

פניות הציבור



מענה לפניה בכתב תוך 45 יום

100%

ממוצע זמן למענה 6.2 ימים

פניה לבנקאי



מענה לפניה בשעות פעילות
הסניף באותו יום עסקים

99%

מענה באותו יום עסקים
ממוצע זמן למענה ראשוני
1:18 שעות

מענה טלפוני



כנדרש בהוראת "מענה טלפוני
אנושי ומקצועי" ("חוק 6 דקות")

ממוצע זמן למענה
2:31 דקות

סניפי הבנק



לפי שעות הפעילות
ניתן לתאם פגישה מראש

100%

ממוצע זמן המתנה 16:20 דקות

WhatsApp



מענה לפניה בשעות פעילות
הסניף באותו יום עסקים

99%

מענה באותו יום עסקים
ממוצע זמן למענה ראשוני
33 דקות

שירות שיחה חוזרת



שרות שיחה חוזרת מבנקאי
בזמן שנוח לך

99%

חזרה בשעת הפגישה
ממוצע זמן למענה 1:04 דקות