עמידה במדדי אמנת השירות

רבעון 3 2026

שירות טלפוני

מוקדים טלפונים

זמן המתנה – 8 דקות בממוצע

100%

ממוצע זמן המתנה 04:45 דקות

מענה טלפוני עסקי בסניף

זמן המתנה – 5 דקות בממוצע

100%

ממוצע זמן המתנה 02:53 דקות

שיחה חוזרת מבנקאי

מענה ראשוני – 3 שעות בממוצע

100%

ממוצע מענה ראשוני 01:02 שעות

מענה טלפוני עם יועץ משכנתה

זמן המתנה – 5 דקות בממוצע

100%

ממוצע זמן המתנה 02:22 דקות

שירות פרונטלי

פגישה עם בנקאי בתיאום מראש

זמן המתנה – 10 דקות בממוצע

100%

ממוצע זמן המתנה 06:44 דקות

פגישה עם בנקאי ללא תיאום מראש

זמן המתנה – 17 דקות בממוצע

100%

ממוצע זמן המתנה 15:18 דקות

שירות כתוב

התכתבות עם בנקאי

מענה ראשוני – עד סוף היום

100%

ממוצע מענה ראשוני 01:56 שעות

טיפול בתלונות

פניות הציבור

מענה לפנייה – עד 45 יום

100%

ממוצע מענה לפנייה 24 ימים

דיסקונט