

אמנת שירות ללקוחות

ד.נ.ר סוכנות לביטוח בע"מ

אמנת השירות (Service Level Agreement) באה לתאם ציפיות בין הלקוחות לבין סוכן הביטוח בכל הקשור לקבלת שירות מתמשך.

אמנת שירות זו נבנתה מתוך תפישה הממקמת את הלקוח במרכז העשייה ותוך אמונה כי שירות הניתן תוך אחריות, זמינות, כבוד הדדי, מקצוענות ונגישות, הוא אשר יוצר נאמנות וקשר ארוך טווח.

שוק ההון ביטוח וחסכון ביום 17 בדצמבר, 2012 ומביאה לידי ביטוי מענה לציפיות הלקוחות, מקבלי השירות מול סוכן הביטוח נותן השירות כדלקמן:

- א. בעל רישיון יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד וכבד את פרטיותם.
- ב. יפעל לעדכן את לקוחותיו לגבי אופן קבלת שירות ממנו, לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדו.
- ג. ייתן מענה מתאים לצרכי לקוח, תוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת פניית הלקוח המבקש לתאם עמו פגישה או לשוחח איתו.
- ד. יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו, יספק מענה ראשוני לכל פנייה, וימסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן, וכל זאת תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- ה. ייתן מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת לקוח לקבל ולהעביר אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכול מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
- ו. ימסור כל מסמך הקשור ללקוח, ונמצא ברשותו על פי דין, לרבות לקוח לשעבר, וכל זאת תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- ז. ימסור ללקוח שפנה אליו בעניין תביעה, מידע אודות זכויות הלקוח, ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.

על החתום

יוסי בן צבי / מנכ"ל

