

אמנת שירות

החברה למשק וכלכלה של השלטון המקומי סוכנות לביטוח (1992) בע"מ (להלן: "הסוכנות") גאה להיות אחת מסוכנויות הביטוח המובילות בישראל, תוך שהיא שמה את לקוחותיה במרכז עשייתה מתוך הבנה כי רק מתן שירות המבוסס על מקצועיות, מסירות, כבוד הדדי, אחריות, זמינות ויחס אישי, הוא אשר יוצר נאמנות וקשר ארוך טווח עם הלקוחות.

אמנת שירות זו מבוססת על חוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים שפורסם על ידי הממונה על שוק ההון ביטוח וחשכון, על תיקוניו.

מטרתה של אמנת שירות זו היא לתאם ציפיות מול הלקוחות בכל הקשור לערכים עליהם מבוסס השירות ועל האופן בו ניתן, לצורך הבטחת מתן שירות איכותי ויעיל, ועל בסיס העקרונות כדלקמן:

- אנו מתחייבים להתייחס ללקוחותינו בהגינות ובכבוד ותוך כיבוד פרטיותם.
- אנו מתחייבים לעדכן עדכון שוטף של הלקוחות לגבי אופן קבלת השירות, לרבות דרכי ההתקשרות, ימי העבודה ושעות קבלת קהל במשרדי הסוכנות.
- אנו מתחייבים למתן מענה מתאים לצרכי הלקוח, תוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת פניית הלקוח המבקש לתאם פגישה או לשוחח.
- אנו מתחייבים לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוחות, תוך מתן מענה ראשוני לכל פנייה ומסירת תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן וכל זאת תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- אנו מתחייבים למתן מענה ענייני תוך שבעה ימי עסקים לבקשת לקוח לקבל ולהעביר אישור או מסמך וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכול מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
- אנו מתחייבים למסור כל מסמך הקשור ללקוח ונמצא ברשות הסוכנות על פי דין, לרבות לקוח לשעבר וכל זאת תוך שלושה ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- אנו מתחייבים למסירת מידע ללקוח שפנה בעניין תביעה אודות זכויות הלקוח, תוך הבאה לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.
- אנו נבצע פניית שירות ללקוחותינו הפנסיוניים, ככל שיוודע לנו כי חל שינוי במצבם כדי לבחון התאמת המוצר הפנסיוני לצרכים המשתנים שלהם תוך שבעה ימי עסקים, ובמידה ולא נקבל מידע שכזה, נפעל כל שנתיים ליזום פניית שירות לבירור מצבם ביחס למוצר הפנסיוני.

צור קשר –

לרשותכם מגוון רחב של אמצעים ליצירת קשר עימנו:

כתובתנו: רח' הארבעה 19, מגדל התיכון, ת.ד. 20054, תל אביב 6120001.

שעות העבודה: בימים א' – ה' בין השעות 00:17 – 08:30.

טלפון: 03-6235226, פקס: 03-5626074.

דוא"ל: bituach-sec@mashcal.co.il, אתר האינטרנט: www.mashcal.co.il.

החברה למשק וכלכלה של השלטון המקומי סוכנות לביטוח (1992) בע"מ, בעלי הרישיון המועסקים בה וכלל עובדיה, מחויבים למלא אחר אמנת שירות זו תוך המשך מיקום הלקוחות במרכז העשייה.