

הבינלאומי סוכנות לביטוח (2005) בע"מ - אמנת שירות

הקדמה

החברה מחויבת ליצירת חווית שירות חיובית ללקוחותיה בכל מגע שלהם איתה, על בסיס ערכיה: הוגנות, אכפתיות, שותפות, אתגר ומקצוענות.

לפיכך, החברה פועלת באופן מתמיד לשיפור חווית הלקוח בכל ההיבטים:

ערוצי התקשורת

החברה מקדמת באופן מתמיד פיתוח מגוון רחב של ערוצי תקשורת יעילים, זמינים, פשוטים ונוחים ביניהם לבין לקוחותיה תוך שימוש בטכנולוגיה מתקדמת, מתוך הבנה שהנגשת החברה ללקוחות בערוץ התקשורת הנוח להם מייצרת חווית שירות חיובית.

בין היתר, יכול לפנות לקוח לחברה באמצעי טלפוני ובאמצעים דיגיטליים שונים כגון דואר אלקטרוני.

כחלק מתפיסת שירות זו, החברה פועלת למזער ככל שניתן את הצורך של לקוח להודיע למשרדי החברה על מנת לאפשר ביצוע מגוון רחב של פעולות ללא צורך בהמתנה לזמינות של עובדי החברה בערוץ תקשורת כלשהו.

זמינות השירות

החברה שואפת ליצירת זמינות גבוהה ויציבה לפניות לקוחות, הן מבחינת משך ההמתנה ליצירת קשר ראשוני, הן מבחינת מגוון ערוצי התקשורת העומדים לרשות הלקוח בפנייתו לחברה, והן מבחינת לוח הזמנים להשלמת הטיפול בפניית הלקוח.

בהתאם לכך, החברה הגדירה לוחות זמנים כמפורט להלן:

- פניה טלפונית למוקדי החברה תענה תוך 90 שניות בממוצע בשעות הפעילות של אותו מוקד ולא יותר מחמש דקות המתנה ללקוח.
- פניה המגיעה לחברה דרך הערוצים הדיגיטליים ובדואר ישראל מתאפשרת על פני 24 שעות ביממה בכל ימות השבוע.
- פניה כאמור, שהתקבלה בחברה שלא על דרך של שירות עצמי מלא, תענה בימי חול בתוך 24 שעות ובחגים, מועדים וסופי שבוע - תוך 48 שעות ממועד סיומם.
- כל פניה של לקוח תקבל מענה ברור ומנומק ככל הנדרש ותוך זמן סביר.

פתיחות למשוב

החברה מעודדת את לקוחותיה להעיר לה על כל פן של השירות שהיא מעניקה, לחלוק על החלטות החברה ולהשיג עליהן ואף להתלונן, מתוך אמונה שביקורת מביאה לשיפור בשירות.

החברה מאפשרת נגישות גבוהה ופשוטה לפעילויות השירות השונות שלה, לרבות השגה בפני מנהלים על החלטות עובדים, וכן למחלקת פניות הציבור, והכל-בתקשורת טלפונית ודיגיטלית כאחד.

החברה תבדוק, תתייחס ותשיב לכל לקוח שהשיג על החלטה, התלונן או העיר לחברה תוך זמן סביר ולא יותר מ-30 יום מהרגע שהתקבלה פנייתו בחברה.

איכות השירות ופרטיות

החברה מחויבת לאיכות השירות ללא פשרות.

החברה מכבדת את לקוחותיה, את פרטיותם ואת סודיות המידע שלהם ומתייחסת אליהם באדיבות ובהגינות.

בקרה

החברה מקפידה לנהל מערך של מעקב, בקרה ומדידה שוטפים, במטרה לשפר את האיכות והמקצועיות שלה ושל עובדיה.

נגישות

החברה מחויבת ליצירת חווית שירות חיובית לכלל לקוחותיה בכל מגע שלהם איתה.

בהתאם לתפיסה זו של החברה ובהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח, 1998 – ותקנותיו, מבצעת החברה התאמות נגישות באתר האינטרנט שלה בליווי צמוד של יועצי נגישות וגורמים מקצועיים אחרים, באופן שיאפשר מתן שירות מלא, מהיר

ועיל באמצעות אתר האינטרנט גם ללקוחות בעלי מוגבלות.

שעות פעילות ודרכי התקשורת

ימים א – ה' בין השעות : 08:00-16:00

טלפון: 03-5645511 | *5176

פקס: 03-7348984

מייל: blharel@harel-ins.co.il