

דיווח לציבור על הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2023

לוח נתונים א' – מספר הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
5,374	5,027	כמות תלונות
989	968	כמות בקשות לקבלת מידע/סיוע

לוח נתונים ב' – התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	31-45	16-30	0-15	
13	27	717	4,617	מספר תלונות
0.2	0.5	13.3	85.9	שיעור מסך הכל

לוח נתונים ג' – התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים

שיעור מסה"כ	מספר תלונות	נושא
0.01	1	אחר
15.5	834	איכות השירות
23.9	1,284	אמצעי תשלום
11.7	627	אשראי (לא לדיור)
8.8	473	אשראי לדיור
0.1	6	בנקאות פתוחה (API)
0.7	35	חשבון ללא תנועה
3.6	193	מט"ח
7.5	402	מידע
1.8	99	ניירות ערך
11.7	631	עובר ושכ (כולל חח"ד)
3.3	177	פיקדונות וחסכונות
11.4	612	פעילות נוספת של התאגיד
0	0	פעילות סולק

לוח נתונים ד' - התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום טיפול

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
2	1,019	3,753	600	מספר תלונות
0.0004	19	69.8	11.2	שיעור מסה"כ

הערות:

- **תלונה - פניית לקוח בקשר למחלוקת בינו לבין הבנק, או טענת לקוח כלפי התנהלות מצד הבנק.**
- **בקשה - פניית לקוח לבנק לקבלת מידע או סיוע.**
- **תלונות שאינן בסמכות הנציב - סיווג זה נקבע בתלונות הנוגעות למדיניות או אסטרטגיה עסקית של הבנק. לדוגמה: פריסת סניפים, פיתוח מוצרים דיגיטליים.**
- **פערים בין מספר הפניות שהתקבלו לבין אלה שטופלו - נובעים מפניות שהתקבלו בתקופת הדיווח אך הטיפול בהן טרם הסתיים בתום תקופת הדיווח או מפניות שהתקבלו טרם תחילת תקופת הדיווח וטופלו במהלך תקופת הדיווח.**
- **מידע משלים לגבי הטיפול בפניות הציבור מתפרסם בסקירה השנתית של הפיקוח על הבנקים בנושא.**