



## טיפול בפניות הציבור

- 2..... פרק א: כללי
- 2..... מבוא
- 2..... תחולה
- 2..... הגדרה
- 2..... פרק ב: ממשל תאגידי
- 2..... תרבות ארגונית לטיפול בפניות ציבור
- 3..... הדירקטוריון
- 3..... ההנהלה
- 4..... פרק ג: הממונה על פניות הציבור
- 4..... מעמד, עצמאות ואחריות
- 4..... תפקידים ודרך פעולה
- 6..... מענה לממונה
- 6..... מעקב ודיווח
- 6..... פרסום לציבור
- 8..... נספח - דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות הציבור



## פרק א: כללי

### מבוא

1. טיפול הוגן ויעיל של לשכות אשראי (להלן - לשכה) בפניות ובתלונות הציבור בגין שירותים שנותנת הלשכה הוא רכיב חיוני להבטחת אמון הציבור, להבטחת ערך ההגינות ביחסים בין לשכות ולקוחותיהם, וכפועל יוצא לשמירה על מוניטין הלשכה והמערכת לשיתוף בנתוני אשראי.  
הוראה זו קובעת כללים שמטרתם להבטיח את הטיפול הנאות של הלשכה בפניות ובתלונות הציבור כחלק מהחובות החלות עליה בקשריה העסקיים עם לקוחותיה ובמתן שירות לציבור. בין היתר, נדרשת הלשכה לקבוע מדיניות לטיפול בפניות הציבור ולמנות ממונה על פניות הציבור, בהתאם לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (להלן - החוק).

### תחולה

2. הוראה זו חלה על לשכת אשראי, כהגדרתה בחוק.
3. הממונה על שיתוף בנתוני אשראי (להלן - הממונה) רשאי לפטור לשכת אשראי מסוימת מקיום סעיפים מסוימים בהוראה זו, או לקבוע הוראות מסוימות שונות מאלו המפורטות להלן אשר יחולו על לשכת אשראי מסוימת. זאת, במקרים חריגים לאחר שבחן את בקשתה ונימוקיה אשר נמסרו לו בכתב, ורשאי הממונה לקבוע כי הפטור או ההוראות השונות יחולו לתקופה קצובה כפי שתיקבע על ידו.

### הגדרה

4. בהוראה זו -

**"לקוח"** לקוח כהגדרתו בחוק, שמידע אודותיו הועבר לצד ג' ע"י הלשכה או התקשר בהסכם לקבלת שירות מהלשכה.

## פרק ב: ממשל תאגידי

### תרבות ארגונית לטיפול בפניות ציבור

5. הלשכה תטמיע תרבות ארגונית המבוססת על שמירת ההוגנות והתומכת בטיפול מהיר ויעיל בפניות ותלונות הלקוח. בטיפול בתלונות תפעל הלשכה בהתאם להוראות החלות על פעילויות הלשכה, לפי דין, לרבות חוקים, תקנות, הוראות רגולציה ועמדות שנקבעו על ידי הממונה, בטיפול בפניות הציבור.



### הדירקטוריון

6. במסגרת אחריותו הכוללת להתוויית מדיניות ולפיקוח על ניהול הלשכה, על הדירקטוריון:
- 6.1. לאשר את מדיניות הטיפול בפניות הציבור;
  - 6.2. לוודא שהממונה על פניות הציבור נהנה ממעמד הולם ושעומדים לרשותו הסמכויות והמשאבים הדרושים לביצוע תפקידו;
  - 6.3. לאשר את המתכונת והתדירות לדיווח סדיר של הממונה על פניות הציבור להנהלה ולדירקטוריון;
  - 6.4. לקיים דיון בדוחות התקופתיים של הממונה על פניות הציבור, אחת לשנה לפחות וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם.

