

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 איכות השירות

יעד	מדד
1. 6 דקות – בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 426	1. מענה טלפוני לפניית בנושאים: <ul style="list-style-type: none"> • בירור חשבון • טיפול בתקלות • ביטול כרטיס וסיום התקשרות
2. 85% מהפניות ייענו במוצע תוך 8 דקות	2. מענה טלפוני בכל הנושאים
3. 85% מהפניות ייענו במוצע תוך 7 דקות	3. מענה טלפוני ללקוחות ותיקים
4. 85% מהפניות ייענו במוצע תוך 30 דקות	4. מענה באמצעות נציג אנושי ב- WHATSAPP
ציון 4.2 (מוצע חנויות GOOGLE ו-APPLE)	שביעות רצון משירותי האפליקציה
ציון ממוצע בחנויות האפליקציות המכיל את כלל הדירוגים בחנות כפי שמפורסם ע"י חנויות האפליקציות	
מדי	שירות דיגיטלי בנושא הקפאת או ביטול כרטיס לאחר דיווח אבדן או גניבה