

## דוח לציבור על טיפול בתלונות

30/12/2016	תאריך נכונות נתונים
01/01/2016	התקופה אליה מתייחס הדוח
31/12/2016	עד

### מספר התלונות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	כותרת
5303	5393	מספר תלונות
2069	2071	מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע

### התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

'מספר תלונות'	1-15	16-30	31-45	או יותר 46
מספר תלונות	2177	1356	1090	680
שיעור מסך הכל	41 %	26 %	21 %	13 %

### התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

נושא	מספר התלונות	שיעור מסך הכל
איכות השירות	785	15%
אמצעי תשלום	1412	27%
אשראי (לא לדיור)	666	13%
אשראי לדיור	316	6%
אחר	30	1%
חשבון ללא תנועה	56	1%
מט"ח	127	2%
מידע	168	3%
ניירות ערך	73	1%
עובר ושב (כולל חח"ד)	664	13%
פיקדונות וחסכונות	91	2%
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	915	17%
<b>סיכום כולל</b>	<b>5303</b>	<b>100%</b>

### התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

מספר תלונות	תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת	תלונות שאינן בסמכות	סיום טיפול באמצעות
מספר תלונות	325	3698	1268	3	9
שיעור מסך הכל	6%	70%	24%	0%	0%