

## דו"ח שנתי לציבור לשנת 2017 – 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 בלאומי קארד 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 במרכז 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 ייעשה 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, דרך בן גוריון 11 בני ברק 51260, ת.ד. 2205
- בטלפון – 03-6178631.



## דרכי ההשגה על החלטות הנציב

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

### לוחות נתונים לתקופת הדיווח: 01.01.2017 – 31.12.2017

א. מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
1,749	1,809	מספר תלונות
9	7	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	
120	763	431	435	מספר תלונות
7%	44%	25%	25%	שיעור מסך הכל



ג. התפלגות התלונות לפי נושאים

שיעור מסך הכל	מספר התלונות	נושא
19%	328	איכות השירות
2.2%	39	אמצעי תשלום - אחר
0.6%	11	אמצעי תשלום - הוראת קבע
0.8%	14	אמצעי תשלום- הרשאה לחיוב חשבון
25%	446	אמצעי תשלום – כרטיס חיוב נדחה*
0.4%	7	אמצעי תשלום – כרטיס דביט*
0.6%	15	אמצעי תשלום – כרטיס נטען*
34%	592	אמצעי תשלום – כרטיס אשראי מתגלגל*
5%	87	אמצעי תשלום – עמלות
0.3%	4	אמצעי תשלום – פעולות במזומן
0.6%	15	אמצעי תשלום – פעולות בערוצים ישירים
2.2	39	אשראי
0.1	2	מט"ח
5%	87	מידע
18%	32	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	
19	92	1,446	192	מספר תלונות
1.1%	5.3%	83%	11%	שיעור מסך הכל

