

אמנת שירות- נציב תלונות הציבור

מבוא

כחלק מתפיסת המצוינות, ההוגנות וחוייית הלקוח של MAX, חשוב לנו מאוד להקשיב ללקוחותינו. פנייתך תעזור לנו ללמוד, להתייעל, ולתת את השירות הטוב ביותר. לקבלת שירות מהיר אנו ממליצים לפנות למוקדי שירות הלקוחות של MAX בשעות הפעילות. ניתן לעשות זאת בשיחת טלפון, הודעת SMS, בפנייה דרך האזור האישי באתר או באפליקציית MAX. בנוסף, בכל תלונה או הצעה לשיפור ניתן לפנות גם לתחום תלונות הציבור של החברה.

פניה לנציב תלונות הציבור

1. אם לאחר פנייה למוקדי השירות של MAX, עדיין אינכם שבעי רצון מהמענה שניתן לכם, באפשרותכם לפנות לתחום תלונות הציבור:

- באמצעות טופס מקוון באתר החברה
- בדואר: תחום תלונות הציבור, דרך בן גוריון 11 בני ברק 51260, ת.ד. 2205
- בטלפון: 03-6178631
- בפקס: 03-6177022

תהליך הטיפול בתלונה

- עם קבלת פנייתך יישלח אליך SMS לאישור.
- לאחר קליטת פנייתך יתבצע הליך בירור מקיף ומקצועי.
- עם סיום הטיפול בפנייתך, תישלח אליך תשובה בכתב או שניציג מטעמנו יצור עמך קשר טלפוני.
- לתשומת ליבך, משך הזמן המרבי למתן תשובה סופית ללקוח יהיה עד 45 יום ממועד קבלת התלונה. במקרים חריגים יוארך המועד למענה סופי ללקוח ב- 15 יום. במקרה של הארכת המועד, תעודכן על כך.
- פניות בנושא חוק נתוני אשראי ייענו בהתאם לזמנים הקבועים בחוק.