

אמנת השירות (Agreement Level Service) ללקוחות סוכנויות הביטוח מקבוצת probit נבנתה מתוך תפישה הממקמת את הלקוח במרכז העשייה ותוך אמונה כי שירות הניתן תוך אחריות, זמינות, כבוד הדדי, מקצוענות ונגישות, הוא אשר יוצר נאמנות וקשר ארוך טווח. האמנה מבוססת על חוזר השירות ללקוחות סוכנים ויועצים שפורסם ע"י הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון ביום 17 בדצמבר 2012, ומביאה לידי ביטוי מענה לציפיות הלקוחות, מקבלי השירות מול סוכן הביטוח נותן השירות כדלקמן:

- סוכנות הביטוח תתייחס ללקוחותיה בהגינות, בכבוד ותכבד את פרטיותם.
- סוכנות הביטוח תפעל לעדכן את לקוחותיה לגבי אופן קבלת השירות ממנה, לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל.
- סוכנות הביטוח תיתן מענה מתאים לצרכי לקוחותיה, תוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת פנייתם.
- סוכנות הביטוח תקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה, תספק מענה ראשוני לכל פנייה, ותמסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן, וכל זאת תוך שני ימי עסקים מקבלת הפנייה.
- סוכנות הביטוח תיתן מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת לקוחותיה לקבל ולהעביר אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכול מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
- סוכנות הביטוח תמסור כל מסמך הקשור ללקוחותיה, ונמצא ברשותה על פי דין, לרבות לקוחות לשעבר, וכל זאת תוך שבעה ימי עסקים מקבלת הפנייה.
- סוכנות הביטוח תמסור ללקוחותיה שפנו אליה בעניין תביעה או מידע אודות זכויותיהם, ותביא לידיעתם את דרכי הפעולה העומדות בפניהם בהליך יישוב התביעה.

