

מעלות סוכנות לביטוח בע"מ – אמנת שירות

מעלות סוכנות לביטוח בע"מ, מקבוצת לאומי (להלן – "מעלות"), רואה בלקוחותיה נכס יקר ומציבה את השירות, היחס והטיפול הטובים ביותר בלקוח כערך עליון ונר לרגליה.

פרטי התקשרות ומענה טלפוני

משרדי החברה ממוקמים ברחוב רוטשילד 76, פתח תקווה (ללא קבלת קהל). ניתן ליצור קשר איתנו באמצעות:

1. אתר האינטרנט של לאומי למשכנתאות - <http://www.blms.co.il>
2. מענה טלפוני במספר 03-9209444, בימים:
א. ראשון עד חמישי בין השעות 8:00 עד 20:00.
ב. ימי שישי וערבי חג בין השעות 8:00 עד 12:30.
3. פקס שמספרו: 03-9209450.

מתן השירות

1. מעלות מתייחסת ללקוחותיה בהגינות ובכבוד ופועלת נמרצות לכיבוד פרטיותם.
 2. מעלות תעניק מענה מתאים לצרכי הלקוח ותוך זמן סביר ממועד פנייתו.
 3. מעלות תקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה ותספק מענה ראשוני לכל פנייה בזמן סביר, תוך מתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
 4. מעלות תעניק מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת הלקוח לקבל ולהעביר אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לחברת הביטוח לביצוע פעולה כלשהיא.
 5. מעלות תמסור כל מסמך הקשור ללקוח ונמצא ברשותה על פי דין, תוך זמן סביר ממועד דרישת הלקוח.
 6. מעלות תמסור ללקוח שפנה אליה בעניין תביעה, מידע אודות זכויותיו ותביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדים בפניו בהליך יישוב התביעה.
- לעניין זמן סביר, מעלות פועלת ברוח חוזר הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון מיום 17 בדצמבר 2012, בנושא שירות ללקוחות סוכנים ויועצים.

מקצוענות

מעלות כסוכנות מקצועית, המתמחה בתחום ביטוח חיים ומבנה אגב משכנתא והאמונה על הוראות הדין והחוק, פועלת להכרה ויישום מתמיד של ההתפתחויות והעדכונים בתחומי פעילותה.