

נוהל מס': 1.03.1.03	שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	
סוג נוהל: 1 - ארגוני חטיבה: 03 – ביקורת פנימית תחום: 1 – ביקורת	מהדורה מס': 02 מתאריך: 16 דצמבר 2025	

1. כללי ומטרה

- 1.1. נציב התלונות הוא נושא תפקיד בארגון, המברר, באופן בלתי תלוי, תלונות על מעשה או מחדל הנוגעים לתפקוד הארגון או יחידים בו. ככל שרלוונטי, עליו להביא מענה לבעיה פרטנית של מתלונן, ולהגיש המלצות לשיפורים מערכתיים.
- 1.2. המבקר הפנימי משמש כנציב התלונות של בנק ישראל, ובאחריותו לטפל בתלונות המוגשות ע"י הציבור הרחב, במסגרת תפקידו כנציב תלונות הציבור, ובתלונות המוגשות ע"י עובדי בנק ישראל, במסגרת תפקידו כנציב תלונות העובדים.
- 1.3. נוהל זה מגדיר את דרכי הפעולה לטיפול בתלונות של הציבור הרחב, הנוגעים לתחומי הפעילות של בנק ישראל, ולתיקון הליקויים כמתחייב.
- 1.4. נוהל זה אינו חל על:
 - 1.4.1. תלונות של עובדי בנק ישראל.
 - 1.4.2. תלונות של עובדי קבלן.
 - 1.4.3. תלונות על הטרדה מינית והתנכלות.
 - 1.4.4. תלונות של מציעים/מתמודדים במכרזים/התקשרויות, בטרם הסתיימו הליכי המכרז/ההתקשרות ו/או בטרם ניתן מענה מקדים לתלונה באופן ישיר ע"י בעלי התפקידים האחראים לניהולו של המכרז/ההתקשרות.
 - 1.4.5. תלונות של הציבור בדבר עסקיהם עם התאגידים/העסקים הבנקאיים/המפוקחים. תלונות אלו מטופלות ע"י היחידה לפניות הציבור בחטיבת הפיקוח על הבנקים, ע"י היחידה לפניות הציבור באגף נתוני אשראי, וע"י נותני שירות נוספים מטעם הבנק לציבור, בחטיבות, במחלקות, בלשכות ובאגפים אחרים.
- 1.5. הנוהל יבוצע בכפוף לכל דין המתייחס לנושא וכללים מקצועיים של מבקרים פנימיים בישראל.
- 1.6. נציב התלונות רשאי לבצע את תפקידיו בעזרת עובדי לשכתו או בעזרת אנשים אחרים שנבחרו בהליך תקין.
- 1.7. מטרת הנוהל - לקבוע את הדרכים להגשת תלונה ע"י הציבור הרחב (ולא על ידי עובדים) ואת דרכי הטיפול בה.

2. הגדרות

- 2.1. "בעל תפקיד" – עובד הממלא תפקיד כלשהו בבנק ישראל או מטעמו.
- 2.2. "הממונה על נציב התלונות" – הממונה על נציב התלונות הוא נגיד בנק ישראל.
- 2.3. "מתלונן/מלין" – אדם, תאגיד וכל גורם אשר הגיש תלונה והתלונה הגיעה לטיפולו של נציב תלונות הציבור.
- 2.4. "נציב התלונות" – המבקר הפנימי, מתוקף תפקידו כנציב התלונות. במסגרת זו משמש גם כנציב תלונות הציבור וגם כנציב תלונות העובדים. הסדרת הפעילות של נציב תלונות

שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	נוהל מס': 1.03.1.03	
סוג נוהל: 1 - ארגוני חטיבה: 03 – ביקורת פנימית תחום: 1 – ביקורת	מהדורה מס': 02 מתאריך: 16 דצמבר 2025	

- העובדים מבוצעת במסגרת נוהל טיפול בתלונות העובדים. הסדרת הפעילות של נציב תלונות הציבור מבוצעת במסגרת נוהל זה.
- 2.5. **"נציב תלונות הציבור"** - המבקר הפנימי, במסגרת תפקידו כנציב התלונות, לגבי תלונות המוגשות ע"י הציבור הרחב.
- 2.6. **"עובד"** - עובד הבנק, בין קבוע, בין ארעי, בין בניסיון, בין המועסק לפי שעות ובין המועסק בחוזה אישי.
- 2.7. **"פנייה"** - בקשה למידע או לסיוע, אשר הטיפול בה איננו מצריך תהליך פורמאלי של בירור או של בדיקה.
- 2.8. **"תלונה"** - טענה על מעשה או מחדל של בנק ישראל או של מי מטעמו. בתלונה יש מרכיב של מחלוקת, ערעור ו/או תביעה. נושא התלונה, יכול שיהיה על הימנעות מפעולה או על פעולה, שהינה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של הבנק, או בניגוד לנהלי הבנק, או בניגוד למינהל תקין.

