

לוח ב'-1			
סיכום פעילותה של היחידה לטיפול בפניות הציבור, 2013 עד 2015			
2015	2014	2013	
17,963	20,346	21,450	מספר הפניות הטלפוניות
5,091	5,555	5,067	מספר הפניות והתלונות בכתב שטופלו
1,239	לא רלוונטי	לא רלוונטי	מספר הפניות שהועברו לטיפול התאגיד הבנקאי, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין A308