טיפול בתלונות הציבור

תחולה

1. הוראה זו חלה על תאגיד בנקאי כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין 308A (להלן - "נב"ת 308A"). המפקח רשאי לקבוע כללים שונים מאלה המפורטים להלן, שיחולו על תאגידים מסוימים עם היקף פעילות קמעונאית מצומצמת.

בסיס הדיווח

2. הדוח מתייחס לפעילות התאגיד הבנקאי בישראל (לא מאוחד).

תדירות הדיווח

3. הדיווח יוגש בתדירות חצי שנתית.

מועד הגשת הדוח

4. דיווח בגין מחצית ראשונה (1 בינואר עד 30 ביוני) יש להגיש לא יאוחר מיום 1 בספטמבר באותה שנה.
5. דיווח שנתי (1 בינואר עד 31 בדצמבר) יש להגיש לא יאוחר מיום 1 במרץ בשנה העוקבת.

הרכב הדוח

6. הדוח כולל:

לוח 01 - פניות ותלונות אשר טופלו על ידי נציב תלונות הציבור והטיפול בהן הסתיים.

חלק א' - כללי.

חלק ב' - פירוט התלונות.

דרך הדיווח

7. יש לדווח באמצעות תקשורת מחשבים באינטרנט, בטכנולוגיה המאובטחת, המשמשת את בנק ישראל. מתכונת הדיווח מצורפת בזה.

הגדרות

8. "תלונה" - פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין תאגיד בנקאי או טענת לקוח כלפי התנהלות תאגיד בנקאי, על פי רוב מלווה בדרישה לקבלת סעד.
9. "פנייה" - פניית לקוח לתאגיד הבנקאי בעניין שאין בו מחלוקת או טענה כלפי התנהלות התאגיד הבנקאי, כגון בקשה לקבלת מידע או סיוע.

הנחיות כלליות

10. הוראת דיווח זו תחול על כל תלונה שהתקבלה בכתב באחד מערוצי התקשורת וטופלה על ידי נציב תלונות הציבור בתאגיד הבנקאי.
11. תלונה הכוללת מספר נושאים תסווג לפי הנושא העיקרי בגינו מלין הפונה. דוגמה: תלונה על עמלה שנגבתה שיש בה גם טענות על שירות תסווג תחת נושא "עמלות".
12. על התאגיד המדווח לשמור (פיזית או דיגיטלית) את המסמכים ואת ניירות העבודה המשמשים כבסיס לעריכת הדיווח לפיקוח על הבנקים כאמור בנב"ת 308A. שמירת המסמכים וניירות העבודה תהיה למשך 10 שנים.

הנחיות ללוח 01 חלק ב' - פירוט התלונות

13. התאגיד הבנקאי ידווח את כל הנתונים הידועים לו לגבי כל תלונה, כאמור בסעיף 10 לעיל. במקרה שבו נתון לגבי עמודות 08 - 14 אינו ידוע, ניתן להשאיר את השדה הרלבנטי ריק.
14. **עמודה 05 "נושא רמה 1", עמודה 06 "נושא רמה 2", עמודה 07 "נושא רמה 3"** - סעיפים אלו ידווחו ע"פ טבלת הערכים המפורטת בנספח א', קיימת טבלת ערכים נפרדת לפי סוג תאגיד (תאגיד בנקאי או נשת"י).
15. בעמודות 05 - 07 "נושא רמה 1" - "נושא רמה 3", יש למעט ככל האפשר בשימוש בסיווג "אחר", אלא אם לא נמצא נושא מתאים.
16. בעמודה 08 "ממצא בתלונה" - יש לבחור ערך מתוך רשימת הבחירה שלהלן:
    1 - מוצדק
    2 - בלתי מוצדק
    3 - סיום טיפול ללא קביעת עמדה
    4 - שאינו בסמכות הנציב
17. עמודה 09 "הסעד העיקרי" - יש לבחור ערך מתוך רשימת הבחירה שלהלן:
    1 - אין
    2 - סעד כספי
    3 - סעד שאינו כספי

    סעד עיקרי יסווג כ"סעד כספי" כאשר מדובר בתשלום מכל סוג ללקוח או בוויתור על חוב, לרבות באמצעות הסדר.