### ההנהלה

7. להנהלה אחריות ישירה לעבודתו התקינה של הממונה על פניות הציבור. במסגרת זו, על ההנהלה:
- 7.1. לגבש את מדיניות הטיפול בפניות הציבור בין היתר בהתבסס על הוראה זו. המדיניות כאמור תכלול גם התייחסות לאופן הטיפול המערכתי בליקויים שהתגלו בעקבות בירור תלונות הציבור, ולגורם המטפל בלשכה;
  - 7.2. למנות ממונה על פניות הציבור;
  - 7.3. לוודא קיומם של משאבים נאותים לטיפול בפניות הציבור, לרבות התאמת עובדים לתפקידם, אמצעים טכנולוגיים, גישה למערכות מידע נאותות, הכשרה והדרכה בתחומים הרלוונטיים;
  - 7.4. לעגן בנהלים את תהליכי עבודתו של הממונה על פניות הציבור, ולפקח על יישומם, בין היתר בהתבסס על האמור בהוראה זו;
  - 7.5. לגבש את המתכונת והתדירות לדיווח סדיר של הממונה על פניות הציבור להנהלה ולדירקטוריון, אשר תכלול לפחות את הפרטים כאמור בהוראה זו;
  - 7.6. לקיים דיון בדוחות התקופתיים של הממונה על פניות הציבור, אחת לחצי שנה לפחות וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם.



## פרק ג: הממונה על פניות הציבור

### מעמד, עצמאות ואחריות

8. לשכה תמנה ממונה על פניות הציבור כנדרש בסעיף 15 לחוק, במעמד הולם, אשר בתחום אחריותו יהיה הטיפול בפניות ובתלונות הציבור, על מנת להבטיח את הטיפול הנאות של הלשכה בנושא.
- 8.1. הממונה על פניות הציבור רשאי למלא תפקיד נוסף ובלבד שאין בתפקידו לייצר ניגודי עניינים או פגיעה בטיפול הנאות בפניות הציבור כמתחייב מהוראה זו;
- 8.2. לממונה על פניות הציבור יהיו הכישורים המקצועיים, ההשכלה והניסיון ההולמים את תפקידו ותחומי אחריותו;
- 8.3. לממונה על פניות הציבור יוקצו משאבים נאותים לטיפול בפניות הציבור לרבות, אמצעים טכנולוגיים, מערכות מידע נאותות, הכשרה והדרכה, גישה למערכות מידע, וכן אפשרות לקבל סיוע מגורמים מקצועיים נוספים, הנדרשים לצרכי עבודתו;
- 8.4. הממונה על פניות הציבור מחויב בשמירה על הגנת פרטיות המידע, לפי דין, לרבות חוקים, תקנות והוראות רגולציה.

### תפקידים ודרך פעולה

9. הממונה על פניות הציבור יטפל בפניות ויבדוק את תלונות הציבור באופן הוגן ויעיל, ויפעל באובייקטיביות וללא משוא פנים. במסגרת זו:
- 9.1. על הממונה על פניות הציבור לקבוע ממצאים בתלונות, לרבות קביעת סעדים לצדדים שנפגעו מהליקויים;
- 9.2. סבר הממונה על פניות הציבור כי מהטיפול בתלונות עלה ליקוי מהותי, לרבות תלונה הנוגעת לפגיעה בפרטיות לקוח, או ליקוי בעל משמעויות לקבוצת לקוחות, ימליץ על אופן הטיפול המוצע על ידו וידווח על כך להנהלת הלשכה. ההנהלה תקבע מהו אופן הטיפול הנדרש, לרבות הסעדים לצדדים שנפגעו מהליקוי;
- 9.3. הממונה על פניות הציבור ידווח לדירקטוריון ולהנהלה כמפורט בהוראה זו;
- 9.4. הממונה על פניות הציבור רשאי להאציל את סמכויותיו בהתאם להוראה זו ובלבד שיישא באחריות המלאה לפעולותיו.
10. ערוצי הגשת תלונה
- לשכה תאפשר הגשת תלונה לכל הפחות באמצעות הערוצים הבאים:
- 10.1. אתר האינטרנט של הלשכה. באתר יהיו טפסים מקוונים להגשת תלונה ואפשרות להורדת טפסים לכתובת פרטי תלונה;



