

# צפייה וטיפול בפניות פניות ציבור

שאלות  
נפוצות

דוחות

קבצי דיווח

**פניות ציבור**

תפעול-צפייה  
וטיפול בפניות

תפעול-פתיחת  
פניות

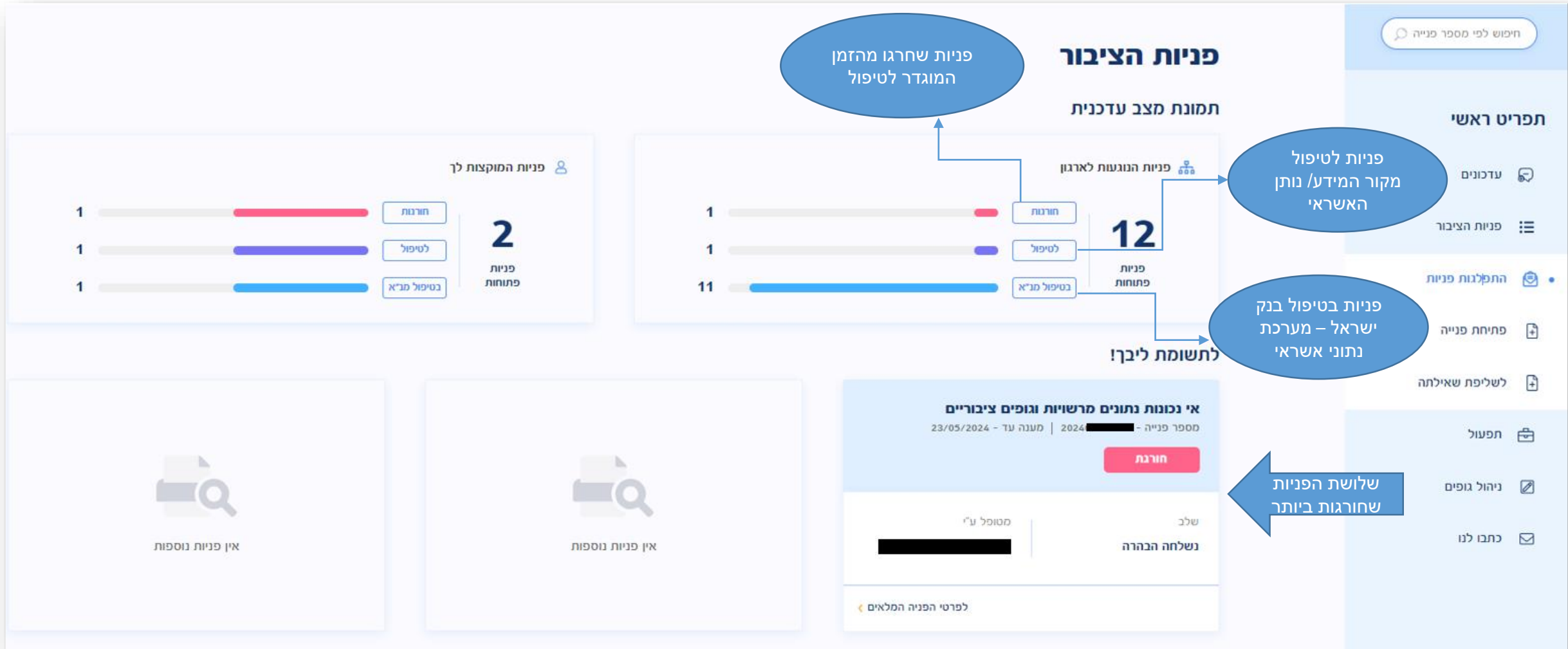
הצהרה  
שנתית

ניהול גופים  
ואנשי קשר

הגדרות  
ותחילת  
שימוש

הקדמה

# צפייה בפניות ציבור – לוח מחוונים (דשבורד)



# צפייה בפניות ציבור – טבלת פירוט

חיפוש לפי מספר פנייה > חזרה

## התפלגות פניות

מנ"א   הארגון   מיוחדות

מקור הפנייה	סוג פנייה	מספר פנייה	תאריך יצירה	התייחסות הארגון	מענה עד	מסופל ע"י	עדכון אחרון
מנ"א	תיקון מידע	[REDACTED]	22/05/2024	חדש	-	-	-
מנ"א	תיקון מידע	[REDACTED]	21/05/2024	חדש	-	-	-
מנ"א	תיקון מידע	[REDACTED]	21/05/2024	חדש	-	-	-
מנ"א	תיקון מידע	[REDACTED]	20/05/2024	חדש	-	-	-
מנ"א	תיקון מידע	[REDACTED]	20/05/2024	חדש	-	-	-
מנ"א	תיקון מידע	[REDACTED]	20/05/2024	חדש	-	-	-
מנ"א	תיקון מידע	[REDACTED]	20/05/2024	חדש	-	-	-

