



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

ה' בכסלו התשפ"ג
29 בנובמבר 2022

חוזר נותני שירותים פיננסיים
2022-10-17
סיווג: כללי

טיפול בתלונות ציבור

בתוקף סמכותי לפי סעיף 4(א) ו-39(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016 (להלן – "החוק" או "חוק הפיקוח"), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי:

כללי

טיפול בתלונות ציבור הינו מרכיב חשוב בפעילותם של נותני שירותים פיננסיים. דרך פעולתו של נותן שירותים פיננסיים במסגרת הליך טיפול בתלונות ציבור, משפיעה באופן ישיר על איכות השירות שניתן על ידי נותני שירותים פיננסיים ועל אמון הציבור בענף השירותים הפיננסיים המוסדרים. כמו כן, הליך תקיין של טיפול בתלונות ציבור יאפשר לפונה לבחון את דרכי הפעולה העומדות בפניו בשלבים השונים של ההליך האמור. לפיכך, קיימת חשיבות לקביעת כללים ברורים לטיפול בתלונות ציבור אצל נותני שירותים פיננסיים.

מטרת חוזר זה לקבוע כללים והוראות לעניין ההתנהלות של נותני שירותים פיננסיים בטיפול בתלונות ציבור, זאת על מנת להעלות את איכות השירות שניתן ללקוחות נותני השירותים הפיננסיים והכל לצורך שמירה והגנה על עניינם של לקוחות נותני השירותים הפיננסיים וקידום עניינם, תוך הגברת שקיפות המידע ונגישות המידע ללקוחות של נותני שירותים פיננסיים. בנוסף, נקבעו כללים והוראות הנוגעים לאופן הטיפול בתלונות ציבור, במקרה בו הפונה הוא אזרח ותיק.

תיקון החוזר המאוחד לעניין שירותים פיננסיים מוסדרים

בחוזר המאוחד לעניין שירותים פיננסיים מוסדרים, בחלק 3 ('שמירה על ענייני לקוחות'), בפרק 1 ('כללי') יבוא סימן ג' ('טיפול בתלונות ציבור'), המצורף כנספח לחוזר זה.

תחולה

הוראות החוזר יחולו על כל נותני השירותים הפיננסיים.

תחילה

חוזר זה ייכנס לתוקף תוך שישה חודשים מיום פרסומו.

עמית גל

המפקח על נותני שירותים פיננסיים (בפועל)

טיפול בתלונות ציבור

1. הגדרות

– "לקוח"

- א. מקבל שירות פיננסי מנותן שירותים פיננסיים, לרבות לקוח כהגדרתו בסעיף 25 לחוק ולרבות נותן שירותים פיננסיים שמקבל שירות פיננסי מנותן שירותים פיננסיים אחר;
- ב. לקוח כהגדרתו בחוק שירות מידע פיננסי, התשפ"ב-2021.
- "פונה" – אדם שהגיש תלונת ציבור לנותן השירותים הפיננסיים.
- "תלונת ציבור" – פנייה של פונה בעניין ליקוי או כשל בקשר עם שירות פיננסי שניתן או שהוצע על ידי נותן השירותים הפיננסיים או בקשר לפרסום של נותן השירותים הפיננסיים או לפי הוראות הדין הרלוונטיות.
- "אזרח ותיק" – כהגדרתו בחוק האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989.
- "הנהלה" – כל אחד מאלה:
- א. לעניין בעל רישיון בהיקף בסיסי – המנהל הכללי או מי שמנהל את פעילותו של נותן השירותים הפיננסיים;
- ב. לעניין בעל רישיון בהיקף מורחב - המנהל הכללי.
- "פורטל רישוי שירותים פיננסיים" – פורטל הרישוי של נותני שירותים פיננסיים באתר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון במרשתת.
- "ליקוי משמעותי" – ליקוי בהתנהלות נותן השירותים הפיננסיים או של מי מטעמו, שהוא ליקוי שיש בו כדי להשפיע באופן רוחבי על זכויות לקוחות נותן השירותים הפיננסיים. מבלי לגרוע מכלליות האמור, יראו ליקוי משמעותי את כל אלה:
- א. ליקוי בעל השפעה של מעל 100,000 שקלים חדשים על כספי הלקוחות;
- ב. ליקוי בעל השפעה על יותר מ- 5% מסך הלקוחות;
- ג. ליקוי אשר הוגדר על ידי נותן השירותים הפיננסיים כליקוי משמעותי.

