

# טיפול בתלונות לקוחות בשנת 2021

## מספר התלונות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
11,665	11,399	מספר תלונות
4,282	4,241	מספר בקשות לקבלת מידע/ סיוע

## התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
26	1,664	4,753	5,222	מספר תלונות
0%	14%	41%	45%	שיעור מסך הכל

## התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

שיעור מסך הכל (מעוגל)	מספר התלונות	נושא
24%	2,838	אמצעי תשלום
20%	2,305	איכות השירות
13%	1,519	אשראי לדיור
12%	1,411	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי
12%	1,348	אשראי (לא לדיור)
9%	1,088	עובר ושב (כולל חח"ד)
3%	362	מט"ח
2%	277	ניירות ערך
2%	261	מידע
2%	191	פיקדונות וחסכונות
0%	53	חשבון ללא תנועה
0%	12	אחר
100%	11,665	<b>סיכום כולל</b>

## התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות*	
25	838	8,861	1,941	מספר תלונות
0%	7%	76%	17%	שיעור מסך הכל

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