

דו"ח שנתי לציבור – טיפול בתלונות

היחידה לטיפול בתלונות הציבור

יחידת תלונות הציבור מטפלת במתן מענה ללקוחות הפונים אליה בתלונות או בקשות לסייע 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 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 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:

- בפקס -03-6177022
- במייל - pnivot@leumi-card.co.il
- 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 לפניות הציבור בכל אחת מדרכי ההתקשרות או באמצעות פנייה לבנק ישראל ליחידה לפניות הציבור.

להלן נתונים על כמות הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח 01.07.2015 - 31.12.2015

טופלו	התקבלו	
687	610	מספר תלונות
12	12	מספר בקשות* לקבלת מידע/סיוע

* בקשה - פנייה לחברת האשראי לקבלת מידע או סיוע.