כללי

2. נותן שירותים פיננסיים יברר, יטפל ויישב תלונות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות.

3. ממשל תאגידי

(א) תפקידי הדירקטוריון

- (1) הדירקטוריון יאשר את מדיניות נותן השירותים הפיננסיים ביחס לתלונות ציבור.
- (2) הדירקטוריון ידון לפחות אחת לשנתיים במדיניות תלונות הציבור של נותן השירותים הפיננסיים.
- (3) הדירקטוריון או ועדת דירקטוריון רלוונטית יקיים דיון אחת לרבעון, אודות כל ליקוי משמעותי שהתגלה בנותן השירותים הפיננסיים.
- (4) בבעל רישיון שהוא יחיד, יחולו הוראות סעיף 3(א)(1) עד סעיף 3(א)(3) על ההנהלה, והכל בשינויים המחויבים.

- (1) ההנהלה תכתוב ותתעד מסמך בדבר מדיניות לטיפול בתלונות ציבור, כמפורט בסעיף 4 לגבי סוגי תלונות וסוגי פעילות, בהתאם להוראות הדין ובהתאם להוראות חוזר זה (להלן – "מדיניות תלונות ציבור"). המדיניות תכלול הוראות בהתאם להוראות הדין והוראות חוזר זה, ותתייחס בין היתר לנושאים המפורטים בסעיף 4 להלן.
- (2) ההנהלה תקבע דרישות לגבי כישורים מקצועיים וניסיון של הגורמים האחראים לטיפול בתלונות ציבור בדרגים השונים, כך שיתאפשר טיפול נאות בתלונות ציבור.
- (3) ההנהלה תפקח ותוודא כי מי שהוסמך על ידי נותן השירותים הפיננסיים לטיפול בתלונות ציבור הינו בעל הכישורים הנדרשים לכך, ומכיר את הוראות הדין הרלוונטיות ואת מערכת הכללים והעקרונות שקבע נותן השירותים הפיננסיים.
- (4) נוסף על האמור לעיל, ביחס לפונים שהם אזרחים ותיקים, על ההנהלה לוודא כי יינתן מענה מיטבי ומותאם לאוכלוסייה זו ובשים לב למאפייניה הייחודיים.
- (5) ההנהלה תוודא קיומם של משאבים נאותים לטיפול בתלונות ציבור, לרבות התאמת המועסקים לתפקידם, אמצעים טכנולוגיים, גישה למערכות מידע נאותות וכן הכשרה והדרכה בתחומים הרלוונטיים.

