

# טיפול בתלונות לקוחות בשנת 2023

## מספר התלונות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
7,838	7,569	מספר תלונות
1,085	1,053	מספר בקשות לקבלת מידע/ סיוע

## התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
19	640	2,129	5,050	מספר תלונות
0%	8%	27%	64%	שיעור מסך הכל

## התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

שיעור מסך הכל (מעוגל)	מספר התלונות	נושא
25%	1,954	אמצעי תשלום
22%	1,692	איכות השירות
14%	1,108	פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי
12%	948	אשראי (לא לדיור)
11%	870	עובר ושב (כולל חח"ד)
5%	377	אשראי לדיור
4%	283	מט"ח
3%	259	פיקדונות וחסכונות
2%	147	ניירות ערך
2%	138	מידע
1%	48	חשבון ללא תנועה
0%	13	אחר
0%	1	בנקאות פתוחה (API)
100%	7,838	סיכום כולל

## התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
133	972	4,699	2,034	מספר תלונות
2%	12%	60%	26%	שיעור מסך הכל

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