

## דוח טיפול בתלונות הציבור 2023

### תלונות שהתקבלו או טיפולן הסתיים בתקופת הדיווח:

מספר תלונות	התקבלו	טיפולן הסתיים
390	390	390

### 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
390	0	0	0	0
100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

### התפלגות התלונות לפי נושאים:

נושא	מספר תלונות	התפלגות באחוזים
דירוג	151	38.72%
ייעוץ	0	0.00%
איכות השירות	33	8.46%
דוח אשראי	57	14.62%
חיווי אשראי	3	0.77%
אחר	146	37.44%
סה"כ	390	100.00%

### התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

מספר תלונות	מוצדקות	בלתי מוצדקות	ללא עמדה	לא בסמכות
6	231	19	134	6
1.54%	59.23%	4.87%	34.36%	1.54%