

אמנת השירות

אמריקן אקספרס מאפשרת ללקוחותיה צמיחה פיננסית ועסקית, ומייצרת עבור כל אחת ואחד מהם את ההזדמנות להצליח, על ידי מגוון פתרונות ושירותים העונים על צרכים שונים.

היום, לאחר עשרות שנים של ידע נצבר ומקצועיות בלתי מתפשרת, יודעת אמריקן אקספרס ליזום, לדייק ולהפוך את אותו הידע לתובנות פרסונליות המותאמות לכל לקוח ולקוחה ומשם – לחוויית התנהלות פיננסית חדשה, מתקדמת וטכנולוגית.

עם העיניים קדימה, נקפיד בכל רגע על חוויית שירות אישית מותאמת, המאפשרת ללקוחות התנהלות עצמאית נבונה, באמצעות כלים טכנולוגיים פיננסיים ממוקדי לקוח.

הערכים על פיהם אנחנו פועלים

אמריקן אקספרס מייצרת עבור הלקוחות את התנאים להצלחה

יזום - מחבר - מדויק - אכפתי

- נשאף להיות תמיד צעד אחד קדימה, כדי לזהות את צרכי לקוחותינו ולהציע להם את הדבר הנכון, עוד לפני שביקשו.
- נחבר בין קהילות, אנשים ועסקים ונסייע להם לצמוח, יחד ולחוד.
- נעניק לכל לקוח את מה שהוא זקוק לו, בהתאמה מדויקת ופרסונלית ובעזרת ההיכרות ארוכת השנים שלנו עם המשק והשוק הישראלי.
- נגייס את הטכנולוגיה המתקדמת ביותר לטובת צמיחה פיננסית של לקוחותינו.

לכל הדרכים ליצור איתנו קשר – [לחצו כאן](#)

מדדי השירות של אמריקן אקספרס

מענה טלפוני בנושאים: בירור חשבון, טיפול בתקלות, ביטול כרטיס וסיום התקשרות

יעד למענה: 6 דקות
בהתאם להוראת כל דין

מענה בתקשורת כתובה ב-WhatsApp

יעד:
85% מהפניות יענו בממוצע תוך שעה

פעולות נפוצות הניתנות בזמן מענה מייד:

- (לא כולל את זמן ההמתנה במוקדים הטלפוניים)
- פירוט חיובים
- הפעלת כרטיס אשראי
- שחזור קוד סודי
- שינוי/עדכון פרטי התקשרות
- חסימה/שחרור הוראת קבע
- הקפאה / ביטול כרטיס לאחר דיווח על אבדן או גניבת כרטיס
- הנפקת כרטיס אשראי (לא כולל זמן משלוח פיזי)*
- *כרטיס שאושר ולאחר קבלת כל המסמכים והשלמת התהליכים הנדרשים לכך.