

אמנת שירות ללקוחות

אנו מודים לך על שבחרת בנו ושמחים להביא בפניך את עקרונות השירות שלנו!



אנו מזמינים אותך ליצור איתנו קשר בכל עניין:

חלי דיין ביטוח

כתובת דואר אלקטרוני : dcheli.ins@gmail.com

טלפונים: משרד 054-7337673, נייד אישי 054-6616799

שעות פעילות המשרד: 8:30-14:30, ובנייד האישי עד 17:00

בהתאם להוראות הממונה על רשות שוק ההון הביטוח והחיסכון מיום 01.05.2018, ומתוך שאיפתנו לייצר מערכת יחסים ארוכת טווח, המושתתת על אמון, שקיפות, אחריות, נאמנות וכבוד הדדי, בינינו לבין לקוחותינו אנו מתחייבים למתן שירות אדיב, מכבד ומקצועי כמפורט באמנת שירות זו.

אנו, חלי דיין ביטוח והפועלים מטעמינו, מתחייבים בזאת כדלקמן:

1. להתייחס ללקוחותינו בהגינות ובכבוד ולכבד את פרטיותם כנדרש על פי דין.
3. לתת ללקוחותינו מענה ראשוני לכל פניה בתוך 2 ימי עסקים, ומתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן בטווח זמן זה.
4. לתת מענה מתאים ללקוחותינו ולצרכיהם/ן על ידי העובד/בעל הרישיון הרלוונטי, תוך 7 ימי עסקים ממועד פניית הלקוח/ה, לתיאום פגישה או שיחה.
5. להעביר ללקוח/ה או ללקוח/ה לשעבר, כל אישור או מסמך הנמצא ברשותינו על פי דין וזאת בתוך 3 ימי עסקים מבקשת הלקוח/ה.
6. להעביר ללקוח/ה או ללקוח/ה לשעבר, כל מסמך הנמצא ברשותינו ושייך לתיק הלקוח/ה בתוך 7 ימים מיום בקשת הלקוח/ה.
7. להעביר לגוף מוסדי כל פעולה, בקשה, מסמך או אישור מאת הלקוח/ה תוך זמן סביר והכול בכפוף ובהתאם לחובותיה על פי הדינים השונים וההסכמים עם הגופים המוסדיים השונים.
8. להכיר את דרישות הממונה בנוגע לטיפול בתביעות ואת נוהלי הגופים המוסדיים בנוגע לטיפול בתביעות. אנו מתחייבים למסור ללקוחותינו שפנו בעניין תביעה מידע אודות זכויותיהם/ן ודרכי הפעולה שבאפשרותם לנקוט לצורך מיצוי זכויותיהם/ן על פי הכיסויים שברשותם וזאת תוך 2 ימים עסקים.



אנו שמחים לעמוד לרשותכם וללוות אתכם ואת משפחתכם לאורך שלבי החיים!

נודה לכם שתעדכנו אותנו בכל מקרה של שינוי במצבכם המשפחתי, רפואי, או תעסוקתי (לרבות שינוי בשכר), על מנת שנוכל להמשיך ולהעניק לכם את ההגנות והליווי הנכונים ביותר עבורכם!