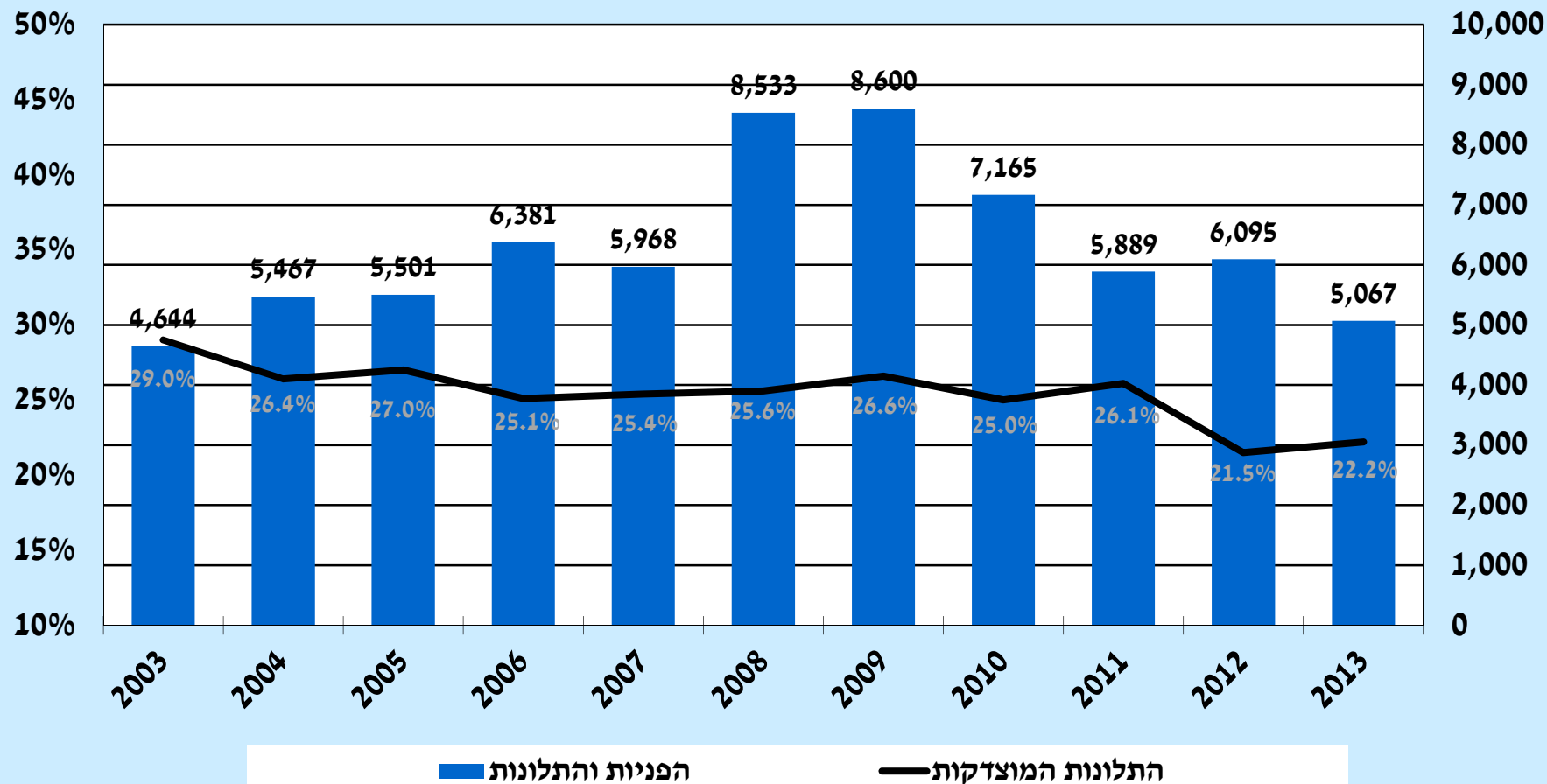


## איור ב'-1

### מספר הפניות והתלונות ושיעור התלונות המוצדקות, 2003 עד 2013

התלונות  
המוצדקות

הפניות  
והתלונות



המקור: הפיקוח על הבנקים.