

מספר תלונות שהתקבלו

מספר תלונות	התקבלו	נסגר
26	26	26

התלונות לפי משכי הטיפול

	46+	31-45	16-30	1-15	טווח פנימי
סה"כ	4	3	2	1	מספר תלונות
26	1	5	3	17	שיעור מסך הכל
100%	4%	19%	12%	65%	

התפלגות התלונות לפי נושאים

נושא	מספר תלונות	שיעור מסך הכל
דירוג	2	8%
ייעוץ	1	4%
איכות השירות	0	0%
דוח אשראי	9	35%
חיווי אשראי	14	54%
אחר	0	0%
סה"כ	26	100%

התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

	תלונות שאינן בסמכות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
סה"כ	16	1	9	0	מספר התלונות
26	62%	4%	35%	0%	שיעור מסך הכל
100%					