



פרימיום אקספרס בע"מ, אמנת השירות-נציג תלונות הציבור

פרימיום אקספרס בע"מ, מפיקת כרטיסי אשראי אמריקן אקספרס בישראל מאז 1995, חרתה על דגלה את ערכי המובילות והמצוינות בשירות ללקוח הפרטי והעסקי.

פרימיום אקספרס משקיעה משאבים רבים ביצירת חוויית שירות מצוינת, המתאפיינת בהוגנות, חדשנות, שקיפות ומקצועיות.

אנו רואים בלקוחותינו נדבך משמעותי וחיוני בפעילות הארגון והצלחתו ומתחייבים להעניק להם שירות מהיר ואיכותי בכל פנייה, לשביעות רצונם המלאה.

פרימיום אקספרס מעמידה לנוחיות לקוחותיה מגוון אפיקים חדשנים המאפשרים לקבל שירות מהיר ויעיל באופן עצמאי וללא המתנה 24 שעות ביממה:

הנציג הדיגיטלי - ערוץ שירות חדשני באתר החברה וביושומון (אפליקציה) בסלולר, המאפשר קבלת מידע, ביצוע פעולות, קבלת התראות ומתן מענה לצרכים נוספים של הלקוחות בתחומי השירות.

מחלקת פניות הציבור של פרמיום אקספרס, ובראשה נציב/ת תלונות הציבור, קשובים לכל פנייה של לקוח. כל פנייה המתקבלת במחלקה נבחנת ומטופלת בשקיפות מלאה, ביושרה וללא משוא פנים, תוך מתן כבוד לפרטיות.

תשובת פרימיום אקספרס לתלונה תינתן בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 45 ימים ממועד קבלת התלונה, וזאת בהתחשב בבדיקות הנדרשות. עם זאת, בנסיבות חריגות תהיה לנציב תלונות הציבור הסמכות להאריך את המועד האמור ב- 15 ימים. האמור לעיל לא יחול בנסיבות חריגות מאוד, שבהן העיכוב נובע מגורמים שאינם בשליטת פרימיום אקספרס. הודעה על הארכת המועד, כאמור לעיל, תימסר לפונה.

ניתן לפנות אל מחלקת פניות הציבור במספר ערוצים:

בטלפון: 03-6364330 מענה טלפוני בין השעות 08:30-12:00

בפקס: 03-6364262

בדוא"ל: pniot@isracard.co.il

בדואר: מחלקת פניות הציבור, בר כוכבא 12, בני ברק 5112001

בכל פנייה יש לציין שם מלא, מספר זהות, 4 הספרות האחרונות של כרטיס האשראי ופרטים ליצירת קשר. יש לפרט את התלונה ככל האפשר ולצרף אסמכתאות.

[americanexpress.co.il](https://www.americanexpress.co.il) | 2639 * | [אמריקן אקספרס בפייסבוק](#)

פרימיום אקספרס בע"מ, רח' בר כוכבא 12, ת.ד. 2025 בני ברק 5112001

Premium Express Ltd., 12 Bar Kochva st., Tel Aviv 5112001, P.O.B 2025, Israel Tel: 6364455-3-972