנקאי
	אחר	
	באמצעות כרטיס אשראי מתגלגל	אחר הלוואה מחברת כרטיסי האשראי העמדת אשראי פירעון האשראי תנאים לאשראי
	בטחונות לאשראי	אחר הסרת שעבודים עכבון וקיזוז ערבות צד שלישי שיעבוד
	הלוואה לזמן קצוב	אחר בטחונות להלוואה הסרת שיעבוד העמדת הלוואה פירעון ההלוואה פירעון מוקדם תנאי ההלוואה
	ליווי פיננסי	אחר הנפקת ערבות הסכם ליווי מימוש ערבות שוברים
	מימון קבוצת רכישה	
	מסגרת אשראי בחשבון עובר ושב	אחר בטחונות ביטול, אי חידוש או הקטנה של מסגרת אשראי

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3		
		הגדלת מסגרת אשראי		
		העמדה חד-צדדית של מסגרת אשראי		
		העמדת מסגרת אשראי		
		חריגה ממסגרת אשראי		
		פירעון מסגרת אשראי		
		מסגרת אשראי לבנייה		
		ניכיון שיקים ופקטורינג		
		עמלות		
		ערבות בנקאית	אחר	
			הנפקת ערבות	
		פירעון ערבות		
		אחר		
		הנפקת ערבות		
		הסבת ערבות		
		פירעון ערבות		
		ערבות לפי חוק המכר (דירות)		
		ריבית		
		אחר		
			בטחונות להלוואה	אחר
				ביטוח חיים ונכס
	ערבות צד שלישי			
	שיעבוד מקרקעין או זכויות			
	אחר			
		אישור גרירה		
		שינוי תנאי הלוואה מוכוונת בעקבות גרירה		
		שיעבוד מקרקעין או זכויות		
		אחר		
		אישור עקרוני		
		העמדת הלוואה	דפי הסבר	
			הערכת שמאי	
			רשימת מסמכים	
			שמירת ריבית	
			תנאים בהסכם	
		אחר		
		דוח שנתי		
		הפנייה לוועדה בין-משרדית		
		פיגורים בפירעון		
		שינוי מועד חיוב		
		ניהול הלוואה	שינויים בתנאי ההלוואה	
			אחר	
			אישור סילוק	
			הסרת שיעבוד	
			עמלות (למעט עמלת פירעון מוקדם)	
		אחר		
		אישור סילוק		
		דפי הסבר		
		הסכמה לשיעבוד נוסף		
		הסרת שיעבוד		
		פירעון מוקדם	מכתב כוונות	
			עמלת פירעון מוקדם	
			ריבית	
			אחר	
			איתור לקוחות	
		דיווח לאפוסטרופוס הכללי		
		הגדרת חשבון כ"חשבון ללא תנועה"		
חשבון ללא תנועה				

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
	השקעת הכספים בחשבון לל"ת	
	עמלות	
	אחר	
מט"ח	המחאות נוסעים	
	העברה יוצאת במט"ח	
	העברה נכנסת במט"ח	
	עמלות	
	שיקים במט"ח	
	שערי חליפין	
מידע	אחר	
	איתור חשבונות	
	איתור/ שחזור מסמכים	
	מידע באמצעים אלקטרוניים	
	מידע על חשבון בטיפול משפטי	
	עמלות	
ניירות ערך	אחר	
	ניהול הפיקדון	
	עמלות	
	פעילות ברוקר	
	העברת תיק ני"ע	
עובר ושב (כולל חח"ד)	אחר	
	סגירת חשבון	
	עמלות	
	פעולה ללא הרשאה	
	פעולה שלא בהתאם לזכויות חתימה	
	פתיחת חשבון	
	ריבית זכות בעובר ושב	
פיקדונות וחסכונות	אחר	
	עמלות	
	אחר	
	הפקדה לפיקדון	
	חידוש הפיקדון	
	פירעון פיקדון	
	שבירת פיקדון	
	שיעור הריבית בפיקדון	
	תנאי הפיקדון	
	אחר	
	הפקדה לפיקדון	
	חידוש הפיקדון	
	פעילות ניהול הפיקדון	
	שבירת פיקדון	
שיעור הריבית בפיקדון		
תנאי הפיקדון		
פיקדון מובנה	ריבית	
	תכנית חיסכון	
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	אחר	
	ביצוע צווים	
	גביית חובות מהלקוח (כולל בקשה להסדר)	
	דיווח לחברות נתוני האשראי	
	טיפול בירושה	
אחר		
הוצאות לוויה וקבורה		
חלוקת עזבון		
כתב שיפוי		

