

# טיפול בתלונות לקוחות בשנת 2024

## מספר פניות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
946	960	מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע
6,343	6,493	מספר תלונות

## התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
16	718	2,107	3,502	מספר תלונות
0%	11%	33%	55%	שיעור מסך הכל

## התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

שיעור מסך הכל (מעוגל)	מספר התלונות	נושא
29%	1,817	אמצעי תשלום
18%	1,117	איכות השירות
13%	831	עו"ש (כולל חח"ד)
12%	759	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי
11%	713	אשראי (לא לדיור)
5%	340	אשראי לדיור
3%	207	מט"ח
3%	193	פיקדונות וחסכונות
3%	175	ניירות ערך
3%	175	מידע
1%	12	חשבון ללא תנועה
0%	4	אחר
100%	6,343	סיכום כולל

## התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
50	812	4,194	1,287	מספר תלונות
1%	13%	66%	20%	שיעור מסך הכל

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