- 10.2. בכתב באמצעות משלוח בדואר אלקטרוני לכתובת ייעודית לטיפול בתלונות ציבור, בדואר רגיל או בפקס ;
- 10.3. במוקד שירות לקוחות טלפוני ;
11. אופן הטיפול בתלונות הציבור:
- 11.1. הוגשה תלונה עם מידע חסר (לרבות פרטים לגבי זהות הלקוח) תפעל הלשכה ככל שביכולתה לאתר את הפונה ולהשלים את החסר כדי לטפל בתלונתו בהקדם ;
- 11.2. עם קבלת תלונה תישלח לפונה הודעה כי תלונתו התקבלה, וכי תלונתו תטופל לפי המועדים שנקבעו בהוראה זו ;
- 11.3. אם לצורך בירור התלונה יידרש מידע שאינו מצוי אצל הלשכה ומצוי במאגר האשראי, תפנה הלשכה לממונה לקבלת אישורו להעברת המידע החסר ללשכה, בהתאם למטרות שנקבעו בסעיף 23 (ב) לחוק, וזאת לאחר שקיבלה את הסכמת הפונה ;
- 11.4. בפניות של לקוח הנוגעות לתיקון מידע הכלול במאגר שעל בסיסו הפיקה הלשכה את המידע אודות הלקוח, רשאית לשכת האשראי להפנות את הלקוח למקור המידע, או לבנק ישראל כמפורט בסעיף 56 לחוק ;
- 11.5. הטיפול בתלונות הציבור יינתן ללא תמורה כספית ;
- 11.6. תשובת הלשכה לכל תלונה תהיה מנומקת, תתייחס לטענות שהועלו בתלונה, ותיתמך באסמכתאות לפי העניין. כאשר הלשכה קיבלה את תלונת הפונה במלואה, לרבות אם לפני משורת הדין, תהיה הלשכה רשאית לא לכלול את האמור ברישא של סעיף זה, במכתב התשובה לפונה;
- 11.7. אם בעקבות בירור התלונה נקבע סעד כספי או סעד שווה ערך, תצורף להחלטה ההנמקה לגבי אופן קביעת הסעד;
- 11.8. תשובה סופית של לשכה למתלונן תכלול הודעה בדבר זכותו להשיג על החלטת הלשכה בפני הממונה בנושאים המצויים בתחום טיפולו;
- 11.9. משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית של הלשכה לכל תלונה לא יעלה על 30 ימים ממועד קבלת התלונה. עם זאת, בנסיבות חריגות לממונה על פניות הציבור תהיה סמכות להאריך את המועד האמור ב-15 ימים נוספים. הודעה על הארכת המועד וסיבת העיכוב תימסר לפונה לפני תום המועד הקבוע בסעיף זה;
- האמור בסעיף זה לא יחול בנסיבות חריגות, בהן העיכוב נבע מגורמים שאינם בשליטת הלשכה, כל עוד ניתנה הודעה מתאימה לפונה.
- 11.10. אם לשכה מנועה מלנמק את החלטותיה למתלונן עקב חובת הסודיות שמוטלת עליה מכוח כל דין או צו של רשות מוסמכת, תציין הלשכה בפני המתלונן את הטעמים להעדר נימוקים להחלטתה, ובתנאי שאין הדבר סותר את הוראות הדין או צו של רשות מוסמכת;



11.11. הלשכה תשמור לפחות לתקופה של 7 שנים ממועד סיום הטיפול בתלונה, את כל המסמכים והנתונים המהותיים הנוגעים לטיפול בתלונה באופן המאפשר אחזור מידע ועיבוד נתונים.

