

דוח טיפול בתלונות הציבור 2024

תלונות שהתקבלו או טיפולן הסתיים בתקופת הדיווח

מספר תלונות	התקבלו	טיפולן הסתיים
455	455	455

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
454	0	1	0	0
99.78%	0.00%	0.22%	0.00%	0.00%

התפלגות התלונות לפי נושאים:

נושא	מספר תלונות	התפלגות באחוזים
דירוג	193	43.37%
ייעוץ	0	0.00%
איכות השירות	5	1.12%
דוח אשראי	37	8.31%
חיווי אשראי	9	2.02%
אחר	201	45.17%
סה"כ	445	100.00%

התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

מספר תלונות	מוצדקות	בלתי מוצדקות	ללא עמדה	לא בסמכות
1	172	36	236	53.03%
0.22%	38.65%	8.09%		