

מדדי אמנת השירות רבעון 2 2025

פניות הציבור



מענה לפניה בכתב תוך 45 יום

100%

ממוצע זמן למענה 6.1 ימים

פניה לבנקאי



מענה לפניה בשעות פעילות
הסניף באותו יום עסקים

99%

מענה באותו יום עסקים
ממוצע זמן למענה ראשוני
1:30 שעות

מענה טלפוני



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

ממוצע זמן למענה
2:20 דקות

סניפי הבנק



לפי שעות הפעילות
ניתן לתאם פגישה מראש

ממוצע זמן
המתנה לפגישה
12:27 דקות

WhatsApp



מענה לפניה בשעות פעילות
הסניף באותו יום עסקים

99%

מענה באותו יום עסקים

שירות שיחה חוזרת



שרות שיחה חוזרת מבנקאי
בזמן שנוח לך

99%

חזרה בשעת הפגישה