

### אמנת שירות – נציב תלונות הציבור

אנו בבנק דיסקונט, שואפים להעניק את השירות האיכותי ביותר ללקוחותינו באמצעות ערכים מובילים של: אחריות, מקצוענות, נגישות, זמינות ויחס אישי, מתוך אמונה שהשירות שאנו מעניקים ללקוחותינו הוא בין הגורמים החשובים לשימור נאמנות וקשר ארוך טווח עם לקוחותינו.

צוות העובדים והמנהלים בבנק דיסקונט מחוייב להעניק ללקוחות את השירות המיטבי. בכל מקרה בו הינך חש שלא קיבלת מענה מספק לפנייתך במסגרת השירות שניתן לך, יש באפשרותך לפנות לנציב תלונות הציבור בבנק.

אנו רואים חשיבות רבה להיותך לקוח הבנק, ומתחייבים לפעול למתן שירות איכותי.

אנו נבחן את פנייתך במקצועיות, במהימנות, באדיבות באכפתיות, ביושרה, ללא משוא פנים ותוך כבוד לפרטיותך ולזמנך. אנו מתחייבים לבדוק ולברר את פנייתך למול מכלול הגורמים הרלבנטיים בבנק בכל מקרה בו הדבר נדרש למתן מענה כולל לפנייתך.

אנו עומדים לשירותך במגוון ערוצי תקשורת:

1. באמצעות טופס פנייה המצוי במבוא לסניפים סמוך למעטפות האל-תור, הממוען אלינו ישירות באמצעות הדואר הפנימי בבנק.
2. באמצעות אתר האינטרנט [www.discountbank.co.il](http://www.discountbank.co.il)
3. באמצעות הדואר: נציב תלונות הציבור, בנק דיסקונט הרצל 156 ת"א 6810118.
4. באמצעות הפקס: שמספרו 076-8890594.

לצורך טיפול יעיל בפנייתך נודה באם בגוף הפנייה יכללו הפרטים הבאים:

- שם הפונה, מספר ת.ז, כתובת למשלוח תשובה וטלפון.
- תיאור פרטי הפנייה.
- צרוף אסמכתאות תומכות.

אנו ניידע אותך על קבלת הפניה בסמוך למועד קבלתה במשרדנו ונשוב אליך עם מענה בתוך 45 ימים מיום קבלתה במשרדנו וזאת בהתחשב בבדיקות הנדרשות.

אנו נפיק את הלקחים המתבקשים על מנת להמשיך ולספק מענה איכותי, אמין ושירותי לפניית לקוחות.

אנו נמשיך לשוחח, לסקור ולהתייעץ עם לקוחותינו ועובדינו באמצעות משובים וסקרים, על מנת לעדכן ולשפר את הנדרש וזאת במטרה להעניק ללקוחותינו חווית שירות העונה על ציפיותיהם.