



טיפול בתלונות לקוחות בשנת 2018

מספר התלונות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
6741	6701	מספר תלונות
1650	1615	מספר בקשות לקבלת מידע/ סיוע

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
872	1400	1336	3133	מספר תלונות
13%	21%	20%	46%	שיעור מסך הכל

התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

שיעור מסך הכל (מעוגל)	מספר התלונות	נושא
14%	922	איכות השירות
33%	2254	אמצעי תשלום
13%	876	אשראי (לא לדיור)
4%	273	אשראי לדיור
1%	35	חשבון ללא תנועה
3%	232	מט"ח
6%	393	מידע
2%	117	ניירות ערך
9%	636	עובר ושב (כולל חח"ד)
2%	104	פיקדונות וחסכונות
13%	881	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי
0%	18	אחר
100%	6741	סיכום כולל

התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
5	2784	3507	445	מספר תלונות
0%	41%	52%	7%	שיעור מסך הכל

מידע משלים אודות הטיפול בתלונות הציבור מופיע בסקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים