

## דיווח בדבר טיפול בפניות הציבור 2023

### תיאור הפונקציה ותפקיד ממונה פניות הציבור

בחברה פועלת פונקציה לטיפול בפניות הציבור שבראשה ממונה פניות הציבור. אם נערכה פנייה לשירות הלקוחות של החברה ולמרות זאת קיימת אי שביעות רצון מאופן הטיפול, ניתן לפנות לחברה גם דרך ממונה פניות הציבור. ממונה פניות הציבור מטפל בפניות של לקוחות בכל הנושאים הקשורים ליחסים שבין החברה ללקוחות. תפקידיו של ממונה פניות הציבור:

- לבדוק כל פנייה באובייקטיביות, הגינות ויעילות, תוך בחינת כל הטענות שהועלו על ידי הפונה, בין אם במפורש ובין אם במשתמע.
- לסייע לפונה בסוגיות המצריכות בירור בתחום שבין החברה ללקוחות, תוך שימוש בידע ובכלים העומדים לרשותו.
- לשמור על אמון ציבור לקוחות החברה והפונים אליה.
- לשמור על ציות החברה לחוקים ולהנחיות הפיקוח על הבנקים.

### מדיניות החברה בתחום הטיפול בפניות

החברה שואפת להעניק ללקוחותיה את השירות האיכותי ביותר. במידה ולאחר פניה לשירות הלקוחות לקוחות החברה אינם שבעי רצון מהתשובה שהתקבלה, באפשרותם לפנות בתלונה לממונה פניות הציבור באחת מהדרכים המפורטות מטה ובאתר החברה.

### תהליך הטיפול בתלונה

- הפנייה ליחידה תעשה בכתב בלבד באחת הדרכים המפורטות מטה.
- עם קבלת הפנייה, יישלח לפונה אישור קבלת הפנייה.
- תשובת החברה תינתן בכתב ותתייחס לטענות העולות בתלונה.
- מענה סופי יינתן עד 45 ימים מיום קבלת התלונה, אך במקרים חריגים יוארך מועד המענה הסופי ב-15 ימים והחברה תודיע ללקוחות על כך.

### דרכי ההתקשרות

ניתן לפנות לממונה פניות הציבור בדרכים הבאות:

**בדואר אלקטרוני:** [pniot-tzibur@masav.co.il](mailto:pniot-tzibur@masav.co.il)

**פניה בכתב למען:** ממונה פניות הציבור, מרכז סליקה בנקאי בע"מ.

הרוקמים 26, חולון, מיקוד 588584. מרכז עזריאלי חולון, קומה 10, בנין D.

### דרכי ההשגה על החלטות הממונה

ניתן לערער ו/או להשיג על המענה שהתקבל מפונקציית פניות הציבור בחברה באמצעות פנייה ליחידה לפניות הציבור אצל המפקח על הבנקים בבנק ישראל.

## לוחות נתונים:

### מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

התקבלו	טופלו	
9	9	מספר תלונות
4	4	מספר בקשות לקבלת סיוע/ מידע

### התפלגות התלונות לפי משכי הטיפול בימים

60 או יותר	31-45	16-30	1-15	
-	1	4	4	מספר תלונות
-	8%	44.5%	44.5%	שיעור מסך הכל

### התפלגות התלונות לפי נושאים

שיעור מסך הכל	מספר התלונות	נושא
89%	8	איכות השירות
9%	1	התחשבות
-	-	פעילות נוספת

### התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן בסמכות הממונה	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
-	-	5	4	מספר תלונות
-	-	56%	44%	שיעור מסך הכל