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
	מידע על חשבון נפטר	
	כספת	
	מניעת הלבנת הון ופעילות טרור	
	עיקולים	
	עמלות	
	עסקות עתידיות	
	אחר	
	ביטוח, קופות גמל וקרנות השתלמות	
	ייעוץ השקעות	
	ייעוץ פנסיוני	
מיסוי		
פעילות סולק	אחר	
	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה	
	עמלות של החברות הסולקות לבתי העסק	
	פעילות מול חברות ניכיון	

2. טבלת ערכים למילוי על ידי חברת כרטיסי אשראי:

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3	
אחר	אחר		
איכות השירות	אחר		
	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	אחר משך הזמן תוכן התשובה	
	איכות השירות במוקד טלפוני		
	אחר		
אמצעי תשלום	הוראת קבע		
	הרשאה לחיוב חשבון		
	כרטיס חיוב נדחה	אחר	
		ביטול על ידי הלקוח	
		ביטול על ידי המנפיק	
		הטבות	
		הנפקה ותנאי חוזה	
		עסקה מתמשכת	
		עסקת קרדיט	
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	
		תשלום נדחה	
		סירוב להנפיק כרטיס	
	אחר		
	כרטיס דביט	ביטול על ידי הלקוח	
		ביטול על ידי המנפיק	
		הנפקה ותנאי חוזה	
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)	
		סירוב להנפיק כרטיס	
	כרטיס נטען	אחר	
ביטול על ידי הלקוח			
ביטול על ידי המנפיק			
הנפקה ותנאי חוזה			
שימוש לרעה			
כרטיס אשראי מתגלגל	סירוב להנפיק כרטיס		
	אחר		
	העמדת אשראי		

טור 05 - נושא רמה 1	טור 06 - נושא רמה 2	טור 07 - נושא רמה 3
		פירעון האשראי
		תנאי האשראי
		ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		הנפקה ותנאי חוזה
		שימוש לרעה (כולל עסקה במסמך חסר)
		סירוב להנפיק כרטיס
	עמלות	
	פעולות במזומן	אחר
		משיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים
	פעולות בערוצים ישירים	אחר
		פעולה באמצעות אינטרנט
		פעולה באמצעות סלולר
	אחר	
	הלוואה לזמן קצוב	אחר
		העמדת הלוואה
		פירעון ההלוואה
		פירעון מוקדם
		תנאי ההלוואה
	ריבית	
	אחר	
מט"ח	שערי חליפין	
	אחר	
מידע	איתור / שחזור מסמכים	
	מידע באמצעים אלקטרוניים	
	אחר	
	גביית חובות מהלקוח (כולל בקשה להסדר)	
	דיווח לחברות נתוני האשראי	
	מניעת הלבנת הון ופעילות טרור	
	אחר	
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה	
	עמלות של החברות הסולקות לבתי העסק	
פעילות סולק	פעילות מול חברות ניכיון	

נספח ב' – טבלאות ערכים לטורים: 08, 09, 12 ו-13

1. **טור 08 - ממצא בתלונה:**
 - 1.1. מוצדק
 - 1.2. בלתי מוצדק
 - 1.3. סיום טיפול ללא קביעת עמדה
 - 1.4. שאינו בסמכות הנציב
2. **טור 09 - הסעד העיקרי**
 - 2.1. אין
 - 2.2. סעד כספי
 - 2.3. סעד שאינו כספי
3. **טור 12 - הסיבה לכשל**
 - 3.1. מדיניות הבנק
 - 3.2. נהלי עבודה לא נכונים או חסרים
 - 3.3. מעשה או מחדל בניגוד לדין
 - 3.4. מעשה או מחדל בניגוד להוראות המפקח על הבנקים
 - 3.5. מעשה או מחדל בניגוד להסכם
 - 3.6. תקלה או חסר במערכות הבנק
 - 3.7. איכות השירות (יחס של עובדי בנק, זמני המתנה וכיו"ב)
 - 3.8. טעות אנוש (שאינה הפרת הוראות, דין או הסכם)
4. **טור 13 - אפיון החשבון**
 - א. **עבור בנק**
 1. חשבון יחיד
 2. חשבון משותף
 3. חשבון של ישות משפטית אחרת
 4. חשבון קטין
 5. חשבון המנוהל על ידי מיופה כוח
 6. חשבון של נותן שירותי מטבע
 7. חשבון נפטר (כולל חשבון שאחד מבעליו נפטר)
 8. חשבון חסוי (לרבות חסוי שטרם מונה לו אפוטרופוס)
 9. חשבון של פושט רגל
 10. חשבון נאמנות
 11. אחר

ב. עבור חברת כרטיסי אשראי

1. כרטיס בנקאי
2. כרטיס חוץ בנקאי
3. אחר
