

כיצד להתלונן

אנו שואפים לספק לך את הסטנדרטים הגבוהים ביותר של שירות, אולם יתכנו אירועים כאשר השירות שלנו אינו עונה על הציפיות שלך אך לספר לנו עליו ניתן לנו סיכוי לתקן דברים. אנחנו רוצים:

להקל עליכם להעלות את התלונה האזן לתלונה שלך שקלו כיצד תרצו שנתקן את תלונתכם וודא שאתה מרוצה מאופן הטיפול בתלונה שלך

איך ליצור איתנו קשר

בכתב:

היצירה 24

רמת גן, ישראל

5252164

בדוא"ל

CS@pre-pay.co.il

בטלפון

03-5410410

מה אנחנו צריכים

אנא ספק לנו מידע רב ככל האפשר בעת הגשת התלונה. זה עוזר לנו להבין את הבעיה ולפתור אותה במהירות שמך וכתובתך פרטי החשבון שלך תיאור התלונה שלך וכיצד היא משפיעה עליך כאשר הנושא קרה

פרטי הקשר שלך ואיך תרצה שנפנה אליך

למה לצפות בהמשך

מיד	מטרתנו היא לפתור את תלונתך במהירות האפשרית אך תקבל תגובה מאיתנו תוך יום עסקים אחד כדי שתדעו שקיבלנו את שלך זה יכיל את מספר התייחסות התלונה שלך לרשומות שלך. תלונה. עזור לנו למצוא את המידע שלך במהירות אם תצטרך ליצור איתנו קשר.
5 ימי עסקים	אם לא הצלחנו לפתור את תלונתך תוך 5 ימי עסקים, אנו נוכל לעשות זאת: לכתוב לך ו הסבר מדוע לא הצלחנו לפתור את תלונתך אגיד לך כמה זמן אנו מצפים לקחת את פתרונה אם לא הצלחנו לפתור את תלונתך תוך 5 ימי עסקים, אנו נוכל לעשות זאת.
10 ימי עסקים	ברוב המקרים, נוכל לפתור את תלונתך תוך 10 ימי אם לא החלטנו זאת תוך 10 ימי עסקים, ניצור קשר ימי עסקים שתעדכן אותך בהתקדמות ותגיד לך כמה זמן אנו צופים אותה ייקח.

אנו נעדין אותך לגבי ההתקדמות עד לפתירת התלונה שלך. נסיבות חריגות, בהן התלונה שלך מורכבת במיוחד בתוך יתכן שייקח זמן רב יותר לפתור אך אנו נכתוב לך כדי ליידע אותך שאנחנו זקוקים לזמן רב יותר	אחרי 10 ימי עסקים
למרות שיש לנו עד 35 ימי עסקים, אנו נשלח אליך את התגובה הסופית שלך בתור נמשך ל. ברגע שנשלים את בירור התלונה שלך ליידע אותך בכתב וליידע אותך מתי כדאי לצפות לשמוע מאיתנו. במקרה הלא סביר לא הצלחנו לסיים את החקירה שלנו בסוף של 35 ימי עסקים, אנו נשלח לך מכתב שיידע אותך ואילו צעדים אתה יכול לקחת.	עד 35 ימי עסקים

מה אם אתה לא מרוצה מהתגובה שלנו?

אתה יכול להפנות את הבעיה למנפיק הכרטיס שלך

אם, אינך מסכים עם תגובתנו ואתה רוצה להמשיך אותה, במקרה הראשון אתה יש לפנות למנפיק הכרטיסים:

IDT Financial Services Limited,
דואר 1374, בניין מונטאריק 1 3
בדלאם, גיברלטר, כתובת דוא"ל

complaints@idtfinance.com,
www.idtfinance.com

ניתן למצוא עותק של מדיניות התלונות של
IDT Financial Services Limited . באתר .
שלהם

אם לאחר שמיצית את תהליך התלונות לעיל עם
IDT Financial Services Limited

ועדיין לא מרוצה, יתכן שתתלונן בפני הנציבות לשירותים פיננסיים של גיברלטר, דואר 940
psdcomplaints@fsc.gi סוויטה 3, קומת קרקע, סוויטות אטלנטיק, שדרת אירופורט, גיברלטר,
דוא"ל חשוב להיות מודעים לכך שבאופן חוקי זה לא תפקידו של גיברלטר פיננסי www.fsc.gi.
אינטרנט IDT Financial Services Limited נציבות שירותים לפתור תלונות בינך לבין השירותים
הפיננסיים של גיברלטר, IDT Financial Services Limited אם לא יצרת קשר עם שירותים פיננסיים
אפשרות לשם IDT - הנציבות תבקש ממך לפנות אליהם תחילה בכדי לתת ל הדברים נכונים.