

אמנת שירות נציב תלונות הציבור



הבנק רואה חשיבות רבה בשירות איכותי ללקוחותיו בכלל זה מתן מענה מקצועי, ענייני ויעיל ללקוחות, יחס מכובד והולם לכל פניית לקוח, הרחבה מתמדת של מגוון השירותים ונגישות מירבית. את הפניה אלינו אנו רואים כהזדמנות לשיפור תהליכי העבודה בבנק, ככל הנדרש, וחיזוק היחסים שבין הבנק ללקוח, תוך השבת אמונו ושביעות רצונו של הלקוח מהבנק. אנו מחוייבים לטפל בכל פניה על פי ערכי הקוד האתי של הבנק: אמינות, נאמנות, מצוינות, כבוד האדם, שקיפות ומקצועיות.

כל פניה שתתקבל אצל נציב תלונות הציבור תטופל ביעילות ובענייניות בלוח זמנים כלהלן:

משוב על קבלת הפניה בתוך 4 ימי עסקים מקבלת הפניה.
מענה מקצועי בתוך תקופה שלא תעלה על 45 ימים מקבלת הפניה. במידה ולצורך בירור התלונה יידרשו מסמכים שאינם בחזקת הבנק, תימסר על כך הודעה ללקוח לפני מועד זה, ובמידת הצורך יתעכב משלוח תשובה סופית כאמור.



פניות לנציב תלונות הציבור בבנק ניתן להגיש באחד מערוצי המידע הבאים:

- באמצעות פניה בדואר אלקטרוני לכתובת pnivot-tzibur@yahoo.co.il
- באמצעות אתר האינטרנט - פניות הציבור
- באמצעות משלוח פקס למספר: 02-5009840
- באמצעות הדואר: לנציב תלונות הציבור בנק יהב, ירמיהו 80 ירושלים 94467
- באמצעות הטלפון למוקד יהב ישיר: 02-5009911



אופן הגשת התלונה:

כדי שנוכל לבחון את פנייתכם לעומק, אנא פרטו את מהות התלונה, הגורמים המעורבים מטעם הבנק, מועד האירוע, צרפו אסמכתאות, אישורים או מסמכים אחרים הדרושים לצורך בירור התלונה והצעדים אשר ננקטו על ידי הבנק עד כה. נא לכלול את שמכם ומספר החשבון (או ת.ז.) וכן את פרטי ההתקשרות איתכם.