2 1 > 10

- תפריט ראשי
- עדכונים
- פניות הציבור
- התפלגות פניות
- פתיחת פנייה
- לשליפת שאילתה
- תפעול
- ניהול גופים
- כתבו לנו

שאלות  
נפוצות

דוחות

קבצי דיווח

פניות ציבור

תפעול-פתיחת  
פניות וטיפול בפניות

תפעול-פתיחת  
פניות

הצהרה  
שנתית

ניהול גופים  
ואנשי קשר

הגדרות  
ותחילת  
שימוש

הקדמה

# צפייה בפניות ציבור – דוגמא

202404 - אי נכונות נתונים ממקורות מידע פיננסיים

22/05/2024 בתאריך: נפתחה

בטיפול מערכת נתוני אשראי פתוח

ניתן לצפות ולעדכן את מאפייני הפנייה והטיפול

## פעולות

התייחסות הארגון

עמדת הארגון

סיבת התיקון

הארגון גורם אחראי

## פרטי הלקוח

שם פרטי ושם משפחה: מספר זהות: מספר דואר אלקטרוני: 050 כתובת דואר אלקטרוני:

## פירוט רכיבי המידע

מספר עסקה: 0525200000000000  
סוג עסקה: חשבון עובר ושב  
תיאור:  
אין הוראה שחזרה

## מסמכים



אין מסמכים מצורפים

## טיפול בפניה לתיקון מידע

לאחר שהפניה עברה בירור פנימי בארגון והתקבלה החלטה לגביה, יש לאכלס את השדה 'עמדת הארגון', 'סיבת התיקון', 'התייחסות הארגון' בהתאם באחד הערכים שיוצגו לבחירה בפורטל.

אם הערך שנבחר בעמדת הארגון הוא 'ללא קביעת עמדה', נצפה שסיבת התיקון תהיה 'לא בוצע תיקון'. אם נבחרו ערכים בשדות עמדת הארגון וסיבת התיקון, הפניה תעבור לטיפול של בנק ישראל.

## פניית ציבור שנפתחה מחדש ע"י הלקוח

הפניה נבדקת תחילה ע"י עובד בנק ישראל, במידה והוחלט להעביר את הפנייה לבירור הארגון, הפניה תוצג בפורטל מנ"א עם המקטע: 'פירוט נוסף מהלקוח' הכולל:

- תאריך בו הלקוח פתח מחדש את הפניה
- סיבת הפתיחה מחדש
- תיאור סיבת הפתיחה מחדש

הארגון יתייחס לפירוט ויקבע מחדש ערכים בפעולות: התייחסות הארגון, עמדת הארגון וסיבת התיקון.

שאלות נפוצות

דוחות

קבצי דיווח

פניות ציבור

טיפול בפניות תפעול-צפייה

תפעול-פתיחת פניות

הצהרה שנתית

ניהול גופים ואנשי קשר

הגדרות ותחילת שימוש

הקדמה

# פתיחת פנייה בדבר תיקון מידע ללקוח – דוגמא

חיפוש לפי מספר פנייה

## פנייה חדשה - תיקון מידע

נא למלא את פרטי הפנייה בהתאם לשדות המפורטים להלן

**פרטי הלקוח**

שם פרטי ומשפחה \_\_\_\_\_

מספר זהות  מספר דרכון

**פרטי העסקה**

מספר עסקה \_\_\_\_\_ סוג עסקה

מהות התיקון שבוצע  סיבת התיקון

**פירוט הפנייה**

0/3000

שליחה <

- תפריט ראשי
  - עדכונים
  - פניות הציבור
  - התפלגות פניות
  - פתיחת פנייה
  - לשליפת שאילתה
- תפעול
- ניהול גופים
- כתבו לנו