



אמנת שירות ללקוחות

ח.פ. 515028959

מס' רישיון תאגיד

גבהים סוכנות לביטוח בע"מ

שם הסוכנות

גבהים סוכנות לביטוח בע"מ, סוכני המשנה שלה ועובדיה שואפים לקיים קשר עם הלקוח לאורך זמן ועל בסיס אמון מלא. אנו פועלים כאשר הלקוח הינו במרכז העשייה שלנו ומאמינים כי שירות הניתן מתוך אחריות, זמינות, כבוד הדדי, אכפתיות, מקצוענות ונגישות מאפשרים לקיים קשר איכותי עם הלקוח.

אמנת השירות מבוססת על חוזר השירות ללקוחות סוכנים ויועצים שפורסם ע"י הממונה על שק ההון ביטוח וחיסכון ביום 17 בדצמבר 2012, ומביאה לידי ביטוי מענה לציפיות הלקוחות, מקבלי השירות מול סוכן הביטוח נותן השירות כדלקמן:

1. גבהים סוכנות לביטוח בע"מ, סוכני המשנה שלה ועובדיה יתייחסו ללקוחות בהגינות ויכבדו את פרטיותם.
2. גבהים סוכנות לביטוח בע"מ, סוכני המשנה שלה ועובדיה יפעלו לעדכן את לקוחותיהם לגבי אופן קבלת השירות מהסוכנות, לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדים.
3. גבהים סוכנות לביטוח בע"מ, סוכני המשנה שלה ועובדיה יתנו מענה מתאים לצרכי הלקוח, תוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת פניית הלקוח המבקש לתאם עמו פגישה או לשוחח איתו.
4. גבהים סוכנות לביטוח בע"מ, סוכני המשנה שלה ועובדיה יקיימו תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוחות, יספקו מענה ראשוני לכל פנייה, ימסרו תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן וכל זאת תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
5. גבהים סוכנות לביטוח בע"מ, סוכני המשנה שלה ועובדיה יתנו מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת לקוח לקבל ולהעביר אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר והכל מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
6. גבהים סוכנות לביטוח בע"מ, סוכני המשנה שלה ועובדיה ימסרו כל מסמך הקשור ללקוח ונמצא ברשותם ע"פ דין, לרבות לקוח לשעבר וכל זאת תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
7. גבהים סוכנות לביטוח בע"מ, סוכני המשנה שלה ועובדיה ימסרו ללקוח שפנה לסוכנות בעניין תביעה, מידע אודות זכויות הלקוח ויביאו לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.

נשמח לעמוד לרשותך ולספק מידע ושירותים ככל שיידרש.

אחראי שירות לקוחות בסוכנות וכתובת אישית לפניית לקוחות הינה מנכ"ל הסוכנות – יואב הנגבי
נייד – 0547725815 או מייל yoavh@gvh.co.il

גבהים סוכנות לביטוח בע"מ, טל – 0776704565, פקס – 0722515212, מייל office@gvh.co.il
כתובת – יגאל אלון 123, ת"א מיקוד 6744329, שעות פעילות – ימים א'-ה' בשעות 08:00-16:00.