

אמנת שירות

אמנת השירות (Service Level Agreement) ללקוחות דיסקונט משכנתאות לבית סוכנות לביטוח (2005) בע"מ (להלן "הסוכנות") באה לתאם ציפיות בין הלקוחות לבין הסוכנות בכל הקשור לקבלת שירות מתמשך ואיכותי.

בכל מקום באמנת שירות זו שכתובה המילה "הסוכנות" הכוונה לנציגי המכירות והשירות ולכל עובדי מנורה מבטחים חברה לביטוח בע"מ הפועלת בשם הסוכנות.

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 לקוחות נאמנים בקשר ארוך טווח.

אמנת השירות מבוססת על חוזר סוכנים ויועצים 2018-10-3 לעניין שירות סוכנים ויועצים ללקוחות אשר פורסם על ידי הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון בתאריך 01/05/2018 ("החוזר") ומביאה לידי ביטוי מענה לציפיות הלקוחות, מקבלי השירות, מול הסוכנות, נותנת השירות, כדלקמן:

- א. הסוכנות תתייחס ללקוחותיה בהגינות ובכבוד ותכבד את פרטיותם.
- ב. הסוכנות תפעל לעדכן את לקוחותיה לגבי אופן קבלת שירות מימנה, לרבות דרכי התקשרות וימי ושעות עבודה.
- ג. הסוכנות תיתן מענה מתאים לצרכי לקוח תוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת פניית הלקוח המבקש לתאם פגישה או לקיים שיחה.
- ד. הסוכנות תקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה ותספק מענה ראשוני לכל פניה, ותמסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן, וכל זאת תוך 2 (שני) ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- ה. הסוכנות תיתן מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת לקוח לקבל או להעביר אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכל מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה, וכל זאת תוך 7 (שבעה) ימי עסקים מקבלת בקשת הלקוח.
- ו. הסוכנות תמסור כל מסמך הקשור ללקוח, ונמצא ברשותה על פי דין, לרבות לקוח לשעבר, וכל זאת תוך 3 (שלושה) ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.

ז. הסוכנות תמסור ללקוח שפנה אליה בעניין תביעה מידע אודות זכויות הלקוח, ותביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה וכל זאת תוך 2 (שני) ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.

אחראי שירות לקוחות של הסוכנות ועל הטיפול בפניות לקוחות:

מאור כהן וזאת החל מתאריך 01/07/2020.

<u>יצירת קשר</u>			
מספר טלפון	כתובת מייל	פעילות מוצרים	מועדון
*3364	Kaufman_i@bezeqint.net	שירות ומכירה	דיסקונט-משכנתאות לבית סוכנות לביטוח (2005) בע"מ