



הכשרה חברה לביטוח בע"מ

אמנת שירות לקוחות

מבוא

1

הכשרה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה") מחויבת להעניק שירות אישי ומקצועי ללקוחותיה וסוכניה, על בסיס עקרונות השירות המפורטים באמנה זו, והם: אחריות ושירותיות, שקיפות, אמינות ויושרה, אדיבות וייצוגיות, זמינות, מקצועיות והכשרה. עקרונות אלו הנם עקרונות משלימים לערכי התרבות הארגונית של החברה, והם: תקשורת פתוחה ויעילה, אחריות, שירותיות, לויאליות, מצוינות ולמידה מתמדת, שיתופיות, משפחתיות וגאווה יחידה.

ממונה שירות לקוחות

2

החברה מינתה מנהל חטיבת לקוחות ושירות האמון, בין היתר, על עמידת פעילות נותני השירות באמנה זו, לרבות על רמת השירות הניתנת ללקוחות והמדדים לבדיקתה, רמת השירות הניתנת ללקוחות בתקופות שיא ואופן הערכות מערכי השירות בתקופות אלו, תיעוד מידע בנוגע לפניית לקוחות למוקדי השירות, לרבות ביחס לאמצעים המשמשים לתיעוד וסיווג המידע המתועד.

כחלק משיפור חווית השירות החברה מעודדת את לקוחותיה להסב את תשומת לבם לנושאים המצריכים בחינה/שיפור ו/או להעלאת השגות שונות, לרבות השגות לעניין רמת השירות הניתן להם.

עקרונות שירות

3

אחריות ושירותיות

3.1

3.1.1 החברה תטפל בפניות לקוחותיה בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות.

3.1.2 פניית לקוח לחברה, בכל אמצעי ההתקשרות העומדים לרשות הלקוח, תטופל מתחילתה ועד סופה ע"י גורם מקצועי בתחום הפניה.

3.1.3 החברה תשיב מידע מלא וענייני בהתאם לפניה, בין היתר, לגבי אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות הציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכיוצ"ב.

3.1.4 החברה תשיב בכתב לכל פניה שתתקבל בכתב מהפונה, בין אם נשלחה לפניות הציבור ובין אם נשלחה לגורם אחר בחברה, תוך זמן סביר ובאופן מלא ומנומק, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

3.1.5 המענה ללקוח יהיה מלא, מנומק וימצה את כל נושאי פנייתו.

3.1.6 יובהר כי טיפול בתביעות יעשה בהתאם להוראות חוזר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור ומערכות הכללים של החברה המפורסמות באתר האינטרנט.

3.1.7 לפניה לממונה על פניות הציבור בחברה, ניתן לפנות באמצעים הבאים:

***3453**

- באמצעות המייל בכתובת Memune@hcsra.co.il.
- באמצעות פקס שמספרו 03-5167590
- באמצעות אתר האינטרנט של החברה
- באמצעות אתר החברה צור קשר פניה לנציג תלונות הציבור
- באמצעות הדואר לכתובת: רח' המלאכה 6, חולון (עבור הממונה על פניות הציבור)

3.2 שקיפות

- 3.2.1 החברה תספק מידע שיידרש ע"י הלקוח, והרלוונטי אליו, בין היתר, על מנת שהלקוח יוכל לקבל החלטה נכונה ומושכלת בהתאם לצרכיו האישיים.
- 3.2.2 המידע יסופק תוך זמן סביר ובאמצעי התקשורת אשר נקבעו ע"י החברה, בין השאר, בהגיונות, בכבוד ותוך שמירה על פרטיות הלקוח, בהתאם למדיניות הגנת הפרטיות של החברה המפורסמת באתר האינטרנט של החברה, בכתובת www.hcsra.co.il.
- 3.2.3 מבלי לגרוע מן האמור, החברה תשמור על פרטיותו של הלקוח, תוך כיבוד מידע סודי ומידע חסוי של הלקוח או מידע חסוי אודות הלקוח.
- 3.2.4 החברה לא תסתיר, במתכוון או שלא במתכוון, מידע שיכול להשפיע על החלטותיו ו/או דעותיו של הלקוח בהתאם למגבלות והנחיות החברה.
- 3.2.5 באתר האינטרנט, הזמין 24 שעות ביממה, יפורסמו מידעים ותנאי פוליסות לצורך קבלת מידע מהיר, ללא צורך בפניה לחברה.
- 3.2.6 לרשות הלקוחות עומד אתר אישי באמצעותו ניתן להתעדכן במצב הביטוחי של הלקוח, תשלומי פרמיות וסכומי חיסכון. לצורך שימוש באתר כאמור יינתן לכל לקוח, המבוטח בחברה, שם משתמש וסיסמא אישיים.

3.3 אמינות ויושרה

- "עקרון על" עבור החברה הנו אמינות ויושרה כלפי ציבור לקוחותיה.
- במסגרת זו, החברה פועלת למתן שירות אמין, תוך התאמת המוצר לצרכי הלקוח ומסירת מידע מהימן הן בשלב הרכישה והן בשלב התפעול השוטף של הפוליסה.
- החברה מתחייבת לעמוד בכל התחייבויותיה בהתאם להוראות הפוליסות אותן משווקת לרבות במועדים הקבועים בהוראות הפוליסות ובמדיניות זו.

