

אמנת שירות 01/2018

תקינת השירות הינה בהתאם לחוזר משרד האוצר. מספרו 2018-10-3

1. אנחנו וצוות עובדי משרדנו מתחייבים לפעול בהגינות ובכבוד כלפי לקוחותינו תוך שמירה על חסיונם ופרטיותם.
2. השירות יינתן ע"י עובדי המשרד הבאים:
דקלה ברזילי- צ'סלר טלפון: 073-7062800 שלוחה 5 מייל: dikla@br-ins.co.il
מיכל ויסבורד רוזמן טלפון: 073-7062800 שלוחה 4 מייל: service@br-ins.co.il
שעות פעילות: ימים א-ה בין השעות 08:00-16:00
3. משרדנו יפעל למענה מתאים לצרכיך בתוך זמן סביר ולכל היותר בתוך פרק זמן של שבעה ימי עסקים, ממועד בקשתך לתיאום פגישה אישית והכל בהתאם לנסיבות העניין.
4. משרדנו יפעל לתקשורת יעילה וזמינה איתך ונספק לך מענה ראשוני לפנייתך בתוך פרק זמן של שני ימי עסקים, תוך מתן תשובות ברורות ומנומקות והכול בכפוף לרלוונטיות ולקבלת המידע מהגופים המוסדיים.
5. משרדנו מתחייב להעניק מענה ענייני ובתוך פרק זמן של שבעה ימי עסקים לקבלה ולהעברה של מסמכים ואישורים וכן להעברת בקשות לגופים המוסדיים לביצוע פעולות הקשורות למוצרי הביטוח המבוטחים באמצעות משרדנו.
6. משרדנו יפעל למסור לך כל מסמך אשר נדרש על ידך ואשר נמצא ברשותנו בתוך פרק זמן של שלושה ימי עסקים ממועד בקשתך, גם במקרים בהם תחיד מלהיות לקוח שלנו והכול בכפוף לנסיבות ולזמינות המידע המסופק לנו ע"י הגופים המוסדיים ו/או המסלקה הפנסיונית.
7. במקרה של תביעה באחד מענפי הביטוח בהם הנך מבוטח באמצעותנו, תקבל מידע תוך שני ימי עסקים מפנייתך ונעניק לך מידע אודות זכויותיך, דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי בהליך יישוב הפניה.
8. לעניין ייזום פניית שירות בנוגע לשינוי במצבך והתאמת המוצר הפנסיוני, אנו מתחייבים לתת מענה תוך שבעה ימי עסקים.
9. אנו מאשרים כי הננו פועלים כדין ומחזיקים ברישיונות בתוקף בענפים חיים, אש ותאונות.
ברזילי ורוזמן סוכנות לביטוח (2015) בע"מ מספר רישיון 515328680
10. אנו מאשרים כי אנו פועלים במסגרת קבוצת הביטוח אורלן וכי אנו משתתפים באופן קבוע בהכשרות והשתלמויות מקצועיות אשר נערכות במסגרות שונות וכי עומדים לרשותנו כלים טכנולוגיים מתקדמים.
11. על מנת לאפשר לנו מתן טיפול ושירות מיטבי, בגין חלק מהשירותים אנחנו גובים דמי טיפול בכפוף לתקנות קופות הגמל.

ולראיה באנו על החתום,

ברזילי ורוזמן סוכנות לביטוח (2015) בע"מ:

סוזי ברזילי, סוכנת ביטוח

יצחק רוזמן, סוכן ביטוח