3. **סמכות ואחריות**

- 3.1. הסמכות והאחריות לביצוע ויישום נוהל זה הינו של נציב תלונות הציבור, ובאחריותו לעדכנו בהתאם לצורך.
- 3.2. הנוהל חל על כלל המנהלים והעובדים בבנק ישראל, בכלל היחידות הארגוניות.

4. **השיטה**

- 4.1. **תפקידי נציב תלונות הציבור:**
- 4.1.1. להוות כתובת נגישה, אמינה ואובייקטיבית לטיפול בתלונות הציבור, ולייצג את הפונים אליו ואת בנק ישראל באופן מקצועי, בלתי תלוי, וללא משוא פנים.
- 4.1.2. להביא לידיעת הציבור מידע על קיום נציבות התלונות ועל הדרכים להגשת תלונה, באמצעות אתר בנק ישראל.
- 4.1.3. לקבוע אם בידו הסמכות והיכולת לברר תלונה שהועברה לטיפולו.
- 4.1.4. לברר תלונות עפ"י כל דין ובהתאם לכללים ולתקנים המקצועיים של המבקרים הפנימיים בישראל.
- 4.1.5. למצות את כל הדרכים לקבלת מידע שלם, אמין ומדויק הנדרש לבירור תלונה.
- 4.1.6. בתום כל בירור של תלונה – לגבש מסקנה מקצועית, בהתבסס על ראיות תומכות ומספקות.
- 4.1.7. ליישם תהליך הפקת לקחים מערכתיים, העולים מהטיפול בתלונות.
- 4.1.8. להגיש דוח תקופתי בראייה כוללת על הטיפול בתלונות.

שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	נוהל מס': 1.03.1.03	
סוג נוהל: 1 - ארגוני חטיבה: 03 – ביקורת פנימית תחום: 1 – ביקורת	מהדורה מס': 02 מתאריך: 16 דצמבר 2025	

4.2. הגשת תלונה:

4.2.1. יחיד, תאגיד וגורם אחר כלשהו רשאי להגיש תלונה, במישרין או ע"י נציג מטעמו, לנציב תלונות הציבור בבנק ישראל.

4.2.2. במסגרת התלונה, ירשום המתלונן את פרטיו, ככל שרלוונטי, לרבות שם פרטי, שם משפחה, מספר זהות, כתובת למשלוח מענה ודרכי התקשרות (טלפון, דואר אלקטרוני, אנשי קשר וכו'). כמו כן, ירשום את נושא התלונה, פירוט מרכיבי התלונה, תאריך ושעת האירוע, מקום האירוע וכל פרט רלוונטי אחר. העתקים מהתכתבויות קודמות יצורפו, ככל שרלוונטי. כאשר התלונה מוגשת שלא בשם הפונה, יש להציג ייפוי כוח מתאים. המתלונן יקפיד על כתיבה ברורה ועניינית, תוך שמירה על כבודם של עובדי בנק ישראל והציבור, ללא שימוש בשפה בלתי הולמת. מצא המבקר כי יש טעם בתלונה אולם היא ערוכה בצורה המקשה על הטיפול בה, רשאי לבקש מהמלין לערוך אותה שוב, בהתאם להנחיותיו.

4.2.3. ניתן להגיש לנציב תלונות הציבור, תלונה בגין פעילות הנוגעת לבנק ישראל בלבד.

4.2.4. לא תוגש פניה שאיננה תלונה ונציב תלונות הציבור רשאי שלא לטפל בפניה שאיננה תלונה.

4.2.5. תלונה תוגש בכתב. תלונה שתוגש בעל פה לא תטופל כתלונה. שיחת טלפון שהתקבלה במשרדי נציב תלונות הציבור לא תיחשב לתלונה. ככל שרלוונטי, יוצע למתלונן להגיש את תלונתו בכתב.

4.2.6. ניתן להגיש תלונה באמצעות טופס תלונה באחד מהערוצים הבאים: אתר בנק ישראל, פקס, דואר אלקטרוני, מכתב בדואר. פרטי הקשר מופיעים באתר האינטרנט של בנק ישראל. במקרים חריגים נציב תלונות הציבור רשאי לאשר דרכים נוספות להגשת תלונה לפי שיקול דעתו.

