



16 במרץ 2022

דיסקונט מכריז על עוד מהלך תחרותי:

מתחייב למענה תוך שעה בהתכתבות עם בנקאי

באפליקציה

מנכ"ל דיסקונט אורי לוי: "צריך להודות, השירות שהציבור מקבל מהבנקים לא מספיק טוב. אנחנו בדיסקונט נחויים לשנות זאת"

לאחר ביטול ריבית החובה על אובדראפט של עד 2,000 שקל והפחתת עמלת הקצאת האשראי ביותר מ-50% - בנק דיסקונט יוצא בעוד מהלך תחרותי ייחודי ומבטיח לראשונה במערכת הבנקאית מענה מהיר מבנקאי, תוך שעה לכל היותר, דרך שירות "התכתבות עם בנקאי" באפליקציה.

צוות נרחב של הבנקאים המקצועיים של דיסקונט יעניק מענה אנושי לפנייה תוך שעה, וימשיך ללוות את הלקוח עד להשלמת הטיפול וקבלת מענה מלא.

במקרים המצריכים טיפול ממושך, הלקוחות יקבלו תוך שעה עידכון באשר לתהליך הנדרש להשלמת הטיפול בבקשתם.

המהלך מהווה צעד נוסף בשורת צעדים שמוביל בנק דיסקונט לשיפור השירות והנגשתו, מתוך הבנה שאמנם יש לדיסקונט את האתר והאפליקציה הטובים ביותר על פי סקר בנק ישראל, אבל לעיתים זה לא מספיק, וקבלת מענה זמין ומהיר מהבנק, ובפרט מענה אנושי, הוא נושא שמטריד את הלקוחות. השירות החדש יאפשר ללקוח לשאול כל שאלה בלחיצת כפתור ולקבל מענה אנושי בתוך שעה, ויחסוך חיפוש אחר המוקד המתאים לסיוע והמתנה מיותרת.

השירות יהיה זמין בימים ראשון עד חמישי בשעות 07:00-19:00 ובימי שישי וערבי חג בשעות 07:00-13:00.

למידע נוסף:

ישי ווריט - דובר הבנק

Ishai Wureit - Spokesperson

Tel. 076-8058755 Mobile 052-5354979

Email. ishai.wureit@dbank.co.il



גאים להציג את השירות החדש מענה בתוך שעה בהתנתבות באפליקציה

אורי לוי, מנכ"ל קבוצת דיסקונט: "צריך להודות ביושר, השירות שהציבור מקבל היום מהבנקים לא מספיק טוב ואנחנו בקבוצת דיסקונט נחושים לשנות זאת. ההתחייבות למענה מבנקאי תוך שעה באפליקציה היא שירות ייחודי שנותן מענה לאחד הנושאים המטרידים ביותר את הלקוחות - תחום השירות וזמינות המענה האנושי. אנחנו מבינים שלא יכול להימשך מצב בו לקוח לא מקבל תשובה מהירה מהבנק או שהוא לא יודע כיצד להגיע לבנקאי. האפשרות להתכתבות מהירה עם הבנקאים המקצועיים של דיסקונט וליווי הלקוח ע"י בנקאי עד להשלמת הטיפול, תביא ערך משמעותי ללקוחות שלנו ומשקפת גם היא את המחוייבות הבלתי מתפשרת שלנו להיות הבנק הטוב ביותר ללקוחותיו ולייצר תחרות אמיתית במערכת הבנקאית".

למידע נוסף:

ישי ווריט - דובר הבנק

Ishai Wureit - Spokesperson

Tel. 076-8058755 Mobile 052-5354979

Email. ishai.wureit@dbank.co.il