

## אמנת השירות

עובדי ומנהלי כלל ביטוח אשראי מקבוצת "כלל ביטוח" מחויבים לפעול בהגינות, בכבוד ובמקצועיות ולאפשר לכם ליהנות משקיפות, זמינות ופשטות וכל זאת תוך הקשבה, למידה ושיפור מתמידים.

**הגינות וכבוד:** הגינות היא הבסיס לקשר העסקי בינינו לבין לקוחותינו. אנו מחויבים להגינות ורואים בה ערך מחייב. אנו רואים את מערכת היחסים עם הלקוח כקשר מתמשך וארוך טווח ולכן אנו מחויבים להקפיד ולנהוג בו בכבוד ובהגינות.



**שקיפות ופשטות:** אנו מכירים במורכבותו של המוצר הביטוחי ונפעל במטרה לפשט אותו ככל שניתן. אנו שואפים לפעול בשקיפות ולהביא בפני הלקוחות את המידע הרלבנטי, באופן זמין, מובן, פשוט ובהיר ככל שניתן.



**מקצועיות:** אנו רואים במקצועיות ובמיומנות ערך מרכזי ונקפיד לעשות שימוש בידע ובניסיון ארוך השנים שברשותנו במטרה לקדם את צורכי הלקוחות, לשפר את המוצרים ולהיות מחויבים לאיכותם.



**זמינות:** אנו מחויבים לספק ללקוחותינו שירות זמין ורציף באמצעות מגוון ערוצי תקשורת.



**הקשבה, למידה ושיפור:** אנו מקצים משאבים ותשומת לב מיוחדת לקבלת משובים מן הלקוחות מהם נוכל ללמוד כיצד להשתפר. אנו מחויבים לתהליך בלתי פוסק זה במסגרתו נקשיב, נלמד ונתקן את שנדרש.



## לשירותך

נציגינו ישמחו לעמוד לשירותך בכל שאלה או בעיה. לשם כך עומדות לרשותך מספר דרכי התקשרות: ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות באמצעות מספרי הטלפון/הפקס המופיעים מטה או באמצעות שליחת טופס צור קשר. אנו כאן בשבילך על מנת להעניק לך את השירות הטוב ביותר ונדאג לטפל בפנייתך במלוא תשומת הלב ובהקדם האפשרי.

### צור קשר

אמנת שירות זו מהווה בין היתר הצהרת תיאום ציפיות בין ציבור הלקוחות לבין הקבוצה, ואנו מודדים ומבקרים כל העת את אופן עמידתנו בה, בין היתר, באמצעות מדדי שירות שהצבנו לעצמנו במטרה להעניק ללקוחות שירות איכותי ויעיל. אנו משקיעים מאמצים רבים כדי לעמוד במדדי שירות אלו ואף להשתפר, עם זאת, מטבע הדברים, במצבים משתנים, דוגמת עומס בלתי צפוי, שיבושי תקשורת, טעויות אנוש, תקלות מחשב וכיוצ"ב, תיתכן סטייה ממדדים אלו או שינויים. כל לקוח הסבור כי לא קיבל את השירות הראוי לו מוזמן לפנות לממונה על פניות הציבור ופניתו תבדק לגופה ותענה.

### לפניה לחץ כאן

## כלל ביטוח אשראי

טלפון 03-6276333 או 9512\* | פקס 03-6276300

בימים א'-ה' בשעות 17:00-8:00

זמני התגובה לטיפול בפניות

סוג השירות	סוג הבקשה	זמן תגובה
הפקה	הצטרפות	8 ימי עסקים
שירות	אישור לבקשות אשראי	11 ימים במוצע
תביעות	סילוק תביעה	120 ימי עסקים ממועד פתיחת התביעה ובכפוף לתנאי הפוליסה