    סעד עיקרי יסווג כ"סעד שאינו כספי" כאשר מדובר במתן תווי שי ללקוח או עריכת הסדר פשרה שאינו כולל ויתור כלשהו על חוב.
18. עמודה 10 "שווי הסעד הכספי בש"ח" - במקרה של סעד במטבע חוץ, יומר הסכום לשקלים חדשים לפי השער היציג הידוע ביום התשלום בפועל.
19. עמודה 11 "מגזר פעילות" - כהגדרתם בהוראות הדיווח לציבור מס' 634 "מגזרי פעילות פיקוחיים".
20. עמודה 12 "הסיבה לכשל" - יש לבחור ערך מתוך רשימת הבחירה שלהלן:
    1 - מדיניות התאגיד הבנקאי
    2 - נהלי עבודה לא נכונים או חסרים
    3 - מעשה או מחדל בניגוד לדין

4 - מעשה או מחדל בניגוד להוראות המפקח על הבנקים
5 - מעשה או מחדל בניגוד להסכם
6 - תקלה או חסר במערכות התאגיד הבנקאי
7 - איכות השירות (יחס של עובדי התאגיד הבנקאי, זמני המתנה וכיו"ב)
8 - טעות אנוש (שאינה הפרת הוראות, דין או הסכם)

21. עמודה 13 "אפיון החשבון"

עבור תאגיד בנקאי (שאינו נשת"י) יש לבחור את הערך העיקרי מתוך רשימת הבחירה שלהלן :

1 - חשבון יחיד
2 - חשבון משותף
3 - חשבון של ישות משפטית אחרת
4 - חשבון קטין
5 - חשבון אזרח ותיק
6 - חשבון המנוהל על ידי מיופה כוח
7 - חשבון של נותן שירותי מטבע
8 - חשבון נפטר (כולל חשבון שאחד מבעליו נפטר)
9 - חשבון אדם שמונה לו אפוטרופוס (לרבות חסוי שטרם מונה לו אפוטרופוס)
10 - חשבון לקוח בהליכי חדלות פירעון
11 - חשבון נאמנות
12 - אחר

עבור נשת"י יש לבחור ערך מתוך רשימת הבחירה שלהלן :

1 - כרטיס בנקאי
2 - כרטיס חוץ בנקאי
3 - אחר

22. עמודה 14 "ערוץ קבלת השירות" - יש לבחור ערך מתוך רשימת הבחירה שלהלן :

1 - סניף
2 - מוקד טלפוני
3 - אתר האינטרנט
4 - אפליקציה
5 - מכשיר אוטומטי
6 - צד ג' (שלוח הבנק)
7 - אחר

נספח א' - טבלאות ערכים לעמודות 05 - 07: נושא רמה 1, נושא רמה 2 ונושא רמה 3

1. טבלת ערכים למילוי על ידי תאגיד בנקאי (שאינו נשת"י)

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
איכות השירות	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	משך זמן הטיפול
		שירותיות הטיפול [1]
		אחר
	איכות השירות במוקד טלפוני	אי חזרה ללקוח
		זמן ההמתנה
		שירותיות הטיפול [2]
		אחר
	איכות השירות בסניף	אי מתן שירות / התניית כניסה לסניף בקביעת תור מראש
		זמן ההמתנה
		נגישות
		שירותיות הטיפול [3]
		אחר
	איכות שירות בערוצים ישירים (פרט למוקד טלפוני)	אי חזרה ללקוח
		זמן המענה
		סירוב לתת שירות
		שירותיות הטיפול [4]
		תקלות טכניות
		אחר
	סניפים (צמצום שירותים בנקאיים)	היעדר / צמצום מכשירים אוטומטיים
		זמינות / תקינות המכשירים האוטומטיים
		צמצום שעות הפעילות של הסניף
		צמצום שירותי טלר
		סגירת סניף בנק / העתקת החשבון לסניף אחר
		אחר
	אחר	
אשראי (לא לדיור)	באמצעות כרטיס אשראי מתגלגל	גילוי נאות של תנאי האשראי
		חוסר הבנה של מהות המוצר / חוסר התאמה של המוצר ללקוח
		פירעון האשראי
		אחר

[1] נוגע לתלונה על שירותיות הגורם המטפל. הדבר אינו נוגע למקרים בהם לקוח לא מרוצה מתוצאת הטיפול. במקרים בהם הלקוח לא מרוצה מהתוצאה יש לסווג לפי הנושא המקצועי עליו הלקוח מלין.