4.2.7. בעלי תפקידים בבנק ישראל שקיבלו תלונה העוסקת במעשה שחיתות ו/או בפגיעה בטוהר המידות, יעבירו אותה במיידית לבדיקתו של נציב תלונות הציבור ולא יטפלו בה. במקרה של ספק, ייוועץ בעל התפקיד עם נציב תלונות הציבור. מקבלי התלונה יעדכנו את המתלונן בעת העברה של תלונה לבדיקתו של נציב תלונות הציבור.

4.2.8. ניתן לדווח מידע אנונימי בדבר הונאות ומעילות (לרבות אירועים של שחיתות ופגיעה בטוהר המידות) באמצעות ה"קו החם", אשר פרטיו מפורסמים באתר האינטרנט של בנק ישראל. המבקר הפנימי יחליט כיצד לטפל במידע שהתקבל, אם באמצעות תלונה ואם בדרך רלוונטית אחרת, ככל שיחליט שזה מתאים ורלוונטי.

4.3. הטיפול בתלונות הציבור:

4.3.1. קבלת התלונה:

4.3.1.1. נציב תלונות הציבור יטפל בתלונות שהוגשו ע"י המתלונן לטיפולו (לא כהעתק).

שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	נוהל מס': 1.03.1.03	
מהדורה מס': 02 מתאריך: 16 דצמבר 2025	סוג נוהל: 1 - ארגוני חטיבה: 03 – ביקורת פנימית תחום: 1 – ביקורת	

- 4.3.1.2. נציב תלונות הציבור יטפל בתלונות העוסקות במעשה שחיתות ו/או בפגיעה בטוהר המידות שהועברו אליו לטיפול.
- 4.3.1.3. נציב תלונות הציבור יהיה רשאי לטפל גם בתלונות אחרות שהגיעו לידיעתו.
- 4.3.1.4. הטיפול בתלונות הציבור יבוצע, ככל שרלוונטי, בשיתוף או בהכוונה של גורמים רלוונטיים נוספים (כגון: הקב"ט, מנהל אגף ההגנה בסייבר וכדו').
- 4.3.1.5. נציב תלונות הציבור יקיים רישום של כל התלונות המתקבלות ישירות אצלו ו/או בטיפולו וכן של תלונות אשר הוא מיודע בקבלתן ו/או במתן תשובה עליהן ע"י בעלי תפקידים אחרים בבנק ישראל. למען הסר ספק, הרישום יכלול תלונות כאמור בסעיף 4.2.3 בלבד. הרישום יכלול את תאריך קבלת התלונה, תאריך מכתב התלונה, פרטי המתלונן, נושא התלונה, הגורם בבנק ישראל עליו נסובה התלונה, גורמים המטפלים בתלונה, תאריך מתן תשובה למתלונן ותאריך סגירת התלונה.
- 4.3.1.6. עם קבלת התלונה אשר בסמכות הטיפול של נציב תלונות הציבור, יחליט נציב תלונות הציבור באם לטפל בתלונה ו/או להפנותה בכתב לטיפול של בעלי התפקידים המתאימים בבנק ישראל, בצירוף של כלל החומרים הרלוונטיים, והמועד האחרון למתן מענה למתלונן. ככל שהתלונה הופנתה לטיפול של בעלי תפקידים בבנק ישראל, יקיים נציב תלונות הציבור מעקב על מתן תשובה למתלונן ע"י בעלי התפקידים שהתבקשו לטפל בה.
- 4.3.1.7. לא יאוחר מ- 10 ימי עבודה ממועד קבלת התלונה, יאשר נציב תלונות הציבור בכתב למתלונן את קבלת התלונה ויצוין כי היא נמצאת בטיפול.

4.3.2. ברור התלונה:

- 4.3.2.1. נציב תלונות הציבור יקבע את דרכי הטיפול והבדיקה של התלונה, לפי שיקול דעתו, ובמידת הצורך יביא את פרטי התלונה לידיעת הגורמים עליהם נסובה התלונה ויבקש התייחסותם לאמור בה.
- 4.3.2.2. נציב תלונות הציבור יבחן את התלונה, יבדוק את הטענות והעובדות המהותיות המפורטות בה, יברר באם הינה מוצדקת ויקבע את המלצותיו לדרכי הטיפול בה.
- 4.3.2.3. בסמכותו של נציב תלונות הציבור לדרוש ולקבל, לצורך ביצוע תפקידו, כל מסמך וכל מידע המצוי בבנק ישראל, ולהיות בעל גישה לכל מקום (בכפוף לנהלי הבטיחות והביטחון) ולכל מאגר נתונים ומידע, רגיל או ממוחשב, המצויים בבנק ישראל, והכל מבלי לגרוע מהוראות כל דין.
- 4.3.2.4. לצורך ברור התלונה, רשאי נציב תלונות הציבור להיפגש עם בעלי תפקידים הנוגעים לעניין ועם המתלונן עצמו. כמו כן, רשאי להיעזר במהלך

שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	נוהל מס': 1.03.1.03	
מהדורה מס': 02 מתאריך: 16 דצמבר 2025	סוג נוהל: 1 - ארגוני חטיבה: 03 – ביקורת פנימית תחום: 1 – ביקורת	

הבירור בשירותי מומחים בתוך ומחוץ לבנק ישראל (בכפוף למגבלות התקציב ולנהלי בנק ישראל בנוגע להתקשרויות עם ספקים ויועצים).

4.3.2.5. ככל שעובד בנק ישראל מונע בידועין מנציב תלונות הציבור להשיג מידע, להיפגש עם בעלי תפקידים, לעיין במסמכים ו/או גורם לשיבוש הליכי הבדיקה, נציב תלונות הציבור יתעד זאת וידווח על כך למנכ"ל. ככל שלא יימצא פתרון לבעיה, יינתן דיווח לוועדת הביקורת. נציב תלונות הציבור יכול במקרה זה להמליץ על טיפול משמעותי.

4.3.2.6. אם בנושא התלונה עלולה להיות עילה משמעותית לתביעה משפטית או כספית כנגד בנק ישראל או שהתלונה מצביעה על פירצה בחוק או הפרת חובה שבחוק, תועבר התשובה רק לאחר התייעצות עם היועץ המשפטי של הבנק, וככל שנדרש גם עם בעלי התפקידים הרלוונטיים בבנק ישראל.

4.3.2.7. אם באחד משלבי בירור התלונה יעלו ממצאים שיש בהם כדי להצביע על חשד לכאורה לביצוע של עבירה פלילית, יועבר המידע על כך לממונה על נציב התלונות, כאמור בחוק הביקורת הפנימית. במקרה שכזה, רצוי שממצאי הבדיקה יועברו לידיעת היועץ המשפטי של הבנק והמשך הטיפול יתואם איתו. אם הבירור העלה חשד לעבירה פלילית של הממונה על נציב התלונות, יובא העניין לידיעתו של מבקר המדינה. המבקר הפנימי יעדכן את יו"ר המועצה המנהלית ואת יו"ר ועדת הביקורת.

4.3.3. מתן תשובה ודיווח על ממצאים:

4.3.3.1. תשובה למתלונן תינתן בכתב בתוך 45 ימים ממועד אישור קבלת התלונה, אלא אם התברר לאחר בדיקה שהעניין נשוא התלונה טעון בדיקה או דיון נוספים. במקרים דחופים, לפי שיקול דעתו של נציב תלונות הציבור, תינתן תשובה מהירה יותר. בכל מקרה, ולא יאוחר מ- 45 ימים ממועד אישור קבלת התלונה, ככל שלא הסתיימה הבדיקה, יעביר נציב תלונות הציבור תשובת ביניים למתלונן, רצוי מנומקת.

4.3.3.2. בהתאם לשיקול דעתו של נציב תלונות הציבור, העתק מהתשובה למתלונן, יועבר למנהלים ולבעלי תפקידים רלוונטיים.

4.3.3.3. במענה לתלונה על מעשה שאינו פוגע במתלונן, יצויין (יכתב) כי התלונה התקבלה, תיבדק ותטופל על פי ממצאי הבדיקה. המתלונן לא יקבל מידע מפורט על תוצאות בירור התלונה ועל הפעולות שנקטו בעקבות כך, אלא אם החליט נציב התלונות אחרת.

4.3.3.4. נציב תלונות הציבור רשאי, לפי שיקול דעתו, להחליט שלא ליידע את המתלונן בממצאי הבדיקה וההמלצות שהומלצו, באופן חלקי או מלא (כגון: בתשובה הכוללת מידע פרטי של אנשים אחרים, וכדו'). במקרה זה, יכין נציב תלונות הציבור דיווח מנומק ויעבירו לממונה על נציב התלונות,

שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	נוהל מס': 1.03.1.03	
מהדורה מס': 02 מתאריך: 16 דצמבר 2025	סוג נוהל: 1 - ארגוני חטיבה: 03 – ביקורת פנימית תחום: 1 – ביקורת	

ליו"ר המועצה המנהלית וליו"ר וועדת הביקורת (אפשר גם בדיווח מרוכז תקופתי).

