

מידע בקשר לטיפול בתלונות ובקשות בשנת 2019

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.
2. **תמצית מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות:**
אופן הטיפול בפניות הציבור נגזר מהוראות הדין, הרגולציה, ההנחיות והעמדות של הפיקוח על הבנקים, כפי שבאות לידי ביטוי בנהלי הבנק ואשר מטילות על הבנק חובה לפעול מול הלקוח בהגינות 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 אל מול הנהלים והסיכומים עם הלקוח ותוך הפעלת שיקול דעת, רגישות ותודעת שרות גבוהה. בסוף התהליך נקבעים ממצאים ובמידת הצורך סעדים ובתוך זמן סביר נשלחת לפונה תשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה.
4. **דרכי ההתקשרות ליחידה לפניות הציבור:**
בדואר: רח' אבא הילל 12 (מגדל ששון חוגי) רמת גן 5250606
בפקס: 03-7170598
בטלפון: 03-5641347
באתר הבנק: www.bankmassad.co.il
5. **דרכי ההשגה על החלטות הנציב:**
בכל תלונה שאינה קשורה לשיקול דעת עסקי של הבנק, נרשמת במענה הבהרה כי הפונה יכול להשיג על תשובת הנציב לפיקוח על הבנקים.

6. תלונות ופניות אשר נתקבלו וטופלו על ידי הנציב והיחידה לפניות הציבור בשנת 2019.

(א) מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
233	236	מספר התלונות
20	20	מספר הבקשות לקבלת מידע/סיוע

(ב) התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 ויותר	31-45	16-30	1-15	
	2	28	203	מספר התלונות
	1%	12%	87%	שיעור מסך הכל

(ג) התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

שיעור מסך הכל	סה"כ תלונות שטופלו	נושא ראשי
28%	66	איכות השרות
25%	59	אמצעי תשלום
19%	45	אשראי (לא לדיור)
0	0	אשראי לדיור
1%	1	חשבון ללא תנועה
2%	4	מט"ח
3%	6	מידע
1%	1	ניירות ערך
8%	19	עובר ושב (כולל חח"ד)
1%	3	פיקדונות וחסכונות
12%	29	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי

(ד) התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

שאינו בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	מוצדק	בלתי מוצדק	
0	28	34	171	מספר התלונות
0	12%	14.50%	73.50%	שיעור מסך הכל