

אמנת שירות לקוחות

אנו, בדימנדו סוכנות לביטוח בע"מ, מחויבים, כתמיד, לפעול ברוח חזון החברה ובהתאם לערכיה ואמות המידה שקבעה לה למתן שירות מקצועי, איכותי, אחראי וזמין ללקוחותיה במטרה ליצור עם לקוחותינו יחסי אמון ואמינות הדדיים, לטווח ארוך.

דימנדו סוכנות לביטוח חרטה על דגלה מתן שירות מקצועי ללקוחותיה כאחד מערכי היסוד של הסוכנות. גישתנו זו, שמה את הלקוח במרכז העשייה השוטפת ורואה במתן שירות איכותי תנאי הכרחי להשגת אמונו.

באמנה זו, אנו מצהירים ומתחייבים בפני לקוחותינו כדלקמן:

- ❖ לנהוג בהגינות, בהוגנות ובכבוד לכל לקוח ולקוח.
- ❖ לשמור ולהגן על פרטיות כל לקוח.
- ❖ לטפל בפניית לקוח תוך מתן מענה מקצועי ומדויק בפרקי הזמן המוגדרים מטה ובהתאם לחוזר השירות.
- ❖ לספק ללקוח מענה ראשוני בהקדם האפשרי ולכל המאוחר תוך 2 ימי עסקים, ממועד קבלת פנייתו.
- ❖ למסור ללקוח וללקוח לשעבר, לבקשתו, כל מסמך הקשור אליו ואשר נמצא ברשותנו, בהתאם ובכפוף לכל דין.
- ❖ להעביר כל אישור, מסמך או בקשה של לקוח לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר ביטוחי, תוך 7 ימי עסקים מפניית הלקוח.
- ❖ ללוות את פנייתו של הלקוח עד סגירת מעגל טיפול בפנייתו.
- ❖ למסור ללקוח מידע אודות זכויותיו בנושא תביעות לתגמולי ביטוח ולהביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו להליך יישוב תביעות תוך ניסיון למצות את זכאותו באופן המיטבי.

לרשות לקוחותינו מגוון אפשרויות להתקשרות עימנו:

1. באמצעות שיחה טלפונית - ל: 03-6380400
2. באמצעות אתר האינטרנט של הסוכנות: Demandoo.com
3. באמצעות דוא"ל: Info@demandoo.com

מובהר כי דימנדו סוכנות לביטוח הינה סוכנות ביטוח ולא חברת ביטוח.