

בנק יהב מתמחה בשירותים בנקאיים בתנאים ייחודיים ומשתלמים בניהול חשבונות, עו"ש, אשראי, השקעות, מט"ח ועוד. הבנק פועל מתוך תפיסה שלכל לקוח צרכים אישיים וייחודיים ורואה חשיבות עליונה בפיתוח ויצירת שירותי בנקאות מותאמים אישית, בתנאים תחרותיים ומשתלמים.

מתן שירות הולם, זמין, אפקטיבי ואיכותי ללקוחות הבנק הינו אבן יסוד מרכזית בפעילות בנק יהב. זאת, מתוך מטרה לקדם את הפעילות של הבנק באמצעות יצירת חוויית לקוח חיובית המבוססת על מתן שירות מצוין, הוגן, הולם ואיכותי.

עמידה במטרה זו נעשית לצד שמירה וקידום ערכי הבנק המושתתים על עקרונות ההוגנות, איכות ומקצועיות, זמינות, שיפור מתמיד, שירות מותאם ללקוח ומחויבות לשירות אישי, כמפורט להלן:

הוגנות



הבנק דוגל במתן שירות ותמיכה הוגנים לכלל לקוחות הבנק, במטרה לאפשר להם לבצע החלטות כיננסיות מושכלות. לשם כך, ידאג הבנק להציג מידע בצורה ישירה ובולטת ויאפשר ללקוחות להרחיב במידע ככל שיחפצו להעמיק. זאת, תוך שמירה על ישרה ואמינות בפעילות מול לקוחות.

איכות ומקצועיות



הבנק שם דגש מרכזי על איכות ומקצועיות השירות הניתן ללקוחות הבנק, דרך הכשרת והדרכת עובדים למתן שירות מקצועי ללקוחות ברמה הגבוהה ביותר בכל תחום מומחיות. זאת, תוך ביצוע סקרי שביעות רצון לצורך שיפור מתמיד של השירות הניתן ללקוחות.

זמינות, מהירות ופשטות



הבנק פועל לספק שירותי בנקאות במגוון ערוצי שירות תוך חתירה לזמני מענה מהירים ככל הניתן בכל שעות הפעילות שהוגדרו על ידו. בנוסף, הבנק יפעל לספק שירות במהירות ובפשטות בכדי לאפשר ללקוחות להתנהל באופן מועיל ולקבל את כלל המידע הדרוש להם לצורך קבלת החלטות וביצוע פעולות בצורה מושכלת.

שירות אישי מותאם ללקוח



הבנק רואה במתן שירות מקצועי ואישי ערך ראשון בחשיבותו וכלל עובדי הבנק מחויבים לספק שירות מצוין כחלק בלתי נפרד מאסטרטגיית הבנק. הבנק פועל מתוך הקשבה לצרכים האישיים של הלקוחות ומחויב לספק שירות מותאם אישית ברמה הגבוהה ביותר.

בנק יהב זמין ללקוחותיו במגוון ערוצי שירות:

סניכי הבנק



מאפשרים קבלת קהל לצורך קבלת מידע וביצוע פעולות במגוון נושאים בנקאיים ובנושאים נוספים, לרבות אשראי, ייעוץ השקעות ועוד. [לפירוט שעות פעילות סניכים](#)

מוקד טלפוני אנושי



מתן שירות וביצוע פעולות באמצעות בנקאים במספר הטלפון *2616
[לפירוט שעות פעילות מוקד](#)

אתר הבנק



מאפשר קבלת מידע וביצוע פעולות, לרבות תיאום פגישה.

אפליקציות יהב



אפליקציית ניהול חשבון: מאפשרת קבלת מידע וביצוע פעולות לרבות הפקדת שיקים, העברות כספים, הפקדה ומשיכת פיקדונות ועוד.
אפליקציית שוק ההון: מאפשרת קבלת מידע אודות שוק ההון ותיק ניירות הערך האישי, מסחר בניירות ערך שונים בישראל, ארה"ב ובבורסות נבחרות באירופה.
אפליקציית בקשות ליהב: ערוץ שירות לפניה לבנקאים, לרבות בקשת הלוואה, הנפקת כרטיס אשראי חדש ועוד.