(ג) הממונה על תלונות ציבור והעוסקים בטיפול בתלונות ציבור

- (1) נותן שירותים פיננסיים ימנה נושא משרה בחברה להיות ממונה על תלונות ציבור שיוגשו לנותן השירותים הפיננסיים. נותן שירותים פיננסיים ידווח בפורטל רישוי שירותים פיננסיים על פרטי הממונה על תלונות ציבור.
- (2) הממונה על תלונות ציבור יפעל ליישום מדיניות תלונות ציבור כמפורט בסעיף 4, ותפקידו יהיו, בין היתר:
 - א. ייעוץ והנחיית נותן השירותים הפיננסיים בנושא של טיפול בתלונות ציבור;
 - ב. וידוא כי הטיפול בפניות ציבור מבוצע בהתאם למדיניות תלונות ציבור כפי שנקבעה על ידי ההנהלה;
 - ג. קביעת מדיניות דיווחים בהתאם להוראות סעיפים 3(ג) ו-3(ג)4.
 - ד. הגדרת ליקויים בעלי השפעה משמעותית אשר ייחשבו ליקוי משמעותי, כהגדרתו בחוזר זה.
- (3) ממונה על תלונות ציבור יגיש להנהלת נותן השירותים הפיננסיים ולדירקטוריון נותן השירותים הפיננסיים, ככל וישנו, דוח הכולל נתונים סטטיסטיים אודות תלונות ציבור שהוגשו לנותן השירותים הפיננסיים. דוח כאמור יוגש אחת לשנה לפחות, ויכלול לכל הפחות פירוט כמפורט להלן:
 - א. נתונים לגבי תלונות שהוגשו בתקופת הדיווח לרבות זמן המענה;
 - ב. נתונים לגבי תלונות שהטיפול בהן הסתיים בתקופת הדיווח, בחלוקה לפי אופן סגירת התלונה: תלונות מוצדקות, תלונות מוצדקות חלקית, תלונות שנסגרו בהסכם פשרה, תלונות שנדחו, תלונות שהופסק בהן הבירור בשל היעדר תגובה של הפונה, תלונות שהופסק בהן הבירור בשל פניית הפונה לערכאות שיפוטיות;
 - ג. פירוט סכומים שהוחזרו או שולמו ללקוחות בעקבות הטיפול בתלונות;
 - ד. פרטים על ליקויים משמעותיים שאותרו במסגרת הטיפול בתלונות ציבור במהלך תקופת הדיווח, לרבות הפעולות שנקטו בהקשר זה;

(4) מקום בו נמצא ליקוי משמעותי בהתנהלות נותן השירותים הפיננסיים או בהתנהלות מי מטעמו, ידווח הממונה על תלונות ציבור להנהלת נותן השירותים הפיננסיים על הליקוי שנמצא. דיווח כאמור, יועבר בהקדם האפשרי ולכל היותר תוך 14 ימי עסקים. בנוסף, יודא הממונה על תלונות ציבור כי נותן השירותים הפיננסיים פעל כאמור בסעיף 7 לחוזר זה.

4. מדיניות תלונות ציבור

ההנהלה תכתוב ותתעד מסמך בדבר מדיניות תלונות ציבור, וזאת בהתאם להוראות הבאות:

(א) המדיניות תהיה אחידה לכל לסוגי תלונות הציבור ולכל ולסוגי הפונים. ניתן לחרוג מהוראה זו במקרים חריגים ומנימוקים שירשמו.

(ב) המדיניות תכלול הוראות בהתאם להוראות הדין והוראות חוזר זה, ובין היתר לנושאים המפורטים בסעיף 5 להלן, ככל שהנושא האמור רלוונטי לסוג התלונה או לתחום הפעילות.

5. אופן הטיפול בתלונות ציבור

נותן שירותים פיננסיים יפעל לבירור תלונות ציבור, בהתאם לעקרונות שנקבעו בסעיף 2 לחוזר זה, בהתאם למדיניות תלונות ציבור ובהתאם להוראות להלן:

(א) במסגרת בירור התלונה לא ידרוש נותן השירותים הפיננסיים מפונה דרישות שאינן נדרשות באופן מובהק לבירור התלונה ואשר עלולות למנוע או לעכב את הטיפול בתלונת הציבור, לרבות מידע אשר מצוי אצל נותן השירותים הפיננסיים.

(ב) על נותן השירותים הפיננסיים חלה חובה לוודא שכל הודעותיו לפונה הגיעו ליעדם. לעניין זה, מתן מענה לפונה באותו אמצעי תקשורת בו התקבלה התלונה או באמצעי תקשורת אחר מעודכן של הלקוח הרשום אצל נותן השירותים הפיננסיים, תיחשב ויודא כנדרש.

