12 בפברואר 2014

הפניקס מרעננת בפני סוכניה את הנחיותיה להתנהלות מול מבוטחים בתחומי הביטוח הכללי

חברת הפניקס מבצעת בימים אלה רענון של הנחיות ההתנהלות מול מבוטחים בתחומי הביטוח הכללי, והפיצה לסוכניה קובץ נהלים הכולל הנחיות כלליות וכן הנחיות ספציפיות הנוגעות לביטוחי חובה לרכב, ביטוחי רכוש לרכב וביטוחי דירות. מטרת הרענון הינה שיפור וייעול השירות שמעניקים הסוכנים ללקוחותיהם, תוך חיזוק אמינותם מול הלקוחות.

בין הנושאים בהם עוסק קובץ רענון הנהלים: הבהרת הכיסוי הביטוחי למבוטח בפוליסות חדשות; נהלים בעת ביצוע חידושי פוליסה; חובת עדכון המבוטח בגביית דמי אשראי; צירוף פוליסת חובה לתעודת ביטוח חובה; הנחיות כיצד לפעול בעת ביטול ביטוח חובה; התייחסות לתוספות ואביזרים בעת ביצוע ביטוח מקיף לרכב; דרך חישוב תגמולי הביטוח במקרה של אובדן גמור לרכב; דרך הפעולה בנושא שמאות נזקי רכב רכוש; בקרת אישורי היעדר תביעות בביטוחי רכב רכוש; התייחסות נרחבת לסיכון רעידות אדמה בביטוחי דירות, ודרכי הפעולה בנושא נזקי צנרת בביטוחי דירות.

לדברי **שלמה מילר, משנה למנהל תחום ביטוח כללי וסמנכ"ל בכיר בחברת הפניקס**, "כחברת ביטוח מובילה הפועלת באמצעות אלפי סוכנים, רואה הפניקס חשיבות רבה בהוצאת קובץ הנחיות המגדיר באופן ברור ופשוט את חובותיהם כלפי לקוחותיהם. בחרנו להתמקד בנושאים אשר שמנו עליהם דגש נרחב בשנים האחרונות ובנושאים אשר הינם מהותיים בפעילותו השוטפת של הסוכן. אנו סבורים כי סוכנינו יוכלו להפיק מקובץ זה תועלת רבה, וכמובן נשמח לעמוד לרשותם בכל שאלה נוספת או בקשה להבהרה".

לפרטים נוספים: ארד תקשורת – אירית רדיע / ענת פז – 03-7693333, 054-6699311/46