לשכת סוכני ביטוח בישראל
החותם המקצועי של סוכן הביטוח

אמנת שירות ללקוחות

מיכל אורן	115954
שם הסוכן (סוכנות)	**מספר רישיון**

אמנת השירות (Service Level Agreement) ללקוחות סוכן הביטוח אשר הינו חבר בלשכת סוכני הביטוח בישראל, 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.

אמנת השירות מבוססת על חוזר השירות ללקוחות סוכנים ויועצים שפורסם ע"י הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון ביום 17 בדצמבר 2012, ומביאה לידי ביטוי מענה לציפיות הלקוחות, מקבלי השירות מול סוכן הביטוח נותן השירות כדלקמן:

א. סוכן הביטוח, בעל רישיון יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד ויכבד את פרטיותם.

ב. סוכן הביטוח יפעל לעדכן את לקוחותיו לגבי אופן קבלת שירות ממנו, לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדו.

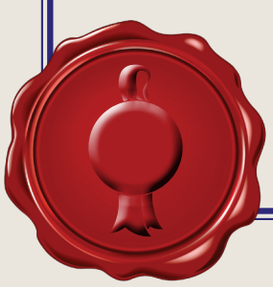
ג. סוכן הביטוח ייתן מענה מתאים לצרכי לקוח, תוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת פניית הלקוח המבקש לתאם עמו פגישה או לשוחח איתו.

ד. סוכן הביטוח 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. סוכן הביטוח 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. סוכן הביטוח ימסור כל מסמך הקשור ללקוח, ונמצא ברשותו על פי דין, לרבות לקוח לשעבר, וכל זאת תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.

ז. סוכן הביטוח ימסור ללקוח שפנה אליו בעניין תביעה, מידע אודות זכויות הלקוח, ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.



היוזמה עלתה רק אחרי סוכן ביטוח, וגרה לשכה