

## טיפול בתלונות הציבור 2021:

א. תלונות שהתקבלו או טיפולן הסתיים בתקופת הדיווח

מספר תלונות	התקבלו	טיפולן הסתיים
196	196	196

ב. תלונות שטיפולן הסתיים לפי משכי הטיפול בימים (מתאריך קבלת התלונה ועד תאריך מתן תשובה סופית ללקוח)

מספר תלונות	1-15 ימים	16-30 ימים	31-45 ימים	46 ימים או יותר
195	1	0	0	0
התפלגות מסה"כ באחוזים	99.49%	0.51%	0.00%	0.00%

ג. התפלגות התלונות לפי נושאים

נושא	מספר תלונות	התפלגות באחוזי
דירוג	55	28.06%
ייעוץ	0	0.00%
איכות השירות	3	1.53%
דוח אשראי	75	38.27%
חיווי אשראי	5	2.55%
אחר	58	29.59%

ד. התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

מספר תלונות	מוצדקות	בלתי מוצדקות	ללא עמדה	לא בסמכות
117	4	1	74	117
התפלגות מסה"כ (באחוזים)	2.04%	59.69%	0.51%	37.76%