



טיפול בתלונות לקוחות בשנת 2019

מספר התלונות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
6,591	6,460	מספר תלונות
1,866	1,854	מספר בקשות לקבלת מידע/ סיוע

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
37	1,238	2,197	3,119	מספר תלונות
1%	19%	33%	47%	שיעור מסך הכל

התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

שיעור מסך הכל (מעוגל)	מספר התלונות	נושא
29%	1,899	אמצעי תשלום
16%	1,078	איכות השירות
15%	967	אשראי (לא לדיור)
13%	872	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי
11%	736	עובר ושב (כולל חח"ד)
5%	306	אשראי לדיור
4%	246	מידע
3%	216	מט"ח
2%	128	פיקדונות וחסכונות
2%	103	ניירות ערך
0%	26	חשבון ללא תנועה
0%	13	אחר
0%	1	פעילות סולק
100%	6,591	סיכום כולל

התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות*	
2	591	4,981	1,017	מספר תלונות
0%	9%	76%	15%	שיעור מסך הכל

*עקב שינוי תהליכי עבודה פנימיים בנושא סיווג תלונות עודכנו והורחבו העקרונות לסווג תלונה כמוצדקת

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