



מרץ 2016

תיאור הפונקציה ותפקיד נציב תלונות הציבור

נציב תלונות הציבור באמריקן אקספרס הוא האחראי על הטיפול בפניות ובתלונות המתקבלות ממחזיקי כרטיסי אמריקן אקספרס, מבתי עסק, מסניפי בנקים ומרשויות רשמיות. הטיפול הינו בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308A ולהוראות חוק כרטיסי חיוב תשמ"ו - 1986.

נציב תלונות הציבור ועובדיו בודקים באופן הוגן ויעיל את תלונות הציבור המופנות כלפי אמריקן אקספרס ופועלים בשקיפות, באובייקטיביות וללא משוא פנים.

נציב תלונות הציבור קובע ממצאים בתלונות, לרבות קביעת סעדים לצדדים שנפגעו מליקויים. אם סבור הנציב שמהטיפול בתלונות עולה ליקוי מהותי או ליקוי בעל משמעות לקבוצת לקוחות, הוא מדווח על הפקת לקחים שיש לבצע ומעדכן את הממונה ואת קצין הציות של הקבוצה.

תיאור תמציתי של מדיניות התאגיד בתחום הטיפול בתלונות

תשובת אמריקן אקספרס לכל תלונה הינה מנומקת, מתייחסת לטענות שהועלו ונתמכת באסמכתאות לפי העניין. אם בעקבות בירור התלונה נקבע סעד כספי או סעד שווה ערך, ההנמקה לקביעתו תימסר לפונה ותתועד.

בהתאם לאמור בהוראה 308A, התשובה למתלונן תכלול הודעה בדבר זכותו להשיג על החלטתה בפני המפקח על הבנקים בנושאים המצוינים בתחום טיפולם.

במרבית התלונות הטיפול מסתיים בתוך מספר ימים אך לא יעלה על 45 ימים ממועד קבלת התלונה. עם זאת, בנסיבות חריגות לנציב יש סמכות להאריך את המועד האמור ב - 15 ימים.

אם חברת אמריקן אקספרס מנועה מלנמק את החלטתה למתלונן עקב חובת הסודיות שמוטלת עליה, מכוח כל דין או צו של רשות מוסמכת, היא תציין בפני המתלונן את הטעמים להעדר נימוקים להחלטתה, ובתנאי שאין הדבר סותר את הוראות הדין או צו של רשות מוסמכת.

אמריקן אקספרס שומרת לפחות לתקופה של עשר שנים את תיעוד הנתונים המהותיים הנוגעים לטיפול בתלונה באופן המאפשר אחזור מידע ועיבוד נתונים. במקרים שבהם מוצאת אמריקן אקספרס לנכון שלא להיענות לבקשה של לקוח להנפקת כרטיס ו/או לקבלת שירותי אשראי צרכני, הנושא יובהר לפונה ויצוין בפניו כי באפשרותו לפנות בשנית לאחר מספר חודשים.

במקרים שבהם אין חוק כרטיסי חיוב מאפשר את התערבות אמריקן אקספרס בעניין שבגינה פנה אליה הלקוח, ייבחנו כל הדרכים בהן ניתן לסייע ללקוח בכל זאת. תשובה שלילית תישלח אל הלקוח כמוצא אחרון בלבד, תוך הדגשת האפשרות להשיג על ההחלטה בפני המפקח על הבנקים.

שירות 24/7 במגוון ערוצים

sherut4u@isracard.co.il



*2639



americanexpress.co.il





מרץ 2016

תהליך הטיפול בתלונה

כל תלונה המתקבלת במדור פניות הציבור מתועדת מיידית במערכות החברה. לפונה נמסר אישור על קבלתה בטלפון או באמצעות מסרון. תוכן התלונה נבדק באופן יסודי ומעמיק בתוך פרק הזמן שנקבע בהוראה 308A. בתום הבדיקה נמסרת לפונה תשובה מנומקת, מגובה באסמכתאות. הודעה על תום הטיפול נמסרת לפונה בטלפון או במסרון. התשובה המפורטת נשלחת בכתב בדוא"ל או בדואר. השתלשלות הטיפול בתלונה וממצאי הבדיקה מתועדים במערכות החברה.

אם ממצאי הבדיקה העלו שהיה כשל כלשהו בהתנהלות אמריקן אקספרס, מדווח העניין לגורמים המתאימים בחברה.

נציב תלונות הציבור ועובדיו דואגים לעקוב אחר תהליך הפקת הלקחים ויישומם כדי למנוע הישנות מקרים דומים.

דרכי התקשרות

דרכי ההתקשרות עם מדור פניות הציבור הן כדלקמן:

1. בדואר: מדור פניות הציבור, רח' המסגר 40 תל אביב 6162001
2. בדוא"ל: sherut4u@isracard.co.il
3. בפקס: 036364262
4. בטלפון מוקד שירות הלקוחות *2639, 036364330.
5. קבלת קהל במשרדי החברה: בימים: א-ה בין השעות 08:00-16:00 וביום ו 08:00-12:00.

דרכי ההשגה על החלטות נציב תלונות הציבור

באפשרות הלקוח להשיג על החלטת נציב תלונות הציבור בפני המפקח על הבנקים. בהתאם לכך, בכל מענה לתלונה מצוינת הפסקה: " אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותך להשיג על עמדתנו בפני המפקח על הבנקים."

מספר הפניות שהתקבלו או טופלו בתקופת הדיווח

טופלו	התקבלו	
28	28	מספר תלונות
709	709	מספר בקשות לקבלת מידע/סיוע

שירות 24/7 במגוון ערוצים

sherut4u@isracard.co.il



*2639



americanexpress.co.il





מרץ 2016

התפלגות התלונות לפי נושאים

שיעור מסך הפניות לנציב תלונות הציבור (709)	שיעור מסך התלונות (28)	מספר תלונות	נושא	
2.8%	71.4%	20	איכות השירות	
0.4%	10.7%	3	אחר	אמצעי תשלום
0.0%	0.0%		הוראת קבע	
0.0%	0.0%		הרשאה לחיוב חשבון	
0.1%	3.6%	1	כרטיס חיוב נדחה	
0.0%	0.0%		כרטיס דביט	
0.0%	0.0%		כרטיס נטען	
0.0%	0.0%		כרטיס אשראי מתגלגל	
0.0%	0.0%		עמלות	
0.0%	0.0%		פעולות במזומן	
0.1%	3.6%	1	פעולות בערוצים ישירים	
0.1%	3.6%	1	אשראי	
0.0%	0.0%		מט"ח	
0.3%	7.1%	2	מידע	
0.0%	0.0%		פעילות נוספת	

יובהר, כי מספר הפניות לנציב תלונות הציבור כולל בחובו גם פניות שאינן מהוות תלונות בהתאם להוראות המפקח על הבנקים.

שירות 24/7 במגוון ערוצים

sherut4u@isracard.co.il



*2639



americanexpress.co.il





מרץ 2016

התפלגות התלונות שטופלו לפי אופן סיום הטיפול

תלונות שאינן בסמכות הנציב	סיום טיפול ללא קביעת עמדה	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	
0	1	25	2	מספר תלונות
0%	4%	89%	7%	שיעור מסך הכל

התפלגות התלונות שטופלו לפי משכי הטיפול בימים

46 או יותר	31-45	16-30	1-15	
-	3	3	22	מספר התלונות
0%	10.7%	10.7%	78.6%	שיעור מסך הכל

שירות 24/7 במגוון ערוצים

sherut4u@isracard.co.il



*2639



americanexpress.co.il