(ג) הודעות בדבר מהלך טיפול בפניית ציבור ותוצאותיו:

הוגשה לנותן השירותים הפיננסיים תלונת ציבור על ידי פונה, יפעל נותן השירותים הפיננסיים בהתאם לאמור כדלהלן:

(1) אישור בדבר קבלת תלונת ציבור - נותן שירותים פיננסיים ימסור אישור בכתב או בדרך בה פנה הפונה, בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-14 ימי עסקים מהמועד שבו נתקבלה תלונת הציבור. ההודעה תכלול אישור על קבלת התלונה ופירוט בדבר המידע או המסמכים הדרושים לו לשם בירור תלונת הציבור.

(2) זמנים לטיפול בתלונת ציבור –

א. נותן שירותים פיננסיים ייתן החלטה סופית בכתב לתלונות ציבור תוך זמן סביר, ובכל מקרה לא יאוחר מ- 45 ימי עסקים מיום קבלת התלונה.

ב. על אף האמור בסעיף א' לעיל, בנסיבות חריגות אשר יוגדרו במדיניות הטיפול בתלונות ציבור, רשאי נותן השירותים הפיננסיים להאריך את המועד האמור ב- 15 ימי עסקים נוספים. הודעה על הארכת המועד וסיבת העיכוב תימסר לפונה לפני תום המועד הקבוע בסעיף זה.

ג. על אף האמור בסעיפים א' ו-ב' לעיל, מקום בו הפונה הוא אזרח ותיק או שנוגעת לאזרח ותיק, על נותן השירותים הפיננסיים לפעול ככל יכולתו על מנת לצמצם את זמני המענה, ובכל מקרה החלטה בכתב לתלונת ציבור שהוגשה על ידי אזרח ותיק או שנוגעת לאזרח ותיק כאמור, תינתן לא יאוחר מ- 21 ימי עסקים ממועד קבלת התלונה.

(3) חובת הנמקה - החלטה בתלונת ציבור תהיה מנומקת, מפורטת, ותכלול התייחסות לכל טענות הפונה בצירוף אסמכתאות לפי העניין. אם בתלונת הציבור נדרש או נקבע סעד כספי או סעד שווה ערך

לסעד כספי, יצורפו להחלטה הנמקה וחישוב קביעת הסעד אשר יכלול פירוט והסבר ביחס לכל רכיב בו.

(4) הודעה בעניין זכות השגה על החלטה – הודעה סופית לפונה על החלטה של נותן השירותים הפיננסיים, תכלול פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת זכות הפונה להשיג על החלטה, והדרך להגשת השגה לממונה על תלונות ציבור בנותן השירותים הפיננסיים ואת זכותו להביא את השגתו בפני המפקח, תוך ציון האופן בו ניתן לפנות למפקח.

6. אופן הגשת תלונות ציבור

- (א) נותן שירותים פיננסיים יאפשר ללקוחותיו להגיש תלונות ציבור באופן פשוט ונוח, ולכל הפחות ב-2 מהאמצעים הבאים: טלפון, דואר ובאופן מקוון.
- (ב) על אף האמור לעיל, נותן שירותים פיננסיים אשר נותן שירותים או מציע את שירותיו באופן מקוון, יאפשר ללקוחותיו הגשת תלונת ציבור גם באופן מקוון.
- (ג) נותן שירותים פיננסיים יאפשר לפונה שהוא אזרח ותיק להגיש תלונת ציבור בעל פה. פניה כאמור, תמולא בטופס ייעודי על ידי נציג נותן השירותים הפיננסיים, בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק. בכל מקרה של חוסר במידע או מסמכים לבירור פנייתו של האזרח הוותיק, נציג נותן השירותים הפיננסיים ייצור קשר טלפוני עם הפונה האזרח הוותיק ויעדכן אותו בכך, וזאת בנוסף למשלוח הודעה כנדרש. על נותן השירותים הפיננסיים לתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה, ולהסב את תשומת לב הפונה לכך בתחילת כל שיחה.
- (ד) פרטים בנוגע לאופן הגשת תלונת הציבור וכן פרטי איש הקשר לפנייה כאמור, יצורפו להסכמי ההתקשרות מול לקוחות, וכן יוצגו באופן ברור ובולט בכל סניפי נותן השירותים הפיננסיים, בנקודות המכירה והשיווק של נותן השירותים הפיננסיים או של מי מטעמו וכן באתר של נותן השירותים הפיננסיים במרשתת, ככל שקיים.