[2] ראה לעיל הערת שוליים 1.

[3] ראה לעיל הערת שוליים 1.

[4] ראה לעיל הערת שוליים 1.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
אשראי (לא לדיור)	בטחונות לאשראי	דרישת בטחונות לאשראי
		אי הסרת שעבודים
		עכבון וקיזוז
		ערבות צד שלישי
		אחר
	גביית חובות מהלקוח[5]	אופן התנהלות התאגיד הבנקאי
		אופן התנהלות בא כוח הבנק
		התראות והודעות על חוב
		תנאי הסדר החוב
		אחר
	הלוואות	גילוי נאות בהעמדת אשראי
		דחיית תשלומי הלוואה [6]
		סירוב להעמדת הלוואה
		פיגורים בפירעון ההלוואה
		פירעון מוקדם
		תנאי ההלוואה (ריבית, תקופה ועוד)
		אשראי מותאם לקוח [7]
		אחר
	ליווי פיננסי	
	מסגרת אשראי בחשבון עו"ש	ביטול, אי חידוש או הקטנה של מסגרת אשראי
		הגדלת מסגרת אשראי
		העמדה חד-צדדית של מסגרת אשראי
		סירוב העמדת מסגרת אשראי
		חריגה ממסגרת אשראי
		תנאי מסגרת האשראי
		אחר
	ניכיון שיקים ופקטורינג	
	ערבות בנקאית	ביטול ערבות
		הנפקת ערבות
		ערבות לפי חוק מכר (דירות)
		פירעון ערבות
		אחר

[5] כולל בקשה להסדר.
[6] דחיית תשלומים מכוח מתווה (לדוגמה : בקורונה ובמלחמה) ושלא מכוח מתווה.
[7] בהתאם לסעיף 1 להוראה A311.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
אשראי (לא לדיור)	שיווק אשראי	אזהרה בפרסום
		הטעיה בפרסום
		חוסר התאמה ליכולת הפיננסית של הלקוח
		שיווק אגרסיבי
		אחר
	אחר	
אשראי לדיור	אישור עקרוני	גילוי נאות
		עיכוב במסירת האישור העקרוני
		רשימת מסמכים
		אי שמירת ריבית
		תנאים בהסכם
		אחר
	בטחונות להלוואה	ביטוח חיים ונכס
		ערבות צד שלישי
		שעבוד מקרקעין או זכויות
		אחר
	גביית חובות מהלקוח[8]	אופן התנהלות התאגיד הבנקאי
		אופן התנהלות בא כוח הבנק
		התראות והודעות על חוב
		תנאי הסדר החוב
		אחר
	גרירה	אישור גרירה
		שינוי תנאי הלוואה מוכוונת בעקבות גרירה
		שעבוד מקרקעין או זכויות
		אחר
	העמדת הלוואה (לרבות מחזור הלוואה)	גילוי נאות בהעמדת אשראי
		הערכת שמאי
		סירוב להעמדת הלוואה/לביצוע מחזור
		עיכובים בהליך העמדת הלוואה
		תנאי ההלוואה (ריבית, תקופה ועוד)
		אחר

[8] ראה לעיל הערת שוליים 5.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
אשראי לדיור	ניהול הלוואה	גילוי נאות ודוח שנתי
		דחיית תשלומי הלוואה
		העמדת הלוואה לפירעון מוקדם
		הסכמה לשעבוד נוסף
		פיגורים בפירעון
		שינוי מועד חיוב
		שינויים בתנאי ההלוואה
		אחר
	סיום הלוואה[9]	אישור סילוק
		העמדה לפירעון מוקדם ביוזמת התאגיד
		הסרת שעבוד
		מכתב כוונות
		אחר
	אחר	
בנקאות פתוחה- ממשק הגישה לחשבונות	נותן שירות מידע פיננסי	הסכמות
		מידע
		אחר
	מקור מידע	הרשאת גישה
		מידע
		אחר
	יוזם תשלום בסיסי	אישור הוראת התשלום
		אחר
	יוזם תשלום מתקדם	הרשאות גישה לחשבון
		ביצוע הוראת תשלום
		אחר
	מנהל חשבון תשלום	ייזום בסיסי - ביצוע הוראת התשלום
		הרשאת גישה ליוזם מתקדם
		ביצוע הוראת התשלום- ייזום מתקדם
		אחר
בנקאות פתוחה- גישה לחשבונות תשלום בממשקים אחרים	יוזם בסיסי	אישור הוראת תשלום
		אחר

