

ملحق عدد 3 من المنشور عدد 08 لسنة 2022 المؤرخ في 20 أكتوبر 2022

قائمة سنوية في الشكاوى الواردة على المؤسسات

السنة

المؤسسة المصرحة

I. توزيع الشكاوى حسب طبيعة الشكاوي

عدد الشكاوى الواردة	
	الأفراد
	المؤسسات
	المهنيين
	جمعيات
	أصناف أخرى

II. شكاوى الأفراد حسب الجنس والشريحة العمرية

عدد الشكاوى الواردة	
	إناث
	18-25 سنة
	26-60 سنة
	أكثر من 60 سنة
	ذكور
	18-25 سنة
	26-60 سنة
	أكثر من 60 سنة

III. توزيع الشكاوى حسب قناة التلقي

عدد الشكاوى الواردة	
	بريد الكتروني
	استمارة على الخط
	إيداع (بالفروع والمقر الاجتماعي)
	قنوات أخرى (بما في ذلك المراسلات عبر البريد)

IV. قائمة الشكاوى الواردة حسب الموضوع والأجال والمال

مآل الشكاوى		معدل أجل الإجابة للحريف	عدد الشكاوى الواردة	المؤشرات
تمت معالجتها لصالح الحريف	في طور المعالجة			الموضوع
				التمويل
				الدفع باستثناء النقديّات
				النقديّات
				تسيير الحسابات
				العمليات البنكيّة الدولية
				التسعيرة
				الخدمات البنكيّة عن بعد
				خدمات أخرى