

## דו"ח שנתי לציבור לשנת 2019 - טיפול בתלונות

### היחידה לטיפול בתלונות הציבור

יחידת תלונות הציבור מטפלת במתן מענה ללקוחות הפונים אליה בתלונות או בקשות לסיוע ופועלת לפתרון מחלוקות שנוצרו בין החברה ללקוחותיה.

בראש היחידה עומדת נציבת תלונות הציבור אשר כפופה לסמנכ"ל - מנהל סיכונים ראשי של החברה. הנציבה ועובדי היחידה אינם ממלאים כל תפקיד אחר בחברת MAX למעט הטיפול בפניות הציבור. הנציבה ועובדיה בוחנים את התלונות באופן הוגן, אובייקטיבי, בלתי תלוי וללא משוא פנים וכמו כן בסמכותם לקבוע ממצאים ואף סעדים במקרים רלוונטיים, במקרה הצורך עליהם גם לדווח על ליקויים שנמצאו ולפעול לתיקונם.

### מדיניות הטיפול בתלונות הציבור

היחידה פועלת לטובת השגת פתרון לתלונת לקוח אשר יהיה לשביעות רצון שני הצדדים ועושה כל שביכולתה לשיפור חווית הלקוח.

בין עקרונותיה, מאמינה היחידה בהקשבה ללקוח ולמידה מהטענות המועלות על ידו, וזאת על מנת לתקן ליקויים, להביא להתייעלות ולהבטיח ללקוחותיה את רמת השירות הגבוהה ביותר. היחידה לטיפול בפניות הציבור הינה יחידה בלתי תלויה אשר שמה במרכזה את ההוגנות, יושר ואחריות שביחסים בינה לבין לקוחותיה כבסיס לכל פעולותיה ומסתמכת על אמות מידה של ציות לחוקים, כללים והתקנות לצד הקפדה על מערכת הערכים והאתיקה המקצועית.

### תהליך הטיפול בתלונה

- קבלת התלונה – עם קבלת פניית לקוח תישלח ללקוח הודעה ב-SMS, מייל או מכתב, שפנייתו נתקבלה במערכת.
- בירור התלונה - בירור הפניה יעשה באופן מקצועי, אובייקטיבי, יעיל, מקיף והוגן, תוך בדיקת הדברים מול הגורמים הרלוונטיים בחברה.
- מתן מענה ללקוח - משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית ללקוח יהיה עד 45 יום ממועד קבלת התלונה. במקרים חריגים יוארך המועד למענה סופי ללקוח ב- 15 יום.

דרכי ההתקשרות

ניתן לפנות ליחידה לטיפול בתלונות הציבור באחת מהדרכים הבאות:

- באמצעות טופס מקוון באתר החברה.
- בפקס 03-6177022
- בדואר- תחום תלונות הציבור, ת.ד 2205 בני ברק 51260
- בטלפון – 03-6178631.

דרכי ההשגה על החלטות הנציב

ניתן להשיג על החלטות הנציב באמצעות הגשת ערעור ללשכה לפניות הציבור בכל אחת מדרכי ההתקשרות או באמצעות פנייה לבנק ישראל ליחידה לפניות הציבור.

לוחות נתונים לתקופת הדיווח: 01.01.2019 – 31.12.2019

א. מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
2,112	2,150	מספר תלונות
66	62	מספר בקשות* לקבלת מידע/סיוע

\* בקשה - פנייה לחברת האשראי לקבלת מידע או סיוע.

## ב. התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
77	1,563	351	121	מספר תלונות
3.6%	74%	16.6%	5.7%	שיעור מסך הכל

## ג. התפלגות התלונות לפי נושאים

שיעור מסך הכל	מספר התלונות	נושא
22%	465	איכות השירות
0.4%	8	אמצעי תשלום - אחר
0.7%	14	אמצעי תשלום - הוראת קבע
0.8%	17	אמצעי תשלום- הרשאה לחיוב חשבון
15%	317	אמצעי תשלום - כרטיס חיוב נדחה*
0.5%	11	אמצעי תשלום - כרטיס דביט*
1.3%	28	אמצעי תשלום - כרטיס נטען*
39%	818	אמצעי תשלום - כרטיס אשראי מתגלגל*
4.9%	104	אמצעי תשלום - פעולות
-	-	אמצעי תשלום - פעולות במזומן

-	2	אמצעי תשלום – פעולות בערוצים ישירים
3.5%	75	אשראי
0.2	4	מט"ח
8.5%	180	מידע
0.6%	13	פעילות נוספת

\* נושאי התלונות אינם מייצגים בהכרח תלונות בגין תכונות ייחודיות לאמצעי התשלום. הסיווג המוצג מעלה הינו בהתאם לאמצעי התשלום בו מחזיק הלקוח הפונה.

ד. התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
114	105	1,624	269	מספר תלונות
5.4%	5%	76.9%	12.7%	שיעור מסך הכל