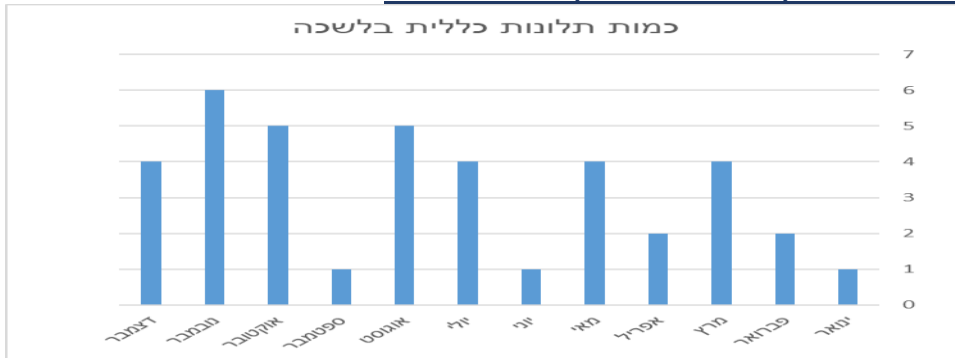


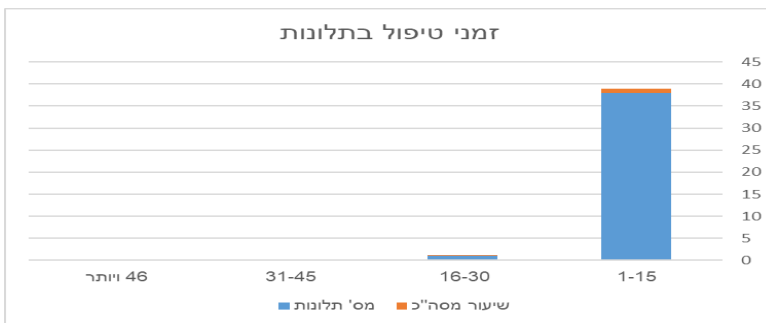
דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות הציבור שנת 2020:

מס' התלונות שהתקבלו או טופלו (טיפולם הסתיים) בשנת הדיווח-



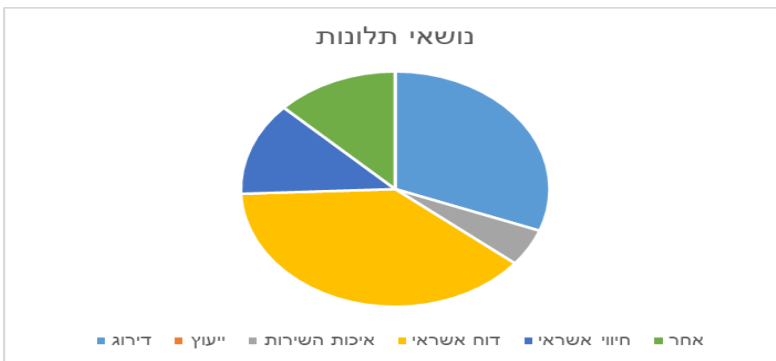
טופלו	התקבלו	מספר תלונות
39	39	

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים (מתאריך קבלת התלונה ועד תאריך מתן תשובה סופית ללקוח)



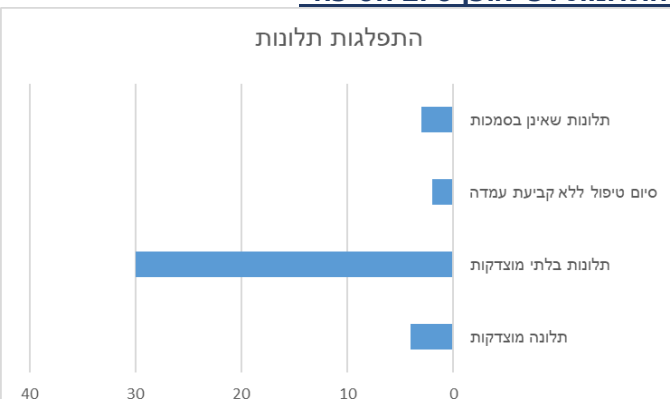
מס' פניות	1-15	16-30	31-45	46 ויותר
מס' פניות	38	1	0	0
שיעור מסה"כ	97%	3%		

התפלגות התלונות לפי נושאים-



תלונות לפי נושאים		
נושא	מס' תלונות	שיעור מסה"כ
דירוג	12	31%
ייעוץ	0	0%
איכות השירות	2	5%
דוח אשראי	15	38%
חיווי אשראי	5	13%
אחר	5	13%

התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול-



תלונות שאינן בסמכות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונה מוצדקות	מס' תלונות שיעור מסך
3	2	30	4	
8%	5%	77%	10%	