

ONE ZERO

הבנק הדיגיטלי

טיפול בתלונות ציבור 2021

תיאור הפונקציה ותפקיד הנציב

בבנק פועלת פונקציית לטיפול בתלונות הציבור שבראשה נציב תלונות הציבור. אם נערכה פנייה 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 תלונות הציבור, 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, בין אם אתם מרגישים שלא קיבלתם מאיתנו את השירות שאתם מצפים לקבל ובין אם סתם בא לכם להעיר, להמליץ, לשפר. 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 לך הפונה 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, עמינדב 3,

קומה 1, תל אביב 6706703)



דרכי ההשגה על החלטות הנציב

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

נתונים אודות טיפול בתלונות לקוחות בשנת 2021

מספר התלונות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

התקבלו	טופלו	
-	-	מספר תלונות
7	6	מספר בקשות לקבלת סיוע/ מידע

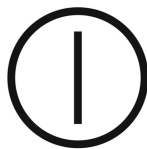
*תלונה - פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין הבנק או טענת לקוח כלפי התנהלות הבנק.

התפלגות התלונות לפי משכי טיפול

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

התפלגות התלונות לפי נושאים

נושא	מספר התלונות	שיעור מסך הכל
איכות השירות	-	-
אמצעי תשלום	-	-
אשראי (לא לדיור)	-	-
אשראי לדיור	-	-
חשבון ללא תנועה	-	-
מט"ח	-	-
מידע	-	-
ניירות ערך	-	-
סחר חוץ	-	-
עובר ושב (כולל חח"ד)	-	-
פיקדונות וחטכונות	-	-
פעילות נוספת	-	-



ONE ZERO

הבנק הדיגיטלי

התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

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