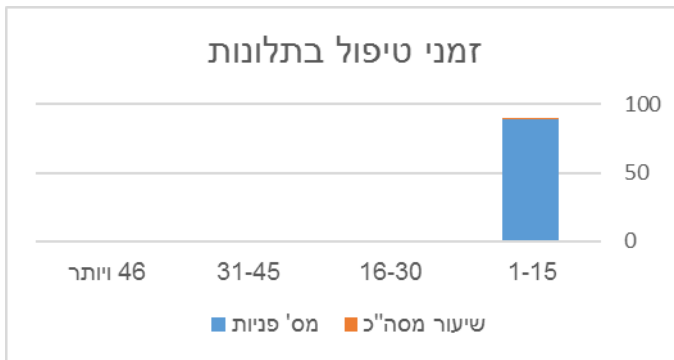


## דוח שנתי לציבור על טיפול בתלונות הציבור שנת 2019:

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

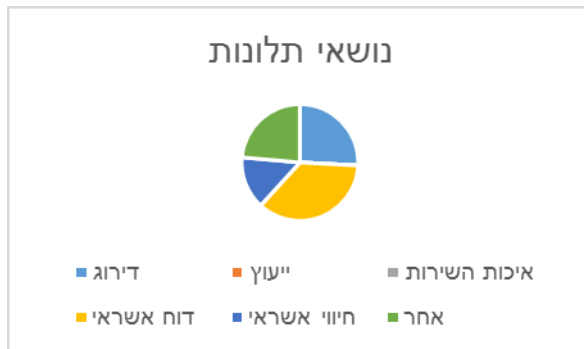
מספר תלונות	התקבלו	טופלו
89	89	89

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



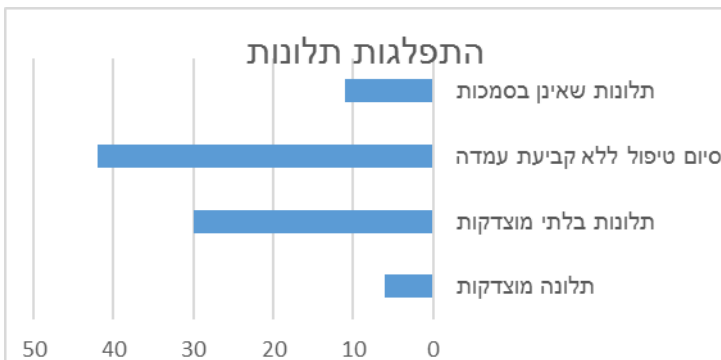
מס' פניות	1-15	16-30	31-45	46 ויותר
89	89	0	0	0
שיעור מסה"כ	100%	0%	0%	0%

### התפלגות התלונות לפי נושאים-



נושא	מס' תלונות	שיעור מסה"כ
דירוג	23	26%
ייעוץ	0	0%
איכות השירות	0	0%
דוח אשראי	32	36%
חיווי אשראי	13	15%
אחר	21	24%

### התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול-



תלונות שאינן בסמכות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונה מוצדקת	מס' תלונות	שיעור מסך
11	42	30	6	89	100%
12%	47%	34%	7%		