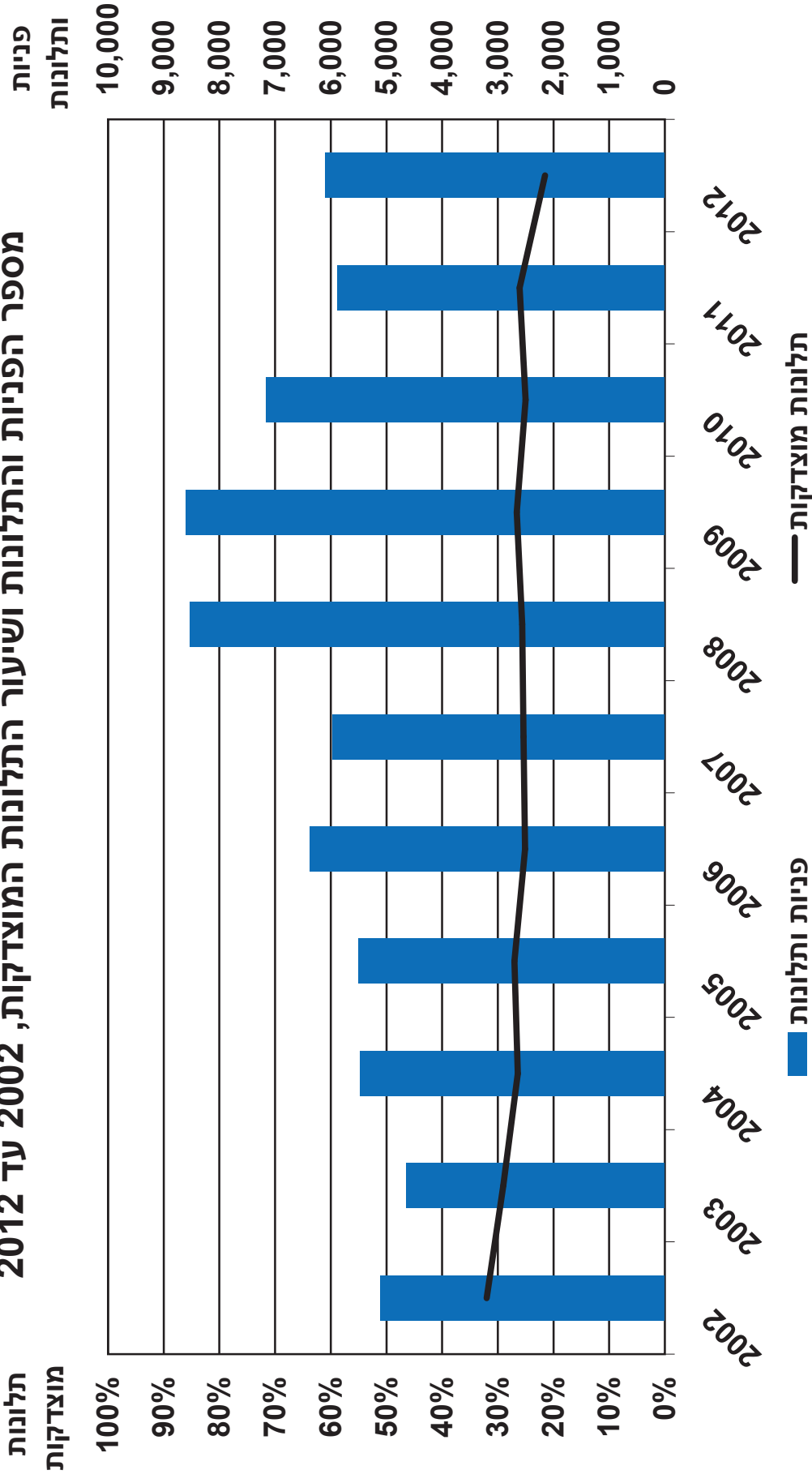


איור ב' - 1

מספר הפניות והתלונות ושיעור התלונות המוצדקות, 2002 עד 2012



מקור: הפיקוח על הבנקים.