

טיפול בתלונות לקוחות בשנת 2025

מספר פניות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

| טופלו | התקבלו | |
|-------|--------|------------------|
| 686 | 667 | מספר בקשות ללקוח |
| 5,524 | 5,312 | תלונות לקוח |

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

| ימים או יותר | 31-45 | 16-30 | 1-15 | |
|--------------|-------|-------|-------|---------------|
| 17 | 541 | 1,703 | 3,263 | מספר תלונות |
| 0% | 10% | 31% | 59% | שיעור מסך הכל |

התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

| שיעור תלונות שטופלו | מספר התלונות | נושא |
|---------------------|--------------|-------------------------------|
| 27% | 1,513 | אמצעי תשלום |
| 16% | 862 | איכות השירות |
| 16% | 860 | פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי |
| 12% | 645 | עובר ושב (כולל חח"ד) |
| 11% | 590 | אשראי (לא לדיור) |
| 6% | 335 | אשראי לדיור |
| 4% | 243 | מט"ח |
| 3% | 174 | פיקדונות וחסכונות |
| 3% | 164 | ניירות ערך |
| 2% | 108 | מידע |
| 0% | 26 | חשבון ללא תנועה |
| 0% | 4 | אחר |

התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

| שיעור תלונות שטופלו | טופלו תלונות לקוח | אופן סיום הטיפול |
|---------------------|-------------------|---------------------------|
| 65% | 3,570 | תלונות בלתי מוצקות |
| 22% | 1,189 | תלונות מוצדקות |
| 13% | 711 | סיום טיפול ללא קביעת עמדה |
| 1% | 54 | שאינו בסמכות הנציב |

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