

אמנת שירות

ייעוץ פנסיוני

כי אנחנו מחויבים לך, הלקוח!



הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ הינו בעל רישיון יועץ פנסיוני הפועל באופן אובייקטיבי ובלתי תלוי כאשר טובת הלקוח לנגד עיניו

אנו מאמינים בערכים אלה ומתחייבים לפעול על פיהם:

יושרה ואמינות	אנו מתחייבים לנהוג בהגינות, ביושר ובכבוד כלפיך, הלקוח, ולכבד את פרטיותך.
מקצועיות	אנו מקפידים על סטנדרטים מקצועיים גבוהים בעבודתנו ומעניקים שירות מקצועי המבוסס על ידע רחב וניסיון רב בתחום החיסכון הפנסיוני.
אחריות	אנו מחויבים לדאוג לטובתך, תוך ליווי מקצועי החל מהתאמת החיסכון הפנסיוני לצרכיך וכלה במסירת מידע אודות זכויותיך ודרכי פעולתך למימוש זכויות אלה בהליך ישוב תביעה.
שקיפות	אנו מקפידים על גילוי נאות ומתחייבים למסור לך, הסבר מלא, ברור ומנומק לשאלותיך.
זמינות	אנו מקפידים לקיים תקשורת יעילה וזמינה עמך, הלקוח, ומתחייבים לעמוד בלוחות זמנים על מנת להעניק לך מענה ולקדם את מטרתך, ובכלל זה: ✔ מתן מענה ראשוני לכל פנייה תוך 2 ימי עסקים. ✔ מתן מענה מתאים לצרכיך ותיאום פגישה עמך תוך 7 ימי עסקים ממועד פנייתך. ✔ מסירת מסמכים הקשורים אליך, ונמצאים ברשות בעל הרישיון על פי דין, תוך 3 ימי עסקים ממועד הדרישה, לרבות אם הנך לקוח לשעבר. ✔ מתן מענה תוך זמן סביר לבקשתך להעביר אישורים, מסמכים ובקשות לביצוע פעולות הקשורות למוצר פנסיוני לגוף המוסד!

לפניות וליצירת קשר, אנא פנה למרכז השירות של היחידה ליעוץ פנסיוני:

טלפון: 03-5196635 | פקס: 03-5196030 | שעות הפעילות: ימים א'-ה' 08:30-16:00

משקיעים בך
הבינלאומי

משה ארליך

* על אף האמור, לא יראו בבעל רישיון שלא פעל על פי לוחות הזמנים שצוינו, כמי שהפר הוראות אמנה זאת, אם פעל בנסיבות מיוחדות, ופרקי הזמן בהם ניתן השירות היו סבירים בנסיבות העניין.

** הבנק לא מתחייב למסירה והעברה של מסמכים ומתן מידע לגבי זכויות בעניין תביעה במקרה בו בעל רישיון התקשר עם לקוח בייעוץ פנסיוני חד פעמי - בהתאם לסעיף 27(ב)(4) בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה - 2005.



אמנת שירות 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 מכון לשירות בנקאי מקצועי ומתן יחס אחראי, איכותי ומחוייב 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

בטלפון: 03-5138700 בפקס: 03-5135299

באמצעות אתר הבנק: www.fibi.co.il

שעות הפעילות: ימים א'-ה' 8:00-15:30

אמנת שירות

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 מכונן 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

שעות הפעילות: ימים א'-ה' 08:00-15:30



28.12.16

אמנת שירות

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 מכווון 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

שעות הפעילות: ימים א'-ה' 08:00-15:30



אמנת שירות

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, מכון 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

שעות הפעילות: ימים א'-ה' 08:00-15:30

משקיעים בך
הבינלאומי