מוקד ניירות ערך זרים



מתן שירות בטלפון ייעודי בהתאמה לשעות המסחר.

עמדות שירות עצמי



מאפשרות קבלת מידע וביצוע פעולות גם בשעות בהן הסניף סגור.

פניות ציבור



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

משוב על קבלת הפניה בתוך 4 ימי עסקים מקבלת הפניה. מענה מקצועי בתוך תקופה שלא תעלה על 45 ימים מקבלת הפניה, במידת ולצורך בירור התלונה יידרש 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 הטלפון: 02-5009956

שעות פעילות למענה טלפוני הינן בימים א'-ה' בין השעות 08:30-15:00

● פניה בדואר אלקטרוני לכתובת pnyot-tzibur@yahav.co.il

● באמצעות אתר האינטרנט - פניות ציבור

● באמצעות הדואר: לנציב תלונות הציבור בבנק יהב, ירמיהו 80 ירושלים 94467

● באמצעות משלוח פקס למספר 02-5009840

אופן הגשת התלונה:

כדי שנוכל לבחון את פנייתכם לעומק. אנא פרטו את מהות התלונה, הגורמים המעורבים מטעם הבנק, מועד האירוע, צרכי אסמכתאות, אישורים או מסמכים אחרים הדורשים 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.

כל פניה אלינו בכל אחד מהערוצים מהווה עבורנו הזדמנות לשיפור תהליכי עבודה בבנק, ככל הנדרש, וחיזוק היחסים שבין הבנק ללקוח לשביעות רצונו של הלקוח. אנו מחוייבים לטפל בכל פניה על פי ערכי הקוד של הבנק.

זמני המענה	פעולות / מידע	שעות פעילות	ימים	ערוץ שירות
מידע על החשבון טיפול תקלה וסיום התקשרות *מענה עד 6 דקות	פעולות / מידע	8:30-18:00	א-ה	יהב ישיר
	פעולות / מידע	8:30-12:00	ו	
	פעולות / מידע	8:45-18:00	א-ה	מוקד ניירות ערך שראלים
	פעולות / מידע	8:45-23:00	ב-ה	מוקד ניירות ערך זרים
	פעולות / מידע	8:45-12:00	ו	
	פעולות / מידע / חירום		24/7	מוקד הונאות *2638
	פעולות / מידע		24/7	מענה קולי אוטומטי
כניות עד השעה 14:00 יטופלו באותו יום עסקים, החל מהשעה 14:00 יטופלו ביום העסקים הבא.	בקשה לפעולות/ מידע	א,ג,ה	24/7	התכתבות עם בנקאי
		ב,ד		
		ו וערבי חג		
כניות עד השעה 17:00 יטופלו באותו יום עסקים, החל מהשעה 17:00 יטופלו ביום העסקים הבא.				
כניות עד השעה 12:00 יטופלו באותו יום עסקים, החל מהשעה 12:00 יטופלו ביום העסקים הבא.				
ממוצע זמן המתנה 18 דקות	פעולות / מידע	עפ"י שעות פעילות הסניף	א,ג,ה	סניפי הבנק
			ב,ד	
			ו	
	פעולות / מידע		24/7	אתר הבנק
	פעולות / מידע		24/7	אפליקציית ניהול חשבון
	פעולות / מידע		24/7	אפליקציית שוק ההון
ביצוע פעולות עד חצי שעה לפני מועד סגירת הסניף יטופלו באותו יום עסקים, לאחר מכן יטופלו ביום העסקים הבא. בימים בהם הסניף סגור הפניות יטופלו ביום העסקים הבא.	פעולות		24/7	תיבות שירות

