

### תיאור הפונקציה ונציבת תלונות הציבור

מחלקת פניות הציבור בכאל, בראשה עומדת נציבת תלונות הציבור, אחראית על טיפול בפניות ובתלונות בכתב הן של לקוחותיה הפרטיים, מחזיקי כרטיסי כאל והן של בתי עסק אותם היא סולקת.

הטיפול בלקוחות הוא בהתאם להוראת נב"ת 308A-טיפול בתלונות הציבור ובהתאם להוראות כל דין החלות על חברות כרטיסי אשראי.

מחלקת פניות הציבור, מהווה פורום מרכזי לגישור בפניות לקוחות אל מול החברה ומטפלת בפניות המגיעות אליה במקצועיות, באובייקטיביות, בשקיפות וללא משוא פנים.

### עיקרי מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות

טיפול הוגן ויעיל של כאל בתלונות הציבור הינו מרכיב חיוני להבטחת אמון ציבור הלקוחות בחברה, להבטחת ערך היושרה וההגינות ביחסים בין החברה ללקוחותיה, לשמירה על מוניטין החברה ועל ציות לחובות החלות על תאגידי עזר בנקאיים, בהתאם להוראות הדין והנחיות הפיקוח על הבנקים. כאל פועלת באופן שוטף להטמעת תרבות ארגונית התומכת בטיפול נאות, מהיר, יעיל והוגן בתלונות לקוחותיה, בהתאם להוראות החלות עליה על פי כל דין, לרבות הוראות ועמדות הפיקוח על הבנקים.

מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות, משקפת את הוראות נב"ת 308A ומתווה את המסגרת לאופן הטיפול בתלונות הציבור בכאל, תוך מיסוד תחומי האחריות והסמכות של היחידות השונות המעורבות בטיפול בתלונות הציבור, על מנת שהטיפול בתלונות הציבור יהיה נאות, יעיל, איכותי ובלתי תלוי.

### תהליך הטיפול בתלונה

בעת קבלת תלונת לקוח, נערך בירור מקיף המתבסס על מסמכים ואסמכתאות שצורפו לתלונה, פנייה לגורמים הרלוונטיים בחברה וכן בדיקה עצמאית ובלתי תלויה של התלונה ונסיבותיה. בהתאם להוראות נב"ת 308A, משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית ללקוח לא יעלה על 45 ימים ממועד קבלת התלונה. לנציבת תלונות הציבור סמכות להאריך את המועד ב- 15 ימים, בנסיבות חריגות. הודעה על הארכת המועד וסיבת העיכוב תימסר למתלונן לפני תום התקופה של 45 ימים.

בסמכות היחידה לפניות הציבור לקבוע ממצאים בתלונות, לרבות קביעת סעדים (כספיים ושאינם כספיים) במקרים הרלוונטיים. כמו כן, היחידה מדווחת על ליקויים שנמצאו אגב טיפול בתלונות ומנחה את הגורמים הרלוונטיים לפעול לתיקונם.

### דרכי ההתקשרות

ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור בכאל בערוצי ההתקשרות הבאים:

- ✓ בדואר: נציבת תלונות הציבור, כרטיסי אשראי לישראל בע"מ, תפוצות ישראל 13 גבעתיים, 5359331
- ✓ בפקס: 03-5724349
- ✓ בטופס מקוון באתר החברה, תחת "נציבת תלונות הציבור".

### דרכי ההשגה על החלטות הנציבה

לאחר קבלת מענה בכתב מהיחידה לפניות הציבור, יכול הלקוח להשיג על ההחלטה בפני המפקחת על הבנקים, באמצעות: טופס מקוון - באתר בנק ישראל, תחת "פניות הציבור"; בדואר - היחידה לפניות הציבור, ת.ד. 780 ירושלים, 9100701; בפקס: 02-6669077; לשאלות דחופות ולבירורים ראשוניים - טלפון: 02-6552680, בימים א' עד ה' בין השעות 09:00-14:00 ובנוסף ביום ב' בין השעות 15:00-17:00.

מספר פניות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח (01/01/2018-31/12/2018)

לקוח		
סוג פנייה	התקבלו	טופלו
תלונה	1,050	1,047
בקשה	33	27

לא לקוח		
סוג פנייה	התקבלו	טופלו
תלונה	39	41
בקשה	2	2

התפלגות התלונות שטופלו בתקופת הדיווח לפי משכי הטיפול בימים

לקוח				
	0-15	16-30	31-45	46 או יותר
מספר התלונות	136	88	725	98
שיעור מסך הכל	12.99	8.40	69.25	9.36

לא לקוח				
	0-15	16-30	31-45	46 או יותר
מספר התלונות	17	3	21	0
שיעור מסך הכל	41.46	7.32	51.22	0

התפלגות התלונות לפי נושאים

לקוח		
נושא	תת נושא	מספר תלונות
אחר		22
איכות השירות		179
אמצעי תשלום		692
אשראי (לא לדיור)		84
מט"ח		17
מידע		6
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי		28
פעילות סולק		19
שיעור מסך הכל		2.1
		17.1
		66.09
		8.02
		1.62
		0.57
		2.67
		1.81

לא לקוח		
נושא	תת נושא	מספר תלונות
איכות השירות		1
אמצעי תשלום		37
פעילות סולק		3
שיעור מסך הכל		2.44
		90.24
		7.32

### התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

לקוח					
תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות		
12	84	657	294	מספר תלונות	
1.15	8.02	62.75	28.08	שיעור מסך הכל	

לא לקוח					
תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות		
2	2	34	3	מספר תלונות	
4.88	4.88	82.93	7.32	שיעור מסך הכל	