

טיפול בתלונות ציבור

תיאור הפונקציה ותפקיד הנציב

בבנק פועלת פונקציה לטיפול בתלונות הציבור שבראשה נציב תלונות הציבור. אם פניתם לשירות הלקוחות שלנו ולמרות זאת קיימת אכזבה מאופן הטיפול, ניתן לפנות לבנק גם דרך נציב תלונות הציבור. נציב תלונות הציבור ועובדיו יבדקו באופן הוגן ויעיל את התלונה, ויפעלו באובייקטיביות וללא משוא פנים.

מדיניות הבנק בתחום הטיפול בתלונות

הטיפול בתלונות הינו חלק מאמנת השירות בין הבנק לבין לקוחותיו. מערכת היחסים בין הבנק ללקוחות שלו היא כזו שבבסיסה נדרשים אמון, ביטחון ואחריות. הלקוחות מפקידים בידינו את המידע הכי אישי שלהם, את הכסף שחסכו בעמל רב ומנהלים עמנו קשר שוטף הכולל צמתים מרכזיים בחייהם. חשוב לנו שתדעו שאנחנו כאן בשבילכם ובאחריותנו להעניק לכם את השירות הטוב, החכם והזמין ביותר. נעשה כל שביכולתנו להיות הכי מקצועיים ולתת לכם ערך אמיתי, לפעול מולכם בשקיפות ובהגינות ולא פחות חשוב, להיות סובלניים ורגישים לצרכים שלכם. אנחנו מזמינים אתכם לפנות אלינו, לספר ולשתף אם אתם מרגישים שלא קיבלתם מאיתנו את השירות שאתם מצפים וראויים לקבל. אנחנו עובדים יום יום, שעה שעה, להיות ראויים לאמון שלכם, מבטיחים להיות קשובים, ליישם ולהשתפר, כל הזמן.

תהליך הטיפול בתלונה

תלונות שמתקבלות מועברות לבחינה מקצועית ועניינית. בסיום הטיפול נעביר לכל פונה מענה בכתב הכולל התייחסות לטענות שהועלו.

אנחנו נעשה מאמצים לטפל בתלונתכם לא יאוחר מ-45 ימים מקבלתה. בנסיבות חריגות משך זמן הטיפול יכול להתארך בעוד 15 ימים. במקרים אלו, כמובן נעדכן אתכם על העיכוב בטיפול.

דרכי ההתקשרות

ניתן לפנות לפונקציית תלונות הציבור בדרכים הבאות:

- באמצעות טופס מקוון (בכתובת: <https://www.onezerobank.com/PublicInquiries>)

- באמצעות מכתב לנציב תלונות הציבור (לכתובת ONE ZERO הבנק הדיגיטלי בע"מ, בית עובד 5, תל אביב 6721105)

דרכי ההשגה על החלטות הנציב

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

טיפול בתלונות ציבור - סיכום שנת 2023

מידע אודות פעילות הבנק בשנת 2023

במהלך שנת 2023 היקף החשבונות בבנק קרוב להוכפל. לצד גיוס הלקוחות, הבנק פעל לביצוע שיפורים במוצרים הקיימים, לחיזוק תהליכי העבודה, לפיתוח והשקה של מוצרים חדשים וכן להוספת אוטומציות המאפשרות השלמת מעגלי טיפול מהירים. פעילויות אלו תומכות במטרת הבנק להרחיב את הצעת הערך ללקוחות, לשפר את חווית השירות וזאת תוך הקשבה לפניות הלקוחות ובמסגרת תקשורת פתוחה עם. לצד זאת טיפלנו בכובד ראש בכל פניה ותלונה והפקנו לקחים על מנת לשפר את השירות והמוצר במטרה להיות ראויים לבחירה שלכם בנו. יודגש כי בשל היות הבנק תאגיד בנקאי חדש, סיווג הפניות כמוצדקות נעשה באופן שמרני ביותר, תוך שבמהלך ולאורך שנת 2023 חלה ירידה משמעותית בשיעור התלונות המוצדקות.

מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

התקבלו	טופלו	
472	496	מספר תלונות*
226	236	מספר בקשות לקבלת סיוע/ מידע

התפלגות התלונות לפי משכי טיפול

1-15	16-30	31-45	46 או יותר	
164	115	153	64	מספר תלונות
33%	23%	31%	13%	שיעור מסך הכל

התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות שאינן בסמכות הנציב	
182	237	66	11	מספר תלונות
37%	48%	13%	2%	שיעור מסך הכל

התפלגות התלונות לפי נושאים

נושא	מספר התלונות	שיעור מסך הכל
איכות השירות	112	23%
אמצעי תשלום	95	19%
אשראי (לא לדיור)	20	4%
אשראי לדיור	-	-
חשבון ללא תנועה	-	-
מט"ח	32	6%
מידע	10	2%
ניירות ערך	4	1%
סחר חוץ	-	-
עובר ושב (כולל חח"ד)	172	35%
פיקדונות וחסכונות	27	5%
פעילות נוספת	5	1%
אחר	6	1%
בנקאות פתוחה	13	3%

* תלונה - פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין הבנק או טענת לקוח כלפי התנהלות הבנק.