7. ליקוי משמעותי

- (א) קיבל נותן שירותים פיננסיים תלונת ציבור, בין אם באופן ישיר לנותן השירותים הפיננסיים ובין אם הופנה אליו הפונה באמצעות המפקח על נותני שירותים פיננסיים, ומצא נותן השירותים הפיננסיים או שהגיע לידיעתו שהיה ליקוי משמעותי בהתנהלותו או בהתנהלות מי מטעמו, יערוך בדיקה לאיתור מקרים דומים שבהם יכול ואירע הליקוי המשמעותי. מצא נותן השירותים הפיננסיים ליקויים דומים יפיק לקחים ממקרים אלו ויפעל לתיקונם בתוך זמן סביר.
- (ב) נותן שירותים פיננסיים יתעד וישמור מידע על הבדיקה, הפקת הלקחים ותיקון הליקוי המשמעותי שאותר.
- (ג) נמצא ליקוי משמעותי בנותן השירותים הפיננסיים, יעביר נותן השירותים הפיננסיים דיווח למפקח אודות הליקוי ועל הצעדים אשר נקט בהם בעקבות גילוי הליקוי, לרבות אסמכתאות וכל ממצא בהקשר זה. דיווח כאמור, יועבר באמצעות פורטל רישוי שירותים פיננסיים¹ בהקדם האפשרי, ולכל היותר תוך 30 ימי עסקים מיום היוודע להנהלה על הליקוי.

¹ קישור לפורטל: <https://fsl.cma.gov.il>

טיפול בתלונות ציבור הינו מרכיב חשוב בפעילותם של נותני שירותים פיננסיים. דרך פעולתו של נותן שירותים פיננסיים במסגרת הליך טיפול בתלונות ציבור משפיע באופן ישיר על איכות השירות שניתן על ידי נותני שירותים פיננסיים ועל אופן הציבור בשוק השירותים הפיננסיים המוסדרים. כמו כן, הליך תקיין של טיפול בתלונות ציבור יאפשר ללקוח לבחון את דרכי הפעולה העומדות בפניו בשלבים השונים של ההליך האמור. לפיכך, קיימת חשיבות לקביעת כללים ברורים בידי נותני שירותים פיננסיים במסגרת טיפול בתלונות ציבור שהוגשו לנותן שירותים פיננסיים. במסגרת חוזר זה נקבעו כללים בדבר אופן ההתנהלות של נותני שירותים פיננסיים בטיפול בתלונות ציבור שמתבררות על ידו, זאת על מנת להעלות את איכות השירות שניתן ללקוחות נותני השירותים הפיננסיים ולצורך שמירה והגנה על עניינם של לקוחות נותני השירותים הפיננסיים וקידום עניינם, תוך הגברת שקיפות המידע וניגשות המידע ללקוחות של נותני שירותים פיננסיים.

לסעיף 2 – עקרונות הטיפול בתלונות ציבור

בסעיף 2 נקבע שנותן שירותים פיננסיים יטפל בתלונות ציבור בצורה נאותה, ובהתאם להוראות הדין, וזאת על מנת לשמור על עניינם של הלקוחות, וכפועל יוצא להשיג רמה גבוהה של אופן בתחום מתן השירותים הפיננסיים.

