

# בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ (להלן – בנק יהב)

## דוח לציבור על טיפול בתלונות

### 1. כללי

#### תיאור תמציתי של מדיניות בנק יהב בתחום הטיפול בתלונות

טיפול הוגן ויעיל של הבנק בתלונות הציבור הינו חיוני להבטחת ההגינות ביחסים בין בנקים ולקוחותיהם, אמון הציבור במערכת הבנקאית בכלל ובבנק בפרט ושמירה על מוניטין הבנק. מדיניות הבנק לטיפול בתלונות הציבור מעגנת את התחייבותו של הבנק לטיפול נאות בתלונות הציבור כחלק מהחובות החלות עליו בקשריו העסקיים עם לקוחותיו. במסגרת זו ובהתאם להנחיות בנק ישראל נקבע כי פונקציה ייעודית תהיה אמונה על הטיפול בתלונות הציבור בראשה נציב תלונות ציבור.

#### היחידה לתלונות הציבור ותפקיד נציב תלונות הציבור

היחידה הינה פונקציה ייעודית אשר אחראית על הטיפול בתלונות הציבור. בראש היחידה עומד נציב תלונות הציבור, שתפקידו לבדוק באופן הוגן, אובייקטיבי ויעיל את תלונות הציבור בקשר עם פעולות הבנק.

#### תהליך הטיפול בתלונה

1. תלונה שהתקבלה בבנק מועברת לטיפול היחידה לתלונות הציבור. היחידה תשלח לפונה תוך 4 ימי עסקים מקבלת התלונה בבנק הודעה, כי פנייתו התקבלה והועברה לטיפול.
2. זמן מרבי לטיפול בתלונה לא יעלה על 45 ימים מיום קבלת התלונה למעט מקרים חריגים המחייבים קבלת מסמכים נוספים או בדיקות נוספות; במקרים אלה לנציב תלונות הציבור תהיה הסמכות להאריך את המועד ב – 15 ימים נוספים עם הודעה מוקדמת למתלונן הכוללת את סיבת העיכוב.

3. כל תלונה המתקבלת בבנק תענה באופן מנומק, תוך התייחסות לטענות אשר עלו בתלונה ותיתמך באסמכתאות לפי העניין.
4. אם הבנק מנוע מלנמק את החלטתו למתלונן עקב חובת סודיות שמוטלת עליו מכוח כל דין או צו של רשות מוסמכת, יצוינו בפני המתלונן הטעמים להעדר פירוט הנימוקים להחלטה, כל זאת בתנאי שאין הדבר סותר את הוראות הדין או צו של רשות מוסמכת.
5. במידה ונקבע במסגרת תהליך בדיקת התלונה כי המתלונן זכאי לסעד כספי או לסעד שווה ערך, תפורט במסגרת המענה הנמקה לגבי אופן קביעת הסעד.
6. במסגרת המענה יציין הבנק ללקוח כי עומדת לו הזכות להשיג על החלטת הבנק בתלונתו בפני המפקח על הבנקים.

### **דרכי ההתקשרות**

1. באמצעות פניה בדואר אלקטרוני לכתובת pnivot-  
tzibur@yahoo.co.il
2. באמצעות אתר האינטרנט של בנק יהב [www.bank-yahav.co.il](http://www.bank-yahav.co.il) -  
פניות הציבור
3. באמצעות משלוח פקס למספר: 02-5009840
4. באמצעות הדואר: לנציבת תלונות הציבור בנק יהב, ירמיהו 80  
ירושלים 94467
5. באמצעות הטלפון למוקד יהב ישיר: 02-5009911

### **דרכי ההשגה על החלטות נציב תלונות הציבור**

הלקוח רשאי להשיג על החלטת הבנק בתלונתו בפני המפקח על הבנקים.

**להלן נתונים על מספר התלונות שהתקבלו או טופלו בתקופה  
31/12/16 – 01/01/16**

**סה"כ פניות אשר התקבלו :**

טופלו	התקבלו	סוג פנייה
885	885	תלונה
119	119	בקשה
1004	1004	סה"כ

**אופן הטיפול לפי זמן מענה:**

ימי טיפול	1 - 15	16-30	31-45	46 ומעלה
מספר התלונות	682	155	38	10
שיעור מסה"כ	77.06%	17.51%	4.30%	1.13%

**נושאי הפניות / תלונות:**

נושא	מספר התלונות	שיעור מסה"כ
אחר	24	2.71%
איכות השירות	103	11.64%
אמצעי תשלום	180	20.34%
אשראי (לא לדיור)	225	25.42%
חשבון ללא תנועה	6	0.68%
מט"ח	46	5.2%
מידע	43	4.86%
ניירות ערך	14	1.58%
עובר ושב (כולל חח"ד)	148	16.72%
פיקדונות וחסכונות	22	2.49%
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	74	8.36%

### סה"כ תלונות מוצדקות / לא מוצדקות

לא בסמכות	סיום טיפול	לא מוצדק	מוצדק	
0	0	807	78	מספר התלונות
0	0	91.18	8.82	שיעור מסה"כ