בכפוף לזמנים הפנויים בסניפים, ניתן להגיע לסניפים גם ללא קביעת פגישה מראש.			24/7	קביעת פגישות בסניף / אתר הבנק
הפגישות יקבעו בכפוף לשעות הפעילות ביהב ישיר.			24/7	קביעת פגישות טלפוניות
ביצוע פעולות אוטומטיות עד השעה 18:30 ירשם בערך של אותו יום עסקים. בימים א' ג' ה' הפקדות עד השעה 14:00 יחושבו עם ערך של יום עסקים נוכחי, הפקדות מהשעה 14:00 יחושבו עם ערך של יום עסקים הבא, בימים ב', ד' הפקדות עד השעה 17:00 יחושבו עם ערך של יום עסקים נוכחי, לאחר השעה 17:00 יחושבו ההפקדות עם ערך של יום עסקים הבא. בימים ו' וערבי חג הפקדות עד השעה 12:00 יחושבו עם ערך של יום עסקים נוכחי, לאחר השעה 12:00 יחושבו עם ערך של יום עסקים הבא.	פעולות / מידע		24/7	עדכנים
ביצוע פעולות אוטומטיות עד השעה 18:30 ירשם בערך של אותו יום עסקים.	פעולות / מידע		24/7	בנקטים
בימי א' - ה' פניות עד השעה 17:00 יטופל באותו יום עסקים, פניות החל משעה 17:00 יטופלו ביום העסקים הבא. בימי ו' פניות עד השעה 12:00 יטופלו באותו יום עסקים, החל משעה 12:00 יטופלו ביום העסקים הבא.	פעולות / מידע		24/7	צור קשר באתר
בימי א' - ה' פניות עד השעה 17:00 יטופל באותו יום עסקים, פניות החל משעה 17:00 יטופלו ביום העסקים הבא. בימי ו' פניות עד השעה 12:00 יטופלו באותו יום עסקים, החל משעה 12:00 יטופלו ביום העסקים הבא.			24/7	פייסבוק
		8:30-17:00	א'-ה'	WhatsApp
		08:30-12:00	ו'	

*בהתאם לחוק מענה טלפוני אנושי

פירוט פעולות מרכזיות וערוצי שירות

ערוצי השירות לביצוע פעולות	שירות מוצע	נושא בנקאי
סניפי הבנק, מוקד טלפוני, אתר ואפליקציות הבנק	קבלת מידע בנקאי כללי ו/או פנייה לבנק בנושא כללי	קבלת מידע/פניה כללית
מוקד טלפוני ואתר שיווקי	תיאום פגישה פרונטלית/טלפונית	
סניפי הבנק, מוקד טלפוני, אתר ואפליקציות הבנק	העברות בנקאיות	עו"ש
סניפי הבנק והתכתבות עם בנקאי	העברת זה"ב	
סניפי הבנק, מוקד טלפוני, אתר ואפליקציות הבנק	הרשאות לחיוב חשבון	
סניפי הבנק, מוקד טלפוני, אתר ואפליקציות הבנק	הוראות קבע	
סניפי הבנק, אתר ואפליקציית הבנק	ניוד חשבון	
	סגירת חשבון	
	העמדת / שינוי מסגרת אשראי	
סניפי הבנק, מוקד טלפוני, אתר ואפליקציות הבנק	הפקדה לחיסכון	מסגרת אשראי בכרטיס עו"ש
סניפי הבנק, מוקד טלפוני, אתר ואפליקציות הבנק	בקשה / פירעון הלוואה	חסכונות / פקדונות
סניפי הבנק, מוקד טלפוני, אתר ואפליקציות הבנק	הזמנה וביטול כרטיס	הלוואות
סניפי הבנק, מוקד טלפוני, אתר ואפליקציות הבנק	המרות מט"ח	כרטיסי חיוב
סניפי הבנק ואפליקציות הבנק	העברת מט"ח יוצאת	מט"ח
סניפי הבנק, מוקד טלפוני ואפליקציית שוק ההון	קנייה ומכירה של ני"ע	
	ניוד תיק ני"ע למוסד פיננסי אחר	ני"ע
סניפי הבנק, מוקד טלפוני, אתר, אפליקציות הבנק ועדכן	הזמנת פנקס שיקים	שיקים
סניפי הבנק, עדכן ואפליקציית ניהול חשבון	הפקדת שיקים	
סניפי הבנק	הקמה וביטול ערבות בנקאית	ערבות בנקאית