



ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

Les courtiers porteurs du label de qualité et du logo "Courtier en assurances agréé Brocom"

déclarent sur l'honneur prendre les engagements suivants :

Je m'engage à respecter strictement le code de conduite sectoriel.

Je m'engage à respecter les normes de services suivantes et à les communiquer sur une affichette de bureau (modèle Brocom) accrochée à un emplacement bien visible dans mon bureau :

La garantie du "conseil adéquat"

Je m'engage pour chaque client qui me le demande à immédiatement mettre à disposition de l'information produit, des conditions de police et à fournir un aperçu, avec leur valeur actuelle, de ses fonds/portefeuille Branche 23.

La garantie d'une "gestion rapide et simple"

Je m'engage à délivrer le plus rapidement* possible les polices et avenants (*endéans le jour ouvrable si je dispose d'un module compagnie permettant la confection du type de police concerné).

La garantie de "règlement rapide et correct"

Je m'engage à accélérer la gestion des sinistres pour obtenir une indemnisation équitable et rapide.

La garantie d'une "bonne information sur chaque client"

Je m'engage à fournir endéans le jour ouvrable à chaque client qui le demande une vue claire de ses assurances avec indication de la dernière prime payée.