



# ישראל כרטיס

מרץ 2023

## תיאור הפונקציה ותפקיד נציב תלונות הציבור

נציב תלונות הציבור בקבוצת ישראל כרטיס הוא האחראי על הטיפול בפניות ובתלונות המתקבלות ממחזיקי כרטיסי קבוצת ישראל כרטיס, מבתי עסק, מסניפי בנקים ומרשויות רשמיות. הטיפול הינו בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308A ולהוראות חוק שירותי תשלום התשע"ט 2019. נציב תלונות הציבור ועובדיו בודקים באופן הוגן ויעיל את תלונות הציבור המופנות כלפי קבוצת ישראל כרטיס ופועלים בשקיפות, באובייקטיביות וללא משוא פנים. נציב תלונות הציבור קובע ממצאים בתלונות, לרבות קביעת סעדים לצדדים שנפגעו מליקויים. אם סבור הנציב שמהטיפול בתלונות עולה ליקוי מהותי או ליקוי בעל משמעות לקבוצת לקוחות, הוא מדווח על הפקת לקחים שיש לבצע ומעדכן את הממונה ואת קצין הציות של הקבוצה.

## תיאור תמציתי של מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות

תשובת קבוצת ישראל כרטיס לכל תלונה הינה מנומקת, מתייחסת לטענות שהועלו ונתמכת באסמכתאות לפי העניין. אם בעקבות בירור התלונה נקבע סעד כספי או סעד שווה ערך, ההנמקה לקביעתו תימסר לפונה ותתועד.

בהתאם לאמור בהוראה 308A התשובה למתלונן תכלול הודעה בדבר זכותו להשיג על החלטתה בפני המפקח על הבנקים בנושאים המצוינים בתחום טיפולם.

במרבית התלונות הטיפול מסתיים בתוך מספר ימים אך לא יעלה על 45 ימים ממועד קבלת התלונה. עם זאת, בנסיבות חריגות לנציב יש סמכות להאריך את המועד האמור ב 15 ימים.

אם חברת ישראל כרטיס מנועה מלנמק את החלטתה למתלונן עקב חובת הסודיות שמוטלת עליה, מכוח כל דין או צו של רשות מוסמכת, היא תציין בפני המתלונן את הטעמים להעדר נימוקים להחלטתה, ובתנאי שאין הדבר סותר את הוראות הדין או צו של רשות מוסמכת.

קבוצת ישראל כרטיס שומרת לפחות לתקופה של עשר שנים את תיעוד הנתונים המהותיים הנוגעים לטיפול בתלונה באופן המאפשר אחזור מידע ועיבוד נתונים.

במקרים שבהם מוצאת קבוצת ישראל כרטיס לנכון שלא להיענות לבקשה של לקוח להנפקת כרטיס ו/או לקבלת שירותי אשראי צרכני, הנושא יובהר לפונה ויצוין בפניו כי באפשרותו לפנות בשנית לאחר מספר חודשים.

מרץ 2023

במקרים שבהם אין חוק שירותי תשלום התשע"ט 2019 מאפשר את התערבות קבוצת ישראל כרטיס בעניין שבגינה פנה אליה הלקוח, ייבחנו כל הדרכים בהן ניתן לסייע ללקוח בכל זאת. תשובה שלילית תישלח אל הלקוח כמוצא אחרון בלבד, תוך הדגשת האפשרות להשיג על החלטה בפני המפקח על הבנקים.

## תהליך הטיפול בתלונה

כל תלונה המתקבלת ביחידת פניות הציבור מתועדת מיידית במערכות החברה. לפונה נמסר אישור על קבלתה. תוכן התלונה נבדק באופן יסודי ומעמיק בתוך פרק הזמן שנקבע בהוראה 308A. בתום הבדיקה נמסרת לפונה תשובה מנומקת, מגובה באסמכתאות. התשובה המפורטת נשלחת בכתב בדוא"ל או בדואר. השתלשלות הטיפול בתלונה וממצאי הבדיקה מתועדים במערכות החברה. אם ממצאי הבדיקה העלו שהיה כשל כלשהו בהתנהלות קבוצת ישראל כרטיס, מדווח העניין לגורמים המתאימים בחברה.

נציב תלונות הציבור ועובדיו דואגים לעקוב אחר תהליך הפקת הלקחים ויישומם כדי למנוע הישנות מקרים דומים.

## דרכי התקשרות

- דרכי ההתקשרות עם מדור פניות הציבור הן כדלקמן:
1. בדואר: מדור פניות הציבור, רח' בר כוכבא 12 בני ברק 5112001.
  2. באמצעות "טופס צור קשר מקוון".
  3. בפקס 03-6364262
  4. מוקד טלפוני - בימים א'-ה' בין השעות 09:00-12:00, בטלפון 03-6364330

## דרכי ההשגה על החלטות נציב תלונות הציבור

באפשרות הלקוח להשיג על החלטת נציב תלונות הציבור בפני המפקח על הבנקים. בהתאם לכך, בכל מענה לתלונה מצוינת הפסקה: "אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותך להשיג על עמדתנו בפני המפקח על הבנקים."

מרץ 2023

מספר הפניות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח		
טופלו	התקבלו	
778	778	מספר תלונות
1189	1189	מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע

התפלגות התלונות לפי נושאים עבור חברות האשראי			
שיעור מסך הפניות לנציב תלונות הציבור 1189	שיעור מסך התלונות 778	מספר תלונות	נושא
41.5%	63.5 %	493	איכות השירות
12.3%	18.8%	146	אחר
0.4%	0.6%	5	הוראת קבע
0.1%	0.1%	1	הרשאה לחיוב חשבון
0.1%	0.1%	1	כרטיס אשראי מתגלגל
0.8%	1.2%	9	כרטיס דביט
6.2%	9.5%	74	כרטיס חיוב נדחה
0.3%	0.4%	3	כרטיס נטען
1.8%	2.7%	21	עמלות
0.3%	0.4%	3	פעולות במזומן
0.1%	0.1%	1	פעולות בערוצים ישירים
0.3%	0.5%	4	אשראי
0.1%	0.1%	1	מט"ח
1.0%	1.5%	12	מידע
0.1%	0.1%	1	פעילות סולק
0.3%	0.4%	3	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי

\*יובהר, כי מספר הפניות לנציב תלונות הציבור כולל גם פניות שאינן מהוות תלונות בהתאם להוראות המפקח על הבנקים.

מרץ 2023

התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול				
תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
274	139	500	276	מספר תלונות
23%	12%	42%	23%	שיעור מסה"כ

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים				
46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
0	336	288	154	מספר התלונות
0	43%	37%	20%	שיעור מסה"כ