

דואר סוכנות לביטוח - אמנת שירות

דואר סוכנות לביטוח חרטה על דיגלה את השירות ללקוחותיה כאחד מערכי היסוד שלה.

באמנה זו אנו מביאים את עקרונות השירות ללקוחותינו ואת יעדי השירות אותם קבענו כפי שיפורט להלן:

1. להתייחס ללקוחותינו בהגינות ובכבוד ולכבד את פרטיותם כנדרש על פי דין.
2. להעניק ללקוחותינו שירות מקצועי ואישי, לסייע להם ולעמוד לרשותם.
3. הפועלים בשמינו יכירו את הוראות הדין הרלוונטיות, כל אחד בתחום פעילותו, יעמדו בדרישות הדינים הרלוונטיים וישתתפו מעת לעת בהכשרות ובהשתלמויות מקצועיות. כמו כן, אנו נתעדכן בשינויים ובעדכונים בנוגע לתחומי הביטוח בהם אנו עוסקים.
4. להכיר היטב את המוצרים אותם אנו משווקים.
5. להעניק ללקוחותינו שירות מיטבי בתוך זמן סביר ובלוחות הזמנים המפורטים להלן:
 - 5.1. לתת מענה מתאים לצרכי הלקוח המבקש לתאם פגישה או שיחה תוך 7 ימי עסקים ממועד פנייתו.
 - 5.2. לספק מענה ראשוני סביר לכל פניה של הלקוח תוך שני ימי עסקים ולמסור אגב כך תשובות ברורות ומנומקות.
 - 5.3. לתת מענה ענייני ללקוח המבקש לקבל מהסוכן או מחברת הביטוח אישור או מסמך וכן להעביר את בקשת הלקוח לחברת הביטוח לביצוע פעולה הקשורה במוצר תוך שבעה ימי עסקים;
 - 5.4. למסור ללקוח (כולל לקוח לשעבר) כל מסמך הקשור אליו ונמצא ברשותנו על פי דין תוך שלושה ימי עסקים;
 - 5.5. למסור ללקוח שפנה אלינו בנוגע לתביעה מידע אודות זכויותיו ולהביא לידיעתו את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה תוך שני ימי עסקים.
 - 5.6. חשוב לציין כי לעיתים מתקיימות נסיבות מיוחדות (כגון תקלות בקווי התקשורת) אשר אינן מאפשרות מתן שירות בלוחות הזמנים האמורים לעיל. בהתקיים נסיבות כאמור תיתכנה חריגות מלוחות הזמנים הללו אך אנו נפעל בכל מקרה להעניק את השירות בפרקי זמן סבירים בנסיבות העניין.
6. חשוב לציין כי הדואר סוכנות לביטוח הינה סוכן ביטוח המתווך בין לקוחות לבין חברות הביטוח. אנו עושים כל מאמץ להעניק את השירות על פי מדדי השירות שקבענו אולם איננו יכולים להתחייב על מדדי השירות של חברות הביטוח. יחד עם זאת, נעשה כל מאמץ על מנת לסייע ללקוחותינו לקבל את השירות המיטבי מחברות הביטוח העובדות איתנו.
7. דרכי ההתקשרות עם הדואר לצורך קבלת שירות הינם כדלקמן:

כתובת: שדרות הרכס 21 מודיעין 7178437

טלפונים: *2237

ימי עבודה ושעות עבודה: א'-ה' 09:00-17:00 וימי ו' בין 8:30-12:00