[9] פירעון לפי לוח סילוקין מקורי או פירעון מוקדם.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
בנקאות פתוחה- גישה לחשבונות תשלום בממשקים אחרים	מנהל חשבון תשלום	ייזום בסיסי - ביצוע הוראת תשלום
		הרשאות גישה ליוזם המתקדם
		ביצוע הוראות תשלום- ייזום מתקדם
		אחר
	יוזם מתקדם	הרשאת גישה לחשבון
		ביצוע הוראת תשלום
		אחר
הונאות	הרשאה לחיוב חשבון	זיוף / שימוש לרעה
	משיכות מזומן	משיכה באמצעות כרטיס
		משיכה באמצעות קוד
		אין מסירה - הלקוח ביצע תחת השפעת הונאה
		מסירה - התחזות למוטב
		מסירה - התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה - התחזות לגורם מדינתי
		מסירה - התחזות לגורם אחר
	עסקאות באפליקציית תשלום [10]	גניבה/ אובדן של המכשיר הסלולרי
		אין מסירה - הלקוח ביצע תחת השפעת הונאה
		מסירה - התחזות למוטב
		מסירה - התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה - התחזות לגורם מדינתי
		מסירה - התחזות לגורם אחר
		טענה לשימוש לרעה[11]

[10] לרבות ארנק דיגיטלי.
[11] מדובר על מקרים שלקוח טוען שכרטיסו צורף למכשיר שאינו מכיר.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
הונאות	עסקאות בכרטיס חיוב	גניבה/ אובדן הכרטיס הפיזי
		אין מסירה - הלקוח ביצע תחת השפעת הונאה
		מסירה - התחזות למוטב
		מסירה - התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה - התחזות לגורם מדינתי
		מסירה - התחזות לגורם אחר
		עסקה במסמך חסר
		טענה לשימוש לרעה
	פעולות בחשבון הבנק	אין מסירה - הלקוח ביצע תחת השפעת הונאה
		מסירה - התחזות למוטב
		מסירה - התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה - התחזות לגורם מדינתי
		מסירה - התחזות לגורם אחר
		טענה למעילה של עובד בנק
		טענה לשימוש לרעה
	שיק	זיוף/שימוש לרעה
	בנקאות פתוחה וייזום תשלומים	
	אחר	
העברות	הוראת קבע	ביצוע שגוי של הוראת קבע
		סירוב להקמת הוראת קבע [12]
		עיכוב בביצוע
		אחר

[12] העברות נכנסות והעברות יוצאות. התניית מסמכים לביצוע העברה תחשב כ"סירוב לביצוע העברה" לצורך הסיווג.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
העברות	העברה במט"ח	ביצוע שגוי
		העברה למוטב שגוי
		סירוב לביצוע העברה (אחר) [13]
		סירוב לביצוע העברה (הלבנת הון)[14]
		סירוב לביצוע העברה (סנקציות)
		סירוב לביצוע העברה (חשד להונאה) [15]
		עיכוב בביצוע
		אחר
	העברה במערכת זה"ב	ביצוע שגוי
		העברה למוטב שגוי
		סירוב לביצוע העברה (אחר) [16]
		סירוב לביצוע העברה (הלבנת הון)[17]
		סירוב לביצוע העברה (סנקציות)
		סירוב לביצוע העברה (חשד להונאה) [18]
		עיכוב בביצוע
		אחר
	העברה בנקאית	ביצוע שגוי
		העברה למוטב שגוי
		סירוב לביצוע העברה (אחר) [19]
		סירוב לביצוע העברה (הלבנת הון)[20]
		סירוב לביצוע העברה (סנקציות)

