

אמנת שירות היחידה לתלונות הציבור

אנו מאמינים במתן יחס מקצועי, אדיב, אכפתי ואחראי ללקוחותינו, לעובדי הבנק לספקים ולסביבה.

אנו מתחייבים:

- לברר כל תלונה באופן יסודי ולקבל החלטות המשקפות ערכים של יושרה, הוגנות ואמינות, מקצועיות שקיפות פתיחות ואחריות כנגזר מערכי הקוד האתי של הבנק ונהליו.
- לבדוק לעומק את הממצאים שעולים מהברורים, ולטפל באופן הולם בליקויים, היה ונמצאו, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק אשר מכוון לשירות בנקאי מקצועי ומתן יחס אחראי, איכותי ומחויב ללקוחות הבנק.
- אנו מחויבים להשיב לכל תלונה בבהירות, באדיבות מרבית, באופן מנומק ולתמוך את תשובותינו באסמכתאות לפי הצורך.
- להשיב לתלונות בזמן סביר, ולכל היותר עד 45 יום ממועד קבלת התלונה ובמקרים חריגים עד 60 יום ממועד קבלת התלונה.

לצורך הגשת פנייה, אנא פנה ליחידה לתלונות הציבור של בנק מסד

בדואר: רח' אבא הילל 12 (מגדל ששון חוגי) רמת גן 5250606

בטלפון: 03-5641347 | **בפקס:** 03-7170598

במייל ישירות ליחידה לתלונות הציבור: PNIYOT@BANKMASSAD.CO.IL

באתר הבנק: WWW.BANKMASSAD.CO.IL

שעות הפעילות: ימים א'-ה' 09:00-15:00

