

# אמנת שרות היחידה לפניות 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, אמינות, 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.
- 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 תלונה, ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור של הבנק הבינלאומי

בדואר: רח' הרצל 63 רמלה 7240631

בפקס: 03-5135299

בטלפון: 03-5138700

באמצעות אתר הבנק: [www.fibi.co.il](http://www.fibi.co.il)

שעות הפעילות: ימים א'-ה' 08:00-15:30

