



דו"ח שנתי לציבור לשנת 2025 – סיכום טיפול בתלונות

היחידה לטיפול בפניות הציבור.

נציבות פניות הציבור מטפלת בתלונות, בפניות ובבקשות סיוע המתקבלות מציבור הצרכנים, לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים.

נציבות פניות הציבור פועלת לשמירה על חווית שירות הוגנת, מקצועית וקשובה, תוך בחינת כלל פניות הלקוחות ומתן מענה יסודי, ענייני ומכבד.

כל תלונה המתקבלת נבחנת באופן פרטני, הוגן ובלתי תלוי, בהתאם לנסיבות המקרה.

נציבות פניות הציבור מהווה גורם מקצועי האמון על בירור תלונות, בקשות ומשובים, במטרה לוודא כי כל פנייה זוכה להתייחסות רצינית, שקופה ומעמיקה.

תהליך הטיפול בתלונה

- קבלת התלונה – עם קבלת התלונה בחברתנו יישלח לפונה הודעה באמצעות דוא"ל או מכתב מענה כי תלונתו התקבלה.
- בירור התלונה – בירור התלונה ייעשה באופן מקצועי, תוך בחינת כלל הטענות כפי שעלו בתלונת הלקוח.
- מענה ללקוח – מענה יישלח לפונה עד ל 45 ימים ממועד קבלת התלונה.
- במקרים מסוימים יוארך משך המענה ב 15 ימים נוספים – הודעה על כך תישלח ללקוח.

דרכי התקשרות:

1. בדואר: מדור פניות הציבור, רח' בר כוכבא 12 בני ברק 5112001.
2. באמצעות "טופס צור קשר מקוון".
3. בפקס 03-6364262
4. טלפון שמספרו 03-6364330 - בימים א'-ה' בין השעות 09:00-12:00.

מספר הפניות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח (שנת 2025)

טופלו	התקבלו	
3128	2974	מספר תלונות
1143	1143	מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
12	1223	755	984	מספר תלונות
0.4%	41.1%	25.4%	33.1%	שיעור מסך התלונות

התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
0	215	2020	739	מספר תלונות
0	0.2%	68%	24.8%	שיעור מסך הכל

התפלגות התלונות לפי נושאים עבור חברות האשראי

נושא	מספר תלונות	שיעור מסך התלונות (2976)
איכות שירות	1179	39.6%
אחר		
איכות הטיפול של נציבות תלונות הציבור	1	0.0%
איכות השירות במוקד טלפוני	506	17.0%
אמצעי תשלום	789	26.5%
אחר		
הוראת קבע	24	0.8%
הרשאה לחיוב חשבון	4	0.1%
כרטיס אשראי מתגלגל	32	1.1%
כרטיס דביט	13	0.4%
כרטיס חיוב נדחה	171	5.7%
כרטיס נטען	8	0.3%
עמלות	106	3.6%
פעולות במזומן	15	0.5%
פעולות בערוצים ישירים	12	0.4%
אשראי (לא לדיור)	20	0.7%
אחר		
הלוואה לזמן קצוב	8	0.3%
ריבית	1	0.0%
מט"ח	1	0.0%
אחר		
מידע	1	0.0%
אחר		
איתור/ שחזור מסמכים	1	0.0%
מידע באמצעים אלקטרוניים	74	2.5%
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	4	0.1%
דיווח לחברות נתוני האשראי		
פעילות סולק	2	0.1%
חיוב בית עסק בהכחשת עסקה [רמה 2]		
עמלות סליקה	2	0.1%