

# טיפול בתלונות לקוחות בשנת 2022

## מספר התלונות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
10,371	10,329	מספר תלונות
2,444	2,435	מספר בקשות לקבלת מידע/ סיוע*

## התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
19	958	3,183	6,211	מספר תלונות
0%	9%	31%	60%	שיעור מסך הכל

## התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

שיעור מסך הכל (מעוגל)	מספר התלונות	נושא
22%	2,292	אמצעי תשלום
22%	2,250	איכות השירות
14%	1,518	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי
12%	1,210	אשראי (לא לדיור)
10%	1,059	עובר ושב (כולל חח"ד)
8%	834	אשראי לדיור
4%	450	מט"ח
3%	282	פיקדונות וחסכונות
2%	203	ניירות ערך
2%	178	מידע
1%	79	חשבון ללא תנועה
0%	16	אחר
100%	10,371	<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	
20	1,171	6,860	2,320	מספר תלונות
0%	11%	66%	22%	שיעור מסך הכל

מידע משלים אודות הטיפול בתלונות הציבור מופיע בסקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים  
\*ירידה משנה קודמת נובעת, בין היתר, מהנגשה של ערוצי שירות נוספים באתר.