4.3.3.5. נציב תלונות הציבור יבצע, ככל שמתאים ורלוונטי, הפקת לקחים בנושא הנבדק. נציב תלונות הציבור רשאי להציג לבעלי התפקידים הרלוונטיים בבנק ישראל המלצות לשיפור תהליכים, במסגרת הפקת הלקחים. אם יעלו בבדיקת התלונה ממצאים המחייבים פעולות תיקון ושיפור, לפי שיקול דעת נציב תלונות הציבור, יגיש דיווח בכתב על ממצאי הבדיקה והמלצות על פעולות תיקון ושיפור. העלה בירור תלונה כי היא מוצדקת, מוסמך נציב התלונות להמליץ על סעד אפשרי למתלונן, לפי העניין.

4.3.3.6. במקביל לבירור פרטני של התלונה ומתן מענה למתלונן, רשאי המבקר הפנימי, על פי שיקול דעתו, לשלב מטלות ביקורת פנימית בנושאים שעלו מבירור התלונות. ככל שהחליט נציב תלונות הציבור על גיבוש והפצה של דוח בדיקה בעקבות התלונה, יכול להחליט על הפצת הדוח למתלונן במקום מכתב תשובה.

4.3.3.7. ככל שנציב תלונות הציבור ימצא לנכון, פנייה, שאין בה מרכיב של תלונה, תועבר לטיפול הגורם המתאים בבנק ישראל. לחלופין, הפונה יופנה לבקשת המידע מהגורם המתאים בבנק ישראל, ככל שרלוונטי.

4.3.3.8. נציב התלונות יקבע לפי שיקול דעתו האם יש מקום לברר תלונה אנונימית, זאת על סמך המידע הנכלל בה ומידע נוסף, אם קיים. שיקול הדעת יתייחס, בין היתר, להיבטים הבאים: מהותיות נושא התלונה, בתלונה נכללות עובדות הניתנות לבדיקה, והבדיקה הסמויה מורה שיש בסיס לכאורה בתלונה. נציב התלונות יתעד את הטיפול בתלונות אנונימיות.

4.3.3.9. נציב תלונות הציבור רשאי לסטות מההנחיות שנקבעו בנוהל זה, ככל שיש הצדקה לכך. במקרה זה, נציב תלונות הציבור ינמק בכתב את השינויים והנסיבות ויעביר לממונה על נציב התלונות, ליו"ר המועצה המנהלית וליו"ר וועדת הביקורת (אפשר גם בדיווח מרוכז תקופתי).

4.4. תלונות שאין לטפל בהן:

4.4.1. בתלונות המפורטות להלן, לא יתקיים בירור או יופסק הבירור, אלא אם מצא נציב התלונות סיבה אשר לדעתו מצדיקה את המשך בירור:

4.4.1.1. נושא התלונה אינו מהותי.

4.4.1.2. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

4.4.1.3. תלונה בעניין שהינו תלוי ועומד בבית משפט, או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.

4.4.1.4. תלונה הנמצאת בהליך חקירת המשטרה או מצ"ח או רשות חוקרת אחרת. תלונה שהעתקה נשלח לגופים אלו, תיחשב לתלונה הנמצאת בטיפולם,

נוהל מס': 1.03.1.03	שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	
סוג נוהל: 1 - ארגוני חטיבה: 03 – ביקורת פנימית תחום: 1 – ביקורת	מהדורה מס': 02 מתאריך: 16 דצמבר 2025	

אלא באם הומצא אישור, על ידי המשטרה או מצ"ח או רשות חוקרת אחרת, לנציב פניות הציבור לטפל בפנייה.

4.4.1.5. תלונה שבעניינה הוגשה תלונה למשרד מבקר המדינה / נציבות תלונות הציבור.

4.4.1.6. תלונה שהוגשה בפרק זמן העולה על שנתיים ממועד האירוע נשוא התלונה.

4.4.1.7. תלונות בעניינים הנמצאים בהתדיינות בין נציגות העובדים לבין ההנהלה ו/או לבין הממונה על השכר והסכמי עבודה במשרד האוצר.

4.4.1.8. תלונות קנטרניות או טורדניות (כגון: תלונות החוזרות על עצמן לאחר שכבר נבדקו וכדו').

