

### מידע על הטיפול בתלונות

1. היחידה לטיפול בתלונות הציבור הינה יחידה ארגונית ייעודית שתפקידה לבדוק לטפל בתלונות הציבור וכפופה ארגונית לנציב תלונות הציבור.  
נציב תלונות הציבור הינו מנהל בכיר בבנק הממונה על הטיפול בתלונות הציבור וכפוף לחבר הנהלת הבנק.
2. הבנק רואה חשיבות רבה בטיפול בתלונות ופניות, מתחייב לפעול למתן שירות איכותי והגון בעת הבדיקה והמענה לתלונה ורואה בתלונה הזדמנות לשיפור.
3. הטיפול בתלונה מתבצע במקצועיות, במהימנות, באדיבות, באכפתיות, ביושרה וללא משוא פנים.  
הטיפול מתבסס על מסמכים ואסמכתאות שצורפו לתלונה ע"י הלקוח והרישומים בספרי הבנק ובמסמכיו, פנייה לגורמים הרלוונטיים ובדיקה עצמאית ובלתי תלויה של התלונה ונסיבותיה.
4. ערוצי התקשרות להגשת תלונה:
  - 4.1. טופס פנייה המצוי במבוא לסניפים סמוך למעטפות האל-תור.
  - 4.2. אתר האינטרנט
  - 4.3. משלוח בדואר-נציב תלונות הציבור, בנק דיסקונט הרצל 156 ת"א 6810118.
  - 4.4. משלוח בפקס-03-5153263
5. ניתן להשיג על תשובת הנציב בפני המפקח על הבנקים בנושאים המצויים בתחום טיפולו.
6. פרטים על אמנת השרות לטיפול בתלונות הציבור מובאים באתר האינטרנט של הבנק ובסניפים.

להלן נתונים על כמות הפניות שהתקבלו או שטופלו בתקופה מיום 1/7/2015 עד 31/12/15:

טופלו*	התקבלו	
778	732	כמות תלונות
157	175	כמות בקשות לקבלת מידע/סיוע

\*הנתון כולל גם תלונות ופניות שהתקבלו לפני 1/7/2015