

אמנת שירות לקוחות

אקסלנס סוכנות לביטוח פנסיוני בע"מ (להלן: "הסוכנות"), חרטה על דגלה את השירות ללקוחותיה כאחד מערכי היסוד של הסוכנות.

באמנה זו אנו מצהירים ומתחייבים בפני לקוחותינו כדלקמן:

1. להתייחס ללקוחותיה בהגינות ובכבוד ולכבד את פרטיותם כנדרש על פי דין.
2. להעניק ללקוחות את השירות המקצועי והאישי ביותר. להיות השותף הנאמן של לקוחותיה בכל צרכי הביטוח הפנסיוני. לעמוד לרשותכם, להקשיב, לסייע ולתת שירות מקצועי ואנושי.
3. הפועלים בשמה של הסוכנות יכירו את הוראות החוקים בתחום הביטוח וחוזרי הממונה, כל אחד בתחום פעילותו ויעמדו בדרישות הדינים הרלוונטיים.
4. הסוכנות תמנע מלהציג ללקוחותיה מצג אשר יכול להטעות אותם, בכל שלב של היחסים ביניהם כולל השלב הטרום חוזי.
5. הסוכנות מתחייבת להכיר את המוצרים אותם היא ומי מטעמה משווקים.
6. הסוכנות מתחייבת כי כל הפועלים בשמה יהיו בקיאים בשינויים ובעדכונים בנוגע לתחום הביטוח שבו הסוכנות עוסקת, ותדאג כי הפועלים מטעמה ישתתפו מעת לעת בהכשרות ובהשתלמויות מקצועיות.
7. הסוכנות מתחייבת לתת את השירות בלוחות הזמנים המפורטים להלן:
 - לתת מענה מתאים ללקוח על ידי העובד/בעל הרישיון הרלוונטי, תוך 7 ימי עסקים בכל בקשה לתאום פגישה או שיחה.
 - לתת ללקוח מענה ראשוני תוך 2 ימי עסקים תוך מתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
 - להעביר ללקוח או ללקוח לשעבר לבקשתו, כל אישור או מסמך הנמצא ברשותה, תוך 3 ימי עסקים.
 - לתאם פגישה עם הלקוח לא יאוחר מ-7 ימי עסקים ממועד פנייתו.
 - להעביר לגוף מוסדי כל אישור, מסמך או בקשה לביצוע פעולה הקשורה למוצר תוך 7 ימי עסקים.

- להכיר את דרישות הממונה, בנוגע לטיפול בתביעות ואת נוהלי הגופים המוסדיים בנוגע לטיפול בתביעות ולמסור ללקוח שפנה בעניין תביעה את המיידע המלא על זכויותיו ודרכי הפעולות שהוא יכול לנקוט לצורך מיצוי זכויותיו על פי הפוליסות שברשותו וזאת תוך 2 ימים עסקים (תביעה = דרישה מחברת הביטוח בהתאם לחוזה ביטוח).
- הסכנות מתחייבת ליזום פנייה ללקוח, לבחינת התאמת המוצרים הפנסיוניים שברשותו בכל מקרה בו הובא לידיעתה על ידי הגוף המוסדי, המעסיק או הלקוח כי חל שינוי במצבו של הלקוח בקשר למוצר פנסיוני, לרבות לעניין שינוי בתנאי העסקתו. פניה כאמור תבוצע לא יאוחר מ-7 ימי עסקים מהמועד בו נודע לסוכנות על השינוי.
- בכל מקרה בו לא הובא לידיעתה של הסוכנות על שינוי במצבו של הלקוח, מתחייבת הסוכנות ליזום פניית שירות לכל הפחות אחת לשנתיים.

3. דרכי ההתקשרות עם הסוכנות לצורך קבלת שירות הינם כדלקמן:

כתובת: אפעל 25, פתח תקווה

כתובת דואר אלקטרוני: pniot@xnes-ins.co.il

טלפונים: 054-5691607

ימי עבודה ושעות עבודה: א'-ה' 9:00-17:00