#### מענה לממונה

12. במקרים בהם בחר המתלונן להשיג על החלטת הלשכה בפני הממונה, או בתלונה אשר מתבררת ישירות על ידי הממונה:

12.1. על הלשכה להשיב לממונה תוך 21 ימים, ממועד הודעת הממונה על התלונה לממונה על פניות הציבור בלשכה, או בפרק זמן אחר שנקבע על ידי הממונה לגבי אותה תלונה.

12.2. בכל תלונה שהעביר הממונה לטיפול הממונה על פניות הציבור בלשכה, הלשכה תשלח לממונה העתק מתשובתה למתלונן, בד בבד עם מתן התשובה למתלונן.

#### מעקב ודיווח

13. הממונה על פניות הציבור ידווח להנהלת הלשכה, לפחות אחת לחצי שנה, ולדירקטוריון הלשכה לפחות אחת לשנה. דוחות אלו יכללו, בין היתר: סיכום של פעולותיו; נתונים לגבי תלונות שהטיפול בהן הסתיים ולגבי תלונות תלויות ועומדות בתקופה הרלבנטית; פרטים על הפרות וליקויים שאותרו במסגרת הטיפול בתלונות במהלך התקופה; פירוט סכומים שהוחזרו או שולמו בעקבות הטיפול בתלונות, פירוט סעדים נוספים, ופעולות מהותיות שנקטו כתוצאה מהליכי בירור התלונות; דוגמאות לתלונות אשר טופלו על-ידו, לרבות תלונות מוצדקות ותלונות אשר בעקבות הטיפול בהן התגלו ליקויים.

14. הלשכה תעביר לממונה, אחת לחצי שנה, דיווח על טיפול בתלונות הציבור. הדיווח יהיה באחריותו של הממונה על פניות הציבור בלשכה ויסתמך על הדיווח שלו בנושא להנהלת הלשכה ולדירקטוריון כאמור לעיל. הדיווח יועבר לממונה לא יאוחר מ-14 ימים מיום שדווח להנהלת הלשכה (דיווח חצי שנתי) או לדירקטוריון (דיווח שנתי). הדיווח יכלול, בין היתר, ליקויים מהותיים שאותרו ואופן הטיפול בהם..

#### פרסום לציבור

15. הלשכה תפרסם במקום בולט באתר האינטרנט שלה ובכל אחד מסניפיה (אם קיים שירות קבלת קהל), את פרטי הממונה על פניות הציבור בלשכה, וכן פרטים על אופן פנייה והגשת תלונה ללשכה, ערוצי התקשרות, ולוחות הזמנים למתן מענה לתלונות.

16. הלשכה תפרסם באתר האינטרנט שלה דוח במתכונת כפי שיקבע הממונה אשר יציג את תמצית נתוני הטיפול בתלונות שהטיפול בהן הסתיים במהלך השנה הקלנדרית. הדוח יועבר



לממונה בתוך 60 יום מתום השנה הקלנדרית. הדוח יפורסם בתוך 90 יום מתום השנה  
הקלנדרית. מתכונת הדוח מצ"ב בנספח.



### נספח - דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות הציבור

הדוח השנתי לציבור יכלול לכל הפחות את הלוחות הבאים. לשכת אשראי רשאית להוסיף נתונים נוספים בהתאם לשיקול דעתה.

(א) מספר התלונות שהתקבלו או טופלו (טיפולם הסתיים) בשנת הדיווח

טופלו	התקבלו	
		מספר תלונות

(ב) התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים (מתאריך קבלת התלונה ועד תאריך מתן תשובה סופית ללקוח)

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
				מספר תלונות
				שיעור מסך הכל

(ג) התפלגות התלונות לפי נושאים

נושא	מספר תלונות	שיעור מסך הכל
דירוג		
ייעוץ		
איכות השירות		
דוח אשראי		
חיווי אשראי		
אחר		

(ד) התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן בסמכות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
				מספר תלונות
				שיעור מסך הכל

\*\*\*