לשכת סוכני הביטוח
בישראל

אמנת שירות ללקוחות סוכנות הביטוח

אצלנו בסוכנות חוף (להלן: "הסוכנות") מספר ח.פ./ע.מ. 051441160 רואים את לקוחות הסוכנות שלנו במרכז, ופועלים באופן עיקבי ומוגדר על מנת לסייע לכם בכל שאלה ועניין בעולם הביטוח.
אנו מציגים לכם את אמנת השירות אשר הוכנה בהתבסס על חוזר שירות סוכנים ויועצים ללקוחות (3-10-2018) מיום 1.5.18, על מנת להציג את אמנת השירות שלנו, לאורך כל הדרך הארוכה, אשר נצעד עמכם, יחדיו.
אנו בסוכנות שוקדים על שדרוג מתמיד ברמת המקצועיות שלנו, והכל במטרה להעניק לכם שירות מקיף אשר יכלול בין היתר, עדכון שוטף ביחס לתנאי הפוליסה, בהתאם לשינוי במצבכם האישי, כדי לשמור על זכויותיכם על פי הפוליסות שרכשתם, ולמנוע פגיעה בזכויותיכם, כדלקמן:

1. אנו בסוכנות נפעל באופן ראוי הגון ומכבד אשר ישמור על פרטיותכם והמידע האישי שתמסרו לנו;

2. אנו נעניק לכם מענה מתאים לצרכים האישיים שלכם, והכל תוך זמן סביר ממועד פנייתכם אלינו להפגש או לשוחח איתנו, תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פנייתכם.

3. אנו נקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותינו, ולכן אנו נפעל לספק לכם מענה ראשוני לכל פנייה בזמן סביר, עד שני ימי עסקים, וכן נמסור תשובות ברורות ומנומקות, ככל הניתן.

4. אנו נפעל ליתן מענה ענייני תוך זמן סביר לכל בקשה שתופנה אלינו מטעמכם, לקבל מאיתנו או מגוף מוסדי (כגון חברת ביטוח או חברה מנהלת) אישור או מסמך, וכן נפעל להעביר בקשה מטעמכם לגוף המוסדי, לביצוע פעולה הקשורה למוצר, תוך שבעה ימי עסקים, והכל מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.

5. אנו נמסור כל מסמך הקשור אליכם, ונמצא ברשותנו, על פי דין, תוך זמן סביר ממועד דרישתכם, ועד שלושה ימי עסקים, לרבות ביחס לבקשת לקוח לשעבר של הסוכנות.

6. אנו נמסור ללקוח שפנה אלינו בעניין תביעה, תוך שני ימי עסקים מקבלת פנייתכם, מידע אודות זכויותיכם כלקוחות, ונביא לידיעתכם את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניכם במסגרת הליך יישוב התביעה.

7. ככל ויוודע לסוכנות, בין אם על ידי הגוף המוסדי ו/או המעסיק ו/או על ידכם, כי חל שינוי במצבכם, בקשר למוצר פנסיוני, לרבות, אך לא רק, לעניין שינוי בתנאי העסקתכם, אנו ניזום פניית שירות מולכם כדי לבחון התאמת המוצר הפנסיוני לצרכים המשתנים שלכם תוך שבעה ימי עסקים, ובמידה ולא נקבל עדכון על שינוי שכזה, נפעל כל שנתיים ליזום פניית שירות לבירור מצבכם ביחס למוצר הפנסיוני. התחייבות זו לא תחול ביחס ללקוחות אשר פנו אלינו בנוגע לשיווק פנסיוני חד-פעמי.

צור קשר

לקוחות יקרים, לרשותכם מגוון רחב של אמצעים ליצירת קשר אישי איתנו:

הסוכנות ממוקמת בכתובת ת.ד. 1235 כפר סבא
שעות העבודה של הסוכנות בימים א-ה בין השעות 9 - 17; סגור בימי ו'-ש'.
טלפון: 052 3270499
דוא"ל: HOFF@NETVISION.NET.IL
כתובת אתר אינטרנט: ISHAIHOFF.CO.IL