



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, ובכלל זה בתי העסק אשר להם הסכם סליקה עם 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 ביממה:

"ישראלכרט עסקים" - אתר מותאם ואפליקציה המאפשרים לך לשלוט בעסק שלך מכל מקום ובכל זמן. השירותים הניתנים באתר ובאפליקציה הם:

- זיכויים עתידיים וקודמים, איתור עסקאות, סטטוס פניות וברורים
- חשבונית מס חתומה דיגיטלית, ביצוע ביטולי עסקאות, עדכון פרטים, אישורי עסקאות, בקשת מוצרי אשראי, הצטרפות לשירותי מידע שוטפים ישירות לנייד ולמייל,
- DATA DIRECT מידע המאפשר לך להכיר טוב יותר את הלקוחות והמתחרים שלך.

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 שם הפונה, שם בית העסק, מספר עסק, מספר ח.פ, פירוט התלונה, מסמכים נלווים ופרטים ליצירת קשר.

