

אמנת שירות - נציב פניות הציבור

אנו בבנק מרכנתיל דיסקונט, שואפים להעניק את השירות האיכותי ביותר ללקוחותינו באמצעות ערכים מובילים של: הוגנות, 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 מרכנתיל מחויב להעניק ללקוחות את השירות המיטבי. בכל מקרה בו הינך חש שלא קיבלת מענה מספק לפנייתך במסגרת השירות שניתן לך, יש באפשרותך לפנות לנציב פניות הציבור בבנק.

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

אנו נבחן את פנייתך בהוגנות, מקצועיות, מהימנות, אדיבות, אכפתיות, יושרה, ללא משוא פנים ותוך כבוד לפרטיותך ולזמנך.

אנו מתחייבים לבדוק ולברר את פנייתך מול מכלול הגורמים הרלבנטיים בבנק בכל מקרה בו הדבר נדרש למתן מענה כולל לפנייתך.

אנו עומדים לשירותך במגוון ערוצי תקשורת:

1. באמצעות אתר האינטרנט pniyotz@mdb.co.il

2. באמצעות הדואר: נציב תלונות הציבור, בנק מרכנתיל דיסקונט, קמפוס דיסקונט,

רח' דיסקונט 1, ראשון לציון מיקוד 7574602 באמצעות הטלפונים שמספרם:

076-8044151, 076-8044555

3. באמצעות הפקס שמספרו: 076-8044787

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

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

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

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