4.4.2. במקרים אלו, יודיע נציב תלונות הציבור (או עובד מטעמו) למתלונן בכתב שלא יטפל בתלונה ויציין, אם מצא לכך, את הנימוקים לכך.

4.5. קריטריונים לסיווג תלונה כמוצדקת:

4.5.1. תלונה תיחשב מוצדקת או מבוססת בהתקיים אחד מאלה:

4.5.1.1. מעשה או מחדל שהוא בניגוד לדין.

4.5.1.2. מעשה או מחדל שהוא בניגוד לנהלי בנק ישראל, או לקוד האתי של בנק ישראל, או בניגוד לאמנת שירות שבין בנק ישראל לבין הציבור הרחב.

4.5.1.3. מעשה או מחדל הפוגע במתלונן או במינהל התקין, או שיש בו אי צדק בולט.

4.5.1.4. בכל מקרה אחר, על פי החלטה מנומקת של נציב התלונות.

4.5.2. למען הסר ספק, תלונה תיחשב למוצדקת באם לפחות אחת מהטענות המהותיות שבה תימצא מוצדקת.

4.6. דיווח, בקרה ותוכנית האיכות:

4.6.1. דוח תקופתי מרוכז לתלונות שהוגשו לנציב תלונות הציבור:

4.6.1.1. נציב התלונות יגיש דוחות סיכום של הטיפול בתלונות, בשני מועדים:

א. חצי שנתי – סיכום חציון א.

ב. שנתי – סיכום שנתי של שני החציונים גם יחד.

4.6.1.2. הדוחות יוגשו, בתוך 60 ימים מתום התקופה המדווחת, לגורמים הבאים: נגיד, יו"ר המועצה המנהלית, יו"ר וועדת הביקורת, חברי וועדת הביקורת, משנה לנגיד ומנכ"ל.

4.6.1.3. הדוחות יכללו, בין השאר, את המידע הבא:

א. מספר התלונות שהוגשו במהלך התקופה, לרבות תלונות שהתקבלו לבדיקה מגורמים אחרים, ככל שרלוונטי.

שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	נוהל מס': 1.03.1.03	
סוג נוהל: 1 - ארגוני חטיבה: 03 – ביקורת פנימית תחום: 1 – ביקורת	מהדורה מס': 02 מתאריך: 16 דצמבר 2025	

- ב. מספר התלונות שנבדקו ע"י נציב תלונות הציבור ומספר התלונות שהועברו לבדיקתם של אחרים.
- ג. נושאים עיקריים, בחלוקה ליחידות ארגוניות, וככל שרלוונטי, הפקת לקחים משמעותית.
- ד. שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות.

4.6.2. פיקוח ובקרה:

- 4.6.2.1. באם החליט יו"ר וועדת הביקורת כי בדוחות קיימים ממצאים מהותיים, יעלה אותם לדיון בוועדת הביקורת וימסור דיווח על עיקרי הדיון בישיבה של המועצה המנהלית.
- 4.6.2.2. במסגרת הדיון התקופתי, יינתן גם דיווח של הפקת לקחים מערכתיים, ככל שרלוונטי, באמצעות בעלי התפקידים הרלוונטיים בבנק ישראל.

4.6.3. תוכנית האיכות:

- 4.6.3.1. התוכנית להבטחת איכות, הנכללת בנוהל עבודת הביקורת הפנימית, תיושם גם עבור הפעילות המבוצעת בנציבות תלונות הציבור, בשינויים המחויבים.
- 4.6.3.2. במסגרת הדיווח התקופתי, יינתן גם דיווח על שיעור התלונות שלא טופלו בפרק הזמן הקבוע בנוהל, ככל שרלוונטי, דיווח על שיעור התלונות שסווגו כבלתי מוצדקות ולאחר השגה של המתלונן סווגו כמוצדקות, שיעור התלונות שבדיקתן הושלמה וכן שיעור יישום ההמלצות.

5. מסמכים ישימים:

אין.

6. רשימת נספחים:

אין.

7. אישור הנוהל:

16.12.2025	26.11.2025	30.7.2025
אישור מועצה מנהלית	אישור נגיד	אישור ועדת נהלים

מעקב מהדורות

מהדורה	תאריך עדכון	כותב הנוהל	גורם אחראי	מהות השינוי
02	16 דצמבר 2025	שי רוזנשטוק	שי רוזנשטוק	עדכון הנוהל
01	ינואר 2019			כתיבת הנוהל