[13] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[14] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[15] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[16] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[17] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[18] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[19] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[20] ראה לעיל הערת שוליים 12.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
העברות	העברה בנקאית	סירוב לביצוע העברה (חשד להונאה) [21]
		עיכוב בביצוע
		אחר
הרשאה לחיוב חשבון	אי הקמת הרשאה	
	אי צירוף מוטב להסדר תשלומים	
	החזרת חיוב	החזרה מסיבת אכ"מ
		החזרה מסיבה טכנית
	חיוב שגוי	
	אחר	
כרטיסי חיוב	כרטיס חיוב מידי (דביט)	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		סירוב להנפיק כרטיס
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס)[22]
		אחר
	כרטיס חיוב נדחה (אשראי)	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		הגדלת מסגרת אשראי באופן חד צדדי ע"י החברה
		הטבות
		העברת הרשאות לכרטיס חיוב אחר
		הפעלת לחץ בשיווק הכרטיס
		הקטנת מסגרת אשראי
		הקפאת אמצעי תשלום על ידי הלקוח
		הקפאת אמצעי תשלום על ידי המנפיק
		סירוב להנפיק כרטיס
		סירוב להגדלת מסגרת בכרטיס
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס)[23]

[21] ראה לעיל הערת שוליים 12.
[22] תלונות בנושא עמלת דמי כרטיס יסווגו בפרק עמלות.
[23] ראה לעיל הערת שוליים 22.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
כרטיסי חיוב	כרטיס חיוב נדחה (אשראי)	אחר
	כרטיס למשיכת מזומן	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		סירוב להנפיק כרטיס
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס)[24]
		אחר
	כרטיס נטען	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		סירוב להנפיק כרטיס
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס)[25]
		אחר
מידע	איתור חשבונות/ הר הכסף	
	איתור/ שחזור מסמכים	
	מידע על חשבון בטיפול משפטי	
	סירוב למסור מידע	
	פגיעה בסודיות הבנקאית של לקוח	
	קבלת מידע שגוי או חלקי	
	אחר	
ניירות ערך	העברת תיק ני"ע	העברה חלקית של התיק
		סירוב להעברה
		עיכוב בהעברה
		אחר
	הפסקת שירותי ני"ע ביוזמת התאגיד	מטעמי סנקציות
		אחר
	ייעוץ השקעות	
	מכירה או קנייה של ני"ע	אי ביצוע
		ביצוע שגוי של ההוראה
		עיכוב בביצוע ההוראה
		אחר[26]
	פעילות ברוקר	
	אחר	

[24] ראה לעיל הערת שוליים 22.
[25] ראה לעיל הערת שוליים 22.
[26] תלונות בנושא עמלות יסווגו בפרק עמלות.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
עובר ושב	סגירת חשבון ו/או העברת הפעילות (שלא באמצעות מערכת הניוד המקוונת)	עיכוב או לוחות זמנים לא סבירים
		אי ביצוע או סירוב
		עלויות
		רמת השירות
		שירותים בנקאיים שלא הועברו
		גילוי והסבר ללקוח
		אחר
	חסימת פעילות בחשבון (לרבות חסימה באמצעים ישירים)	מסיבת אובדן אמון (התנהגות לקוח)
		מטעמי הלבנת הון
		מטעמי סנקציות
		מטעמי חוב לתאגיד הבנקאי
		מטעמי חשש להונאה
		אחר
	ניוד לקוחות באמצעות מערכת הניוד המקוונת	אי ביצוע
		משך זמן הטיפול
		עלויות
		רמת השירות
		שירותים בנקאיים שלא הועברו
		אחר
	סגירת חשבון ביוזמת הבנק	חוב לתאגיד הבנקאי
		מסיבת הלבנת הון
		מסיבת סנקציות
		מסיבת אובדן אמון (התנהגות לקוח)
		אחר
	סגירת חשבון ביוזמת לקוח	אי ביצוע או סירוב
		עיכוב
		אחר

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
עובר ושב	חשבון ללא תנועה [27]	איתור/ יצירת קשר עם בעל החשבון[28]
		דיווח לאפוטרופוס הכללי
		הגדרת חשבון כ"חשבון ללא תנועה"
		השקעת הכספים בחשבון ללא תנועה
	טיפול בחשבון נפטר [29]	הוצאות לוויה וקבורה
		חלוקת עזבון
		מידע על חשבון נפטר
		סירוב לבצע פעולה בחשבון לבקשת הנותר בחיים
		פעילות חריגה/ריקון חשבון
	פעולה של הבנק ללא הרשאה	
	פעולה שלא בהתאם לזכויות חתימה	
	פעילות חריגה בחשבון משותף או עם מיופה כוח [30]	
	פתיחת חשבון	סירוב מטעמי אובדן אמון (התנהגות לקוח) [31]
		סירוב מטעמי הלבנת הון [32]
		סירוב מטעמי סנקציות
		סירוב מטעמי חוב עבר לתאגיד הבנקאי [33]
		סירוב מטעם אחר [34]
		עיכוב
		סירוב ללא מתן אסמכתא
		אחר

