

# טיפול בתלונות לקוחות בשנת 2020

## מספר התלונות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
10,760	11,201	מספר תלונות
4,693	4,735	מספר בקשות לקבלת מידע/ סיוע

## התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

מספר ימים	1-15	16-30	31-45	46 או יותר
מספר תלונות	6,057	3,231	1,440	32
שיעור מסך הכל	56%	30%	13%	0%

## התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

נושא	מספר התלונות	שיעור מסך הכל (מעוגל)
אמצעי תשלום	2,707	25%
איכות השירות	2,111	20%
אשראי (לא לדיור)	1,518	14%
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	1,177	11%
עובר ושב (כולל חח"ד)	1,104	10%
אשראי לדיור	898	8%
מידע	444	4%
מט"ח	289	3%
ניירות ערך	284	3%
פיקדונות וחסכונות	138	1%
חשבון ללא תנועה	65	1%
אחר	25	0%
<b>סיכום כולל</b>	<b>10,760</b>	<b>100%</b>

## התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

מספר תלונות	תלונות מוצדקות*	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות שאינן בסמכות הנציב
1,979	8,125	649	7	
18%	76%	6%	0%	

\*עקב שינוי תהליכי עבודה פנימיים בנושא סיווג תלונות עודכנו והורחבו העקרונות לסווג תלונה כמוצדקת

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