

# 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 ותימך באסמכתאות לפי העניין.
4. אם הבנק מנוע מלנמק את החלטתו למתלונן עקב חובת סודיות שמוטלת עליו מכוח כל דין או צו של רשות מוסמכת, יצינו 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@yahav.co.il
2. באמצעות אתר האינטרנט של בנק יהב 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 - 02-5009956 - שעות הפעילות למענה טלפוני הינן בימים א'-ה' בין השעות 08:30-15:00

### **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 01/01/20 – 31/12/20**

#### **סה"כ פניות אשר התקבלו :**

סוג פנייה	התקבלו	טופלו
תלונה	1367	1365
בקשה	402	402
סה"כ	1769	1767

#### **אופן הטיפול לפי זמן מענה:**

ימי טיפול	1-15	16-30	31-45	46 ומעלה
מספר התלונות	1297	55	13	0
שיעור מסה"כ	95%	4%	1%	0%

**נושאי הפניות / תלונות ושיעורן מסך התלונות:**

שיעור מסה"כ	מספר התלונות	נושא
26.1%	356	אמצעי תשלום
24.46%	334	איכות השירות
18.46%	252	אשראי (לא לדיור)
8.79%	120	עובר ושב (כולל חח"ד)
6.59%	90	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי
4.9%	67	אחר
3%	41	פיקדונות וחסכונות
2.71%	37	מטבע חוץ
2.34%	32	ניירות ערך
1.68%	23	מידע
0.97%	13	חשבון ללא תנועה
100%	1,365	סה"כ

**סה"כ תלונות מוצדקות / לא מוצדקות**

לא בסמכות	סיון טיפול ללא קביעת עמדה	לא מוצדק	מוצדק	
0	23	1217	125	מספר התלונות
0	1.68%	89.16%	9.16%	שיעור מסה"כ