

1. היחידה לפניות הציבור ונציב פניות הציבור:

נציב תלונות הציבור של בנק מסד עומד בראש היחידה לפניות הציבור. הנציב הינו עובד בכיר, בעל ניסיון מקצועי וניהולי במגוון תפקידים בבנק. עובדי היחידה הינם עובדים ותיקים בעלי השכלה וניסיון רלוונטי אשר הוכשרו לתפקיד במגוון קורסים והינם בעלי ניסיון בנקאי רב ביחידות הבנק השונות ובסניפים. עובדי היחידה מתמחים בתחומים שונים בעולם הבנקאות ובקיימים בנהלים.

2. תמצית מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות:

אופן הטיפול בפניות הציבור נגזר מהוראות הדין, הרגולציה, העמדות והנחיות הפיקוח על הבנקים, כפי שבאות לידי ביטוי בנהלי הבנק ואשר מטילות על הבנק חובה לפעול מול הלקוח בהגנות וביעילות. היחידה שמה לעצמה מטרה להעניק חווית שרות טובה ומטפלת בתלונות ובפניות באופן מקצועי והוגן הנגזר גם מערכי הקוד האתי של הבנק, אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים, להכוונת פעולתם של כל עובדי הבנק.

3. תהליך הטיפול בתלונה:

התלונות נבדקות באופן הוגן ואובייקטיבי למול הנהלים והסיכומים עם הלקוח ומתוך הפעלת שיקול דעת ורגישות ומתוך תודעת שרות גבוהה. בסוף התהליך נקבעים ממצאים לרבות סעדים במידת הצורך. תשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה נשלחת לפונה בתוך זמן סביר.

4. דרכי ההתקשרות ליחידה לפניות הציבור:

בדואר: רח' אבא הילל 12 (מגדל ששון חוגי), רמת גן 5250606
במייל: PNIYOT@BANKMASSAD.CO.IL
בפקס: 03-7170598
בטלפון: 03-5641347
באמצעות אתר הבנק: www.bankmassad.co.il

5. דרכי ההשגה על החלטות הנציב:

בכל תלונה שהמענה לה אינו שיקול דעת עסקי של הבנק, נרשמת הבהרה כי הפונה יכול להשיג על תשובת הנציב לפיקוח על הבנקים.

6. תלונות ופניות אשר נתקבלו וטופלו על ידי הנציב והיחידה לפניות הציבור בחציון שני לשנת 2015.

טופלו	התקבלו	
79	79	מספר התלונות
14	14	מספר הבקשות לקבלת מידע/סיוע