[27] יש לסווג סוגיות בפרק זה רק במקרים בהם התלונה היא על אחת מהסוגיות הספציפיות המצויות בנושא רמה 3. במקרה ומדובר בסוגיה אחרת הקשורה לחשבון מסוג זה, יש לסווג לפי הנושא/המוצר המתאים. לדוגמה אם התלונה היא על גובה העמלות בחשבון נפטר/חשבון ללא תנועה, יש לסווג זאת תחת נושא "עמלות".

[28] לרבות קשר עם יורשים.

[29] ראה לעיל הערת שוליים 27.

[30] פעילות חריגה מצד אחד השותפים או מיופה הכוח בחשבון.

[31] התניית מסמכים לפתיחת חשבון תחשב כ"סירוב לפתיחת חשבון" לצורך הסיווג.

[32] ראה לעיל הערת שוליים 31.

[33] ראה לעיל הערת שוליים 31.

[34] ראה לעיל הערת שוליים 31.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
עובר ושב	ריבית בעובר ושב	ריבית זכות
		ריבית חובה
	אחר	
עמלות	אשראי (לא לדיור)	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	אשראי (לדיור)	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	הוצאות צד שלישי	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	חשבון עובר ושב	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	כרטיסי חיוב	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	מטבע חוץ	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
עמלות	מידע, הודעות והתראות	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	ניירות ערך	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	סחר חוץ	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	עסקאות עתידיות, עסקות בין מטבעיות ואחרות	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
	שירותים מיוחדים	גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
		גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
פיקדון/חסכון	פיקדון/ תכניות חסכון	הפקדה
		חידוש
		פירעון
		עלות שבירה מוקדמת
		שיעור הריבית
		אחר
	מערכת סגורה	
	אחר	

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
פעולות במזומן	משיכה או הפקדה של מזומן במכשירים אוטומטיים [35]	ביצוע שגוי
		מכשיר תקול (מושבת)
		סירוב לביצוע הפעולה [36]
		אחר
	פעולה על ידי פקיד בנק	ביצוע שגוי
		סירוב לביצוע הפעולה
		אחר
	אחר	
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	ביטוח [37], קופות גמל וקרנות השתלמות	
	ביצוע צווים	
	ייעוץ פנסיוני	
	כספת	
	מיסוי	
	נתוני אשראי / דירוג אשראי (תיקון טכני של הדיווח) [38]	
	עיקולים	
	אחר	
שיק	החזרת שיק מחוסר כיסוי	אי משלוח הודעה מראש
		בניגוד להסכם עם בנקאי
		הגבלת חשבון

[35] תלונות בנושא עמלות יסווגו בפרק העמלות.

[36] במקרים בהם המכשיר תקין אך הלקוח לא יכול לבצע פעולות במכשיר (לדוגמה במקרה בו הלקוח מסורב מטעמי ציות).

[37] תלונות בנושא ביטוח חיים לאשראי לדיור יסווג בפרק אשראי לדיור.

[38] יש לסווג סעיף זה רק במקרה של טענות לכשל טכני בדיווח שגוי שהועבר למאגר ולא בטענה שהבנק היה צריך לכבד חיוב ולא כיבד. לדוגמה מקרה של לקוח שטוען כי הבנק היה צריך לכבד שיק ולא לשלוח דיווח למאגר, ייכנס בנושא - "שיקים" "החזרת שיק מחוסר כיסוי".

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
שיק	החזרת שיק מחוסר כיסוי	על אף קיומה של יתרה מספקת
		אחר
	החזרת שיק מסיבה אחרת	
	כיבוד שיק	על אף הוראת ביטול
		על אף שקיימת סיבת החזרה
		אחר
	מועדי חיוב וזיכוי	
	סחירות וחתימת היסב	
	פנקסי שיקים	סירוב להנפיק פנקס שיקים
		תקלות בהנפקה
		תקלות במסירה
		אחר
	שיק בנקאי	אבדן, גניבה או קלקול
		ביטול שיק בנקאי
		אחר
	שיקים במט"ח	
	אחר	
אחר	אחר	

2. טבלת ערכים למילוי על ידי נשת"י:

