

דוח לציבור על טיפול בתלונות

31/12/2017	תאריך נכונות נתונים
01/01/2017	התקופה אליה מתייחס הדוח
31/12/2017	עד

מספר התלונות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

מספר תלונות	התקבלו	טופלו
מספר תלונות	5398	5193
מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע	2255	2219

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

	1-15	16-30	31-45	או יותר 46
מספר תלונות	1928	1117	1065	1083
שיעור מסך הכל	37 %	22 %	21 %	21 %

התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

נושא	מספר התלונות	שיעור מסך הכל
איכות השירות	543	10%
אמצעי תשלום	1524	29%
אשראי (לא לדוור)	714	14%
אשראי לדוור	260	5%
אחר	19	0%
חשבון ללא תנועה	34	1%
מט"ח	152	3%
מידע	134	3%
ניירת ערך	75	1%
עובר ושב (כולל חח"ד)	617	12%
פיקדונות וחסכונות	82	2%
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	1037	20%
פעילות סולק	2	0%
סיכום כולל	5193	100%

התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

מספר תלונות	תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול באמצעות גישור
מספר תלונות	415	3676	1093	2	7
שיעור מסך הכל	8%	71%	21%	0%	0%