

דיווח חצי שנתי על תלונות הציבור לשנת 2025

מספר התלונות שהתקבלו או טופלו (טיפולם הסתיים) בשנת הדיווח

התקבלו	נסגר
337	337

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים (מתאריך קבלת התלונה ועד לתאריך מתן תשובה

טווח	1-15	16-30	31-45	46 או יותר
מספר תלונות	286	50	1	0
שיעור מסך הכל	84.87%	14.84%	0%	0%

התפלגות התלונות לפי נושאים

נושא	מספר תלונות	שיעור מסך הכל
דירוג	220	65%
ייעוץ	19	6%
איכות השירות	88	26%
דוח אשראי	6	2%
חיווי אשראי	4	1%
אחר	0	0%
סה"כ	198	100%

התפלגות התלונות לפי אופן סיום הטיפול

	תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות שאינן בסמכות
מספר התלונות	6	290	4	37
שיעור מסך הכל	2%	86%	1%	11%