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
איכות השירות	איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	משך זמן הטיפול
		שירותיות הטיפול [39]
		אחר
	איכות השירות במוקד טלפוני	אי חזרה ללקוח
		זמן ההמתנה
		שירותיות הטיפול [40]
		אחר
	איכות השירות בערוצים ישירים (פרט למוקד טלפוני)	אי חזרה ללקוח
		זמן המענה
		חוסר אפשרות לביצוע פעולות בדיגיטל
		שירותיות הטיפול [41]
		תקלות טכניות
		אחר
אשראי (לא לדיור)	באמצעות כרטיס אשראי מתגלגל	גילוי נאות של תנאי האשראי
		חוסר הבנה של מהות המוצר/ חוסר התאמה של המוצר ללקוח
		פירעון האשראי
		אחר
	גביית חובות מהלקוח [42]	אופן התנהלות התאגיד הבנקאי
		אופן התנהלות בא כוח הבנק
		התראות והודעות על חוב
		תנאי הסדר החוב
		אחר

[39] נוגע לתלונה על שירותיות הגורם המטפל. הדבר אינו נוגע למקרים בהם לקוח לא מרוצה מתוצאת הטיפול. במקרים בהם הלקוח לא מרוצה מהתוצאה יש לסווג לפי הנושא המקצועי עליו הלקוח מלין.

[40] ראה לעיל הערת שוליים 39.

[41] ראה לעיל הערת שוליים 39.

[42] ראה לעיל הערת שוליים 5.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
אשראי (לא לדיור)	הלוואות	בטחונות לאשראי
		גילוי נאות בהעמדת אשראי
		דחיית תשלומי הלוואה [43]
		סירוב להעמדת הלוואה
		פירעון מוקדם
		תנאי ההלוואה (ריבית, תקופה ועוד)
		אשראי מותאם לקוח [44]
		אחר
	שיווק אשראי	אזהרה בפרסום
		הטעיה בפרסום
		חוסר התאמה ליכולת הפיננסית של הלקוח
		שיווק אגרסיבי
		אחר
	אחר	
בנקאות פתוחה - ממשק הגישה לחשבונות	נותן שירות מידע פיננסי	הסכמות
		מידע
		אחר
	מקור מידע	הרשאת גישה
		מידע
		אחר
	יוזם תשלום בסיסי	אישור הוראת התשלום
		אחר
	יוזם תשלום מתקדם	הרשאות גישה לחשבון
		ביצוע הוראת תשלום
		אחר
	מנהל חשבון תשלום	ייזום בסיסי - ביצוע הוראת התשלום
		הרשאת גישה ליוזם מתקדם
		ביצוע הוראת התשלום - ייזום מתקדם
		אחר

[43] דחיית תשלומים מכוח מתווה (לדוגמה: בקורונה ובמלחמה) ושלא מכוח מתווה.
[44] ראה לעיל הערת שוליים 7.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
בנקאות פתוחה- גישה לחשבונות תשלום בממשקים אחרים	יוזם בסיסי	אישור הוראת תשלום
		אחר
	מנהל חשבון תשלום	ייזום בסיסי - ביצוע הוראת תשלום
		הרשאות גישה ליוזם המתקדם
		ביצוע הוראות תשלום- ייזום מתקדם
		אחר
	יוזם מתקדם	הרשאת גישה לחשבון
		ביצוע הוראת תשלום
		אחר
הונאות	משיכות מזומן	הכחשת משיכה (כרטיס ברשות הלקוח)
		הכחשת משיכה (כרטיס אינו ברשות הלקוח)
		מסירה - התחזות למוטב
		מסירה - התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה - התחזות לגורם מדינתי
		מסירה - התחזות לגורם אחר

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
הונאות	עסקאות באפליקציית תשלום [45]	גניבה/ אובדן של המכשיר הסלולרי
		מסירה- התחזות למוטב
		מסירה- התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה- התחזות לגורם מדינתי
		מסירה- התחזות לגורם אחר
		טענה לשימוש לרעה[46]
	עסקאות בכרטיס חיוב	גניבה/ אובדן הכרטיס הפיזי
		מסירה- התחזות למוטב
		מסירה- התחזות לנותן שירותי תשלום
		מסירה- התחזות לגורם מדינתי
		מסירה- התחזות לגורם אחר
		עסקה במסמך חסר
		טענה לשימוש לרעה
	אחר	
הוראת קבע	הכחשת הוראת קבע	
	ביטול הוראת קבע	
	העברות הרשאות לכרטיס חיוב אחר	
	אחר	
כרטיסי חיוב	כרטיס חיוב מידי (דביט)	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		סירוב להנפיק כרטיס
		סירוב להגדלת מסגרת בכרטיס
		אי קבלת אישור לעסקה
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס) [47]
		אחר

