

לוח 1

סיכום פעילותה של היחידה לטיפול בפניות הציבור, 2013 עד 2016

| 2016      | 2015   | 2014       | 2013       |                                   |
|-----------|--------|------------|------------|-----------------------------------|
| כ- 18,000 | 17,963 | 20,346     | 21,450     | מספר הפניות הטלפוניות             |
| 5,360     | 5,080  | 5,555      | 5,067      | מספר הפניות והתלונות בכתב שטופלו  |
|           |        |            |            | מספר הפניות שהועברו לטיפול התאגיד |
| 1,655     | 1,212  | לא רלוונטי | לא רלוונטי | הבנקאי, בהתאם להוראת ניהול בנקאי  |
|           |        |            |            | תקין 308A                         |