



קבוצת ישראלכרט, אמנת השירות - נציב תלונות הציבור

קבוצת ישראלכרט, הפועלת בשוק כרטיסי האשראי מאז 1975, חרתה על דגלה את ערך המובילות והמצוינות בשירות ללקוח הפרטי והעסקי.

הקבוצה משקיעה משאבים רבים על מנת לייצר ללקוחות קבוצת ישראלכרט חוויית שירות המתאפיינת בהוגנות, חדשנות, שקיפות ומקצועיות. אנו רואים בלקוחותינו נדבך משמעותי וחיוני בפעילות הארגון והצלחתו ומתחייבים להעניק להם שירות מהיר ונוח בכל פנייה וזאת לשביעות רצונם.

קבוצת ישראלכרט מעמידה לנוחיות לקוחותיה מגוון אפיקים חדשנים המאפשרים לקבל שירות מתקדם בזמן שנוח להם.

שירותים מתקדמים המאפשרים לקבל שירות 24 שעת ביחמה:

- הנציג הדיגיטלי - ערוץ שירות חדשני באתר החברה ובאפליקציית ישראלכרט בסלולר המאפשר קבלת מידע, ביצוע פעולות, קבלת התראות ומתן מענה לצרכים של לקוחות בתחומי השירות, ללא צורך בהמתנה, בכל שעה ובכל מקום.

- שירות קול ויזואלי ממוחשב (6272*) - שירות חכם ומתקדם המאפשר לראות במסך הטלפון החכם את תפריט השיחות ולבחור בקלות ובנוחות את האפשרות הרצויה להם.

בנוסף אנו מעמידים לשירות לקוחותינו את מחלקת תלונות הציבור:

בראש המחלקה עומד נציב תלונות הציבור אשר יטפל וייבחן כל פנייה של הלקוחות, בשקיפות מלאה, ביושרה וללא משוא פנים, תוך מתן כבוד לפרטיות.

תשובת קבוצת ישראלכרט לתלונה תינתן בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 45 ימים ממועד קבלת התלונה וזאת בהתחשב בבדיקות הנדרשות. עם זאת, בנסיבות חריגות, לנציב תהיה הסמכות להאריך את המועד האמור ב- 15 ימים. האמור לעיל לא יחול בנסיבות חריגות מאוד שבהן העיכוב נובע מגורמים שאינם בשליטת קבוצת ישראלכרט.

הודעה על הארכת המועד כאמור לעיל תימסר לפונה.

אנו עומדים לרשותך במספר ערוצים:

במייל: sherut4u@isracard.co.il | בפקס: 03-6364262 | שירות לקוחות 6272* |

בדואר: מדור פניות הציבור, המסגר 40, ת"א 6162001

לטיפול מיטבי ומהיר בפניתך אנא ציין את שמך המלא, ת.ז, 4 ספרות אחרונות של הכרטיס, פירוט התלונה, מסמכים נלווים ופרטים ליצירת קשר.