[45] ראה לעיל הערת שוליים 10.
[46] מדובר על מקרים שלקוח טוען שכרטיסו צורף למכשיר שאינו מכיר.
[47] תלונות על עמלת דמי כרטיס יסווגו תחת נושא עמלות.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
כרטיסי חיוב	כרטיס חיוב נדחה	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		הגדלת מסגרת אשראי באופן חד צדדי
		סירוב להגדלת מסגרת בכרטיס
		הטבות
		הפעלת לחץ בשיווק הכרטיס
		הקטנת מסגרת אשראי
		הקפאת אמצעי תשלום על ידי הלקוח
		הקפאת אמצעי תשלום על ידי המנפיק
		סירוב להנפיק כרטיס
		אי קבלת אישור לעסקה
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס) [48]
		אחר
	כרטיס נטען	ביטול על ידי הלקוח
		ביטול על ידי המנפיק
		גילוי נאות במעמד ההנפקה
		סירוב להנפיק כרטיס
		אי קבלת אישור לעסקה
		תנאי חוזה (לא כולל דמי כרטיס) [49]
		אחר
מידע	איתור /שחזור מסמכים	
	נתוני אשראי / דירוג אשראי (תיקון טכני של הדיווח) [50]	
	סירוב למסור מידע	

[48] ראה לעיל הערת שוליים 47.
[49] ראה לעיל הערת שוליים 47.
[50] יש לסווג סעיף זה רק במקרה של טענות לכשל טכני שהוביל לדיווח שגוי שהועבר למאגר.

עמודה 05 - נושא רמה 1	עמודה 06 - נושא רמה 2	עמודה 07 - נושא רמה 3
מידע	פגיעה בסודיות הבנקאית של לקוח	
	קבלת מידע שגוי או חלקי	
	אחר	
פעולות במזומן	ביצוע שגוי של סכום משיכה	
	סירוב לביצוע הפעולה [51]	
	אחר	
פעילות סליקה	חיוב בית עסק בהכחשת עסקה	
	הצטרפות לשירות עסקה בטוחה	
	הפסקת סליקה של בית עסק	
	סירוב לסילוק בית עסק	
	פעילות מול חברות ניכיון	
	תנאי הסכם הסליקה מול בית העסק	עמלות ועלויות השירות
		תנאים נוספים

[51] במקרים בהם המכשיר תקין אך הלקוח לא יכול לבצע פעולות במכשיר (לדוגמה במקרה בו הלקוח מסורב מטעמי ציות או חשד להונאה).

	אחר	
עמלות	דמי כרטיס	גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
		גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
	מטבע חוץ	גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
		גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
	שירותים נוספים	גובה העמלה
		גילוי נאות
		אחר
		גבייה בניגוד לתעריפון
		אי מתן הטבות בניגוד לנספח התעריפון/ להסכם/ פרסום
אחר	אחר	

לוח 01 - פניות ותלונות אשר טופלו על ידי נציב תלונות הציבור והטיפול בהן הסתיים

חלק א' - כללי

מספר התלונות שהתקבלו בתקופת הדיווח	
מספר התלונות שטופלו בתקופת הדיווח	
מספר הפניות שהתקבלו בתקופת הדיווח	
מספר הפניות שטופלו בתקופת הדיווח	
סכום ההחזר הכספי בגין הפניות שאינן תלונות שטופלו בתקופת הדיווח	

חלק ב' - פירוט תלונות

זיהוי התלונה				ממצאים						מידע משלים			
מספר תלונה בתאגיד	מספר סניף	תאריך קבלת התלונה בתאגיד	תאריך מתן תשובה סופית ללקוח	נושא רמה 1	נושא רמה 2	נושא רמה 3	ממצא בתלונה	הסעד עיקרי	שווי הסעד הכספי בש"ח	מגזר פעילות	הסיבה לכשל	אפיון החשבון	ערוץ קבלת השירות
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14