לסעיף 3 – ממשל תאגידי

לשם יישום הוראות החוזר והדין בצורה מיטבית, נקבעו בסעיף זה, כללים בדבר תחומי האחריות של הגורמים הקשורים לתהליך, קרי הדירקטוריון, ההנהלה, הממונה על תלונות ציבור והעוסקים בטיפול בתלונות ציבור, בנושאים כגון: מדיניות הטיפול בתלונות ציבור, פיקוח על עמידת נותן השירותים הפיננסיים בהוראות חוזר זה ועל יישום המדיניות, כתיבת נהלי עבודה של הממונה על תלונות ציבור, טיפול בליקויים העולים מתוך התלונות שהוגשו לנותן השירותים הפיננסיים, אחריות על קיומם של הכישורים והאמצעים הנדרשים לצורך מילוי תפקיד האחראים לטיפול בתלונות ציבור וכיצוא בזה. במסגרת כך, נקבע שהממונה על תלונות ציבור יהיה נושא משרה בחברה. יצוין כי בבעל רישיון שהוא יחיד, נקבע כי תפקידי הדירקטוריון יחולו על ההנהלה, בשינויים המחייבים. בנוסף, הוחל חובת דיווח של הממונה על תלונות ציבור להנהלה אודות ליקוי משמעותי, וזאת בשל המשמעויות שעשויות להיות לליקוי מסוג זה.

לסעיף 4 – מדיניות לטיפול בתלונות ציבור

סעיף זה מחיל על נותן השירותים הפיננסיים חובה לקביעה, כתיבה ותיעוד של מסמך מדיניות לטיפול בתלונות ציבור שהוגשו אל נותן השירותים הפיננסיים.

לסעיף 5 – אופן הטיפול בתלונות ציבור

לשם מתן הנחיות קונקרטיות לטיפול בתלונות ציבור, סעיף זה קובע את אופן הטיפול בתלונות ציבור. בסעיף זה נקבעו הוראות ספציפיות לטיפול בתלונות ציבור, לרבות לוחות זמנים למתן מענה. כמו כן נקבע בסעיף, כי נותן השירותים הפיננסיים לא ידרוש מפונה דרישות אשר עלולות לעקב את הטיפול בתלונה. לעניין זה יובהר, ובלבד שמדובר במידע הנדרש באופן מובהק לצורך ברור התלונה. בנוסף, נקבעו לוחות זמנים קצרים יותר כאשר הפונה הוא אזרח ותיק או שנוגעת לאזרח ותיק.

לסעיף 6 – אופן הגשת תלונות ציבור

בסעיף זה נקבעו הוראות לעניין אופן הגשת תלונת ציבור וכן על דרך הגשתה של פניית ציבור, שתכלול לפחות 2 אמצעי התקשורת. בנוסף, נקבעו הוראות לעניין החובה על נותן שירותים פיננסיים לפרסם את הדרך בה אפשר לפנות אליו, וזאת במטרה להנגיש את המידע לציבור הלקוחות באופן הברור ביותר. בנוסף, נקבעו כללים והוראות הנוגעים לאופן הטיפול בפניית ציבור, במקרה בו הפונה הוא אזרח ותיק, זאת לאור קשיים שעשויים להיות באוכלוסייה זאת. יובהר כי לעניין פניה שהוגשה בעל פה, נדרש נותן השירותים הפיננסיים להקליט את הפניה ולשמור תיעוד בהתאם לחוזר שמירת מסמכים.

לסעיף 7 – ליקוי משמעותי

לצורך קיום תכליות החוק, ביניהן הגנה על עניינם של לקוחות ופונים נקבעו הוראות בדבר אופן הטיפול של נותן שירותים פיננסיים בליקויים משמעותיים. כמו כן, נקבעה חובת דיווח בהקדם האפשרי למפקח בדבר ליקוי משמעותי שהגיע לידיעת נותן השירותים הפיננסיים, זאת לאור ההשלכות שעשויות להיות לליקוי מסוג זה.