



מרץ 2021

תיאור הפונקציה ותפקיד נציב תלונות הציבור

נציב תלונות הציבור בקבוצת ישראלכרט הוא האחראי על הטיפול בפניות ובתלונות המתקבלות ממחזיקי כרטיסי קבוצת ישראלכרט, מבתי עסק, מסניפי בנקים ומרשויות רשמיות. הטיפול הינו בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308A ולהוראות חוק כרטיסי חיוב תשמ"ו-1986. חוק שירותי תשלום התשע"ט 2019.

נציב תלונות הציבור ועובדיו בודקים באופן הוגן ויעיל את תלונות הציבור המופנות כלפי קבוצת ישראלכרט ופועלים בשקיפות, באובייקטיביות וללא משוא פנים. נציב תלונות הציבור קובע ממצאים בתלונות, לרבות קביעת סעדים לצדדים שנפגעו מליקויים. אם סבור הנציב שמהטיפול בתלונות עולה ליקוי מהותי או ליקוי בעל משמעות לקבוצת לקוחות, הוא מדווח על הפקת לקחים שיש לבצע ומעדכן את הממונה ואת קצין הציות של הקבוצה.

תיאור תמציתי של מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות

תשובת קבוצת ישראלכרט לכל תלונה הינה מנומקת, מתייחסת לטענות שהועלו ונתמכת באסמכתאות לפי העניין. אם בעקבות בירור התלונה נקבע סעד כספי או סעד שווה ערך, ההנמקה לקביעתו תימסר לפונה ותתועד.

בהתאם לאמור בהוראה 308A התשובה למתלונן תכלול הודעה בדבר זכותו להשיג על החלטתה בפני המפקח על הבנקים בנושאים המצוינים בתחום טיפולם.

במרבית התלונות הטיפול מסתיים בתוך מספר ימים אך לא יעלה על 45 ימים ממועד קבלת התלונה. עם זאת, בנסיבות חריגות לנציב יש סמכות להאריך את המועד האמור ב 15 ימים.

אם חברת ישראלכרט מנועה מלנמק את החלטתה למתלונן עקב חובת הסודיות שמוטלת עליה, מכוח כל דין או צו של רשות מוסמכת, היא תציין בפני המתלונן את הטעמים להעדר נימוקים להחלטתה, ובתנאי שאין הדבר סותר את הוראות הדין או צו של רשות מוסמכת.

קבוצת ישראלכרט שומרת לפחות לתקופה של עשר שנים את תיעוד הנתונים המהותיים הנוגעים לטיפול בתלונה באופן המאפשר אחזור מידע ועיבוד נתונים.

במקרים שבהם מוצאת קבוצת ישראלכרט לנכון שלא להיענות לבקשה של לקוח להנפקת כרטיס ו/או לקבלת שירותי אשראי צרכני, הנושא יובהר לפונה ויצוין בפניו כי באפשרותו לפנות בשנית לאחר מספר חודשים.

במקרים שבהם אין חוק כרטיסי חיוב/חוק שירותי תשלום התשע"ט 2019 מאפשר את התערבות קבוצת ישראלכרט בעניין שבגינה פנה אליה הלקוח, ייבחנו כל הדרכים בהן ניתן לסייע ללקוח בכל זאת. תשובה שלילית תישלח אל הלקוח כמוצא אחרון בלבד, תוך הדגשת האפשרות להשיג על החלטה בפני המפקח על הבנקים.

עמוד 1 מתוך 4





מרץ 2021

תהליך הטיפול בתלונה

כל תלונה המתקבלת במדור פניות הציבור מתועדת מיידית במערכות החברה. לפונה נמסר אישור על קבלתה בטלפון או באמצעות מסרון. תוכן התלונה נבדק באופן יסודי ומעמיק בתוך פרק הזמן שנקבע בהוראה 308A. בתום הבדיקה נמסרת לפונה תשובה מנומקת, מגובה באסמכתאות. הודעה על תום הטיפול נמסרת לפונה בטלפון או במסרון. התשובה המפורטת נשלחת בכתב בדוא"ל או בדואר. השתלשלות הטיפול בתלונה וממצאי הבדיקה מתועדים במערכות החברה.

אם ממצאי הבדיקה העלו שהיה כשל כלשהו בהתנהלות קבוצת ישראלכרט, מדווח העניין לגורמים המתאימים בחברה.

נציב תלונות הציבור ועובדיו דואגים לעקוב אחר תהליך הפקת הלקחים ויישומם כדי למנוע הישנות מקרים דומים.

דרכי התקשרות

דרכי ההתקשרות עם מדור פניות הציבור הן כדלקמן:

1. בדואר: מדור פניות הציבור, רח' המסגר 40 תל אביב 6162001.
2. בדוא"ל: pniot@isracard.co.il
3. בפקס: 03-6364262
4. בטלפון מוקד פניות הציבור: 03-6364330 (בימים א'-ה' בין השעות 08:30-12:00).

דרכי ההשגה על החלטות נציב תלונות הציבור

באפשרות הלקוח להשיג על החלטת נציב תלונות הציבור בפני המפקח על הבנקים. בהתאם לכך, בכל מענה לתלונה מצוינת הפסקה: "אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותך להשיג על עמדתנו בפני המפקח על הבנקים."

עמוד 2 מתוך 4





מרץ 2021

מספר הפניות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח		
טופלו	התקבלו	
573	573	מספר תלונות
858	858	מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע

התפלגות התלונות לפי נושאים עבור חברות האשראי			
שיעור מסך הפניות לנציב תלונות הציבור (858)	שיעור מסך התלונות (573)	מספר תלונות	נושא
38.0%	56.9%	326	איכות השירות
9.4%	14.1%	81	אחר
0.7%	1.0%	6	הוראת קבע
0.1%	0.2%	1	הרשאה לחיוב חשבון
0.5%	0.7%	4	כרטיס אשראי מתגלגל
0.6%	0.9%	5	כרטיס דביט
8.9%	13.3%	76	כרטיס חיוב נדחה
0.1%	0.2%	1	כרטיס נטען
2.2%	3.3%	19	עמלות
0.1%	0.2%	1	פעולות במזומן
1.0%	1.6%	9	פעולות בערוצים ישירים
0.6%	0.9%	5	אשראי
3.6%	5.4%	31	מידע
0.9%	1.4%	8	פעילות סולק

יובהר, כי מספר הפניות לנציב תלונות הציבור כולל גם פניות שאינן מהוות תלונות בהתאם להוראות המפקח על הבנקים

עמוד 3 מתוך 4





מרץ 2021

התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול				
תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
0	71	359	143	מספר תלונות
0%	12%	63%	25%	שיעור מסך הכל

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים				
46 או יותר	31-45	16-30	0-15	
3	132	189	249	מספר התלונות
1%	23%	33%	43%	שיעור מסך הכל

עמוד 4 מתוך 4