

אמנת השירות של פניות הציבור

חשוב לנו לשמוע אותך

שביעות הרצון שלך חשובה לנו מאוד. אנחנו עושים הכל כדי לתת לך חוויית שירות ופתרונות פיננסיים מדויקים ופרסונליים. ועדיין, אם בכל זאת לא קיבלת את המענה שציפית לו משירות הלקוחות, או שאינך מרוצה משירות זה או אחר, אנחנו מזמינים אותך לפנות אלינו באחד מהערוצים המפורטים בהמשך.

אנחנו מבטיחים להתייחס לכל פנייה ופנייה, ולעשות הכל כדי לפתור אותה במקצועיות, במהירות האפשרית ולשביעות רצונך. הפניות שמתקבלות אצלנו מאפשרות לנו ללמוד ולשפר את החוויה שלך.

צור קשר שירות (בהתאם לעיצוב האתר יתווספו האייקונים הרלוונטיים)

אם פנית לשירות הלקוחות שלנו ואינך שבע רצון מהתשובה שקיבלת, אפשר לפנות בתלונה לנציבות תלונות הציבור שלנו באחת מהדרכים הבאות:

- טופס יצירת קשר
- מענה טלפוני: 03-6364330, אנחנו זמינים בשבילך בימים א'-ה', בין השעות 09:00-12:00
- דואר: קבוצת ישראל כרטיס, היחידה לתלונות הציבור, בר כוכבא 12 בני ברק 5112001

אנחנו מבטיחים להשיב לפנייה בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 45 ימים ממועד קבלת התלונה. עם זאת, לעיתים, בנסיבות חריגות או אם יידרשו בדיקות מעמיקות יותר לנציבה תהיה הסמכות להאריך את מועד התשובה לפנייה ב- 15 ימים נוספים. כמובן שנעדכן אותך על כך במהלך הדרך.