3.4 אדיבות וייצוגיות

- 3.4.1 החברה מתחייבת להעניק שירות אישי, אדיב ומנומס לכל ציבור לקוחותיה.
- 3.4.2 החברה מתחייבת למתן שירות אכפתי, תוך הקשבה לצרכי הלקוחות ונכונות אמיתית לסייע ללקוח.
- 3.4.3 החברה מנחה את עובדיה להגיע בהופעה מכובדת, מסודרת ונקייה.

3.5 מקצועיות והכשרה

- 3.5.1 כל פנייה תטופל ובסטנדרטיים מקצועיים וברמת שירות גבוהה ובהתאם לכללים הבאים:

- מתן מענה וביצוע פעולות ע"י הגורמים האחראים באגפים הרלוונטיים.
- כל ערעור מצד הפונה לאופן ולתוכן המענה, יטופל ע"י גורם מקצועי נוסף האחראי למתן המענה באגף הרלוונטי.
- 3.5.2 עובדים המעניקים שירות ללקוחות החברה, מגויסים בהתאם למקצועיות הנדרשת מהם, השכלתם, הכשרתם וניסיונם, הרלוונטיים לצורך מתן השירות.
- 3.5.3 החברה מוודאת כי עובדיה פועלים בהתאם לנהלים, המוצרים והוראות הדין הרלוונטיים לעבודתם. במסגרת זו החברה פועלת כדלקמן:
 - החברה פועלת לוודא כי העובד מבצע את עבודתו בהתאם לנהלי החברה, הוראות הדין והמוצרים הרלוונטיים בהתאם לסוג הפנייה.
 - החברה פועלת לשמור על הרמה המקצועית של נציגי מרכז קשרי הלקוחות ונותני השירות, אשר מעניקים שירות לציבור לקוחותיה, בין היתר, באמצעות מתן הדרכות, סדנאות, ריענון הנחיות וכיוצא ב.
 - החברה פועלת להכשיר עובדים חדשים לצורך עמידתם בסטנדרטיים מקצועיים ושירותיים שהחברה קבעה לעצמה.

3.6 זמינות

- החברה זמינה לרשות לקוחותיה באמצעי תקשורת שונים ובפריסה ארצית, בהתאם לכללים הבאים:
- 3.6.1 החברה מעמידה באתר הלקוחות אזור מעודכן 24/7. האזור גם אינפורמטיבי וגם תפעול אישי של הלקוח.
 - 3.6.2 אפליקציית בסט אינווסט עם תיק אישי כולל אפשרות לתפעול באפליקציה.
 - 3.6.3 בכל הנוגע לתחום ביטוח החיים, מנהלים וחסכון ארוך טווח החברה העמידה לרשות לקוחותיה מוקד שירות לקוחות.
 - מוקד שירות הלקוחות פועל למענה טלפוני אדיב, מהיר ותוך זמן המתנה סביר שלא יעלה על 3 דקות בממוצע.
 - מוקד שירות הלקוחות של תחום ביטוח החיים וחיסכון ארוך טווח פעיל בימים א'-ה', בין השעות 08:30-16:30 בטלפון *3453. החברה מתחייבת כי אחוז המענה במוקד השירות לא יפחת מ-90%.
 - 3.6.4 בכל הנוגע לתחום הפיננסיים, במוצר "בסט אינווסט", החברה העמידה לרשות לקוחותיה מוקד שירות ייעודי. המוקד פועל למענה טלפוני אדיב, מהיר ותוך זמן המתנה סביר שלא יעלה על 3 דקות בממוצע.
 - מוקד השירות של תחום הפיננסיים פעיל בימים א'-ה', בין השעות 08:30-16:30 בטלפון *3494.
 - החברה מתחייבת כי אחוז המענה במוקד השירות לא יפחת מ-90%.
 - 3.6.5 בכל הנוגע לתביעות רכב רכוש, החברה העמידה לרשות לקוחותיה מוקד תביעות. מוקד התביעות פועל בהתאם לעקרונותיה של החברה, למענה אדיב, מהיר ובזמן המתנה סביר שלא יעלה על 3 דקות בממוצע. מוקד התביעות פעיל בימים א'-ה', בין השעות 08:30-16:30 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00-12:00 בטלפון *3453. החברה מתחייבת כי אחוז המענה במוקד התביעות לא יפחת מ-90%.

***3453**

- 3.6.6 בכל הנוגע לתביעות רכוש, דירה ובתי עסק, החברה העמידה לרשות לקוחותיה מדור תביעות רכוש. מדור תביעות רכוש פועל בהתאם לעקרונותיה של החברה, למענה אדיב, מהיר ובזמן המתנה סביר שלא יעלה על 3 דקות בממוצע. מדור תביעות רכוש פעיל בימים א'-ה', בין השעות 08:30-16:00 בטלפון *3453. החברה מתחייבת כי אחוז המענה במוקד התביעות לא יפחת מ-90%.
- 3.6.7 בכל הנוגע לתמיכה טכנית באתר האינטרנט ובחיבור למערכות החברה, החברה העמידה לרשות לקוחותיה מוקד תמיכה. המוקד פועל למענה טלפוני אדיב, מהיר ותוך זמן המתנה סביר שלא יעלה על 3 דקות בממוצע. מוקד התמיכה פעיל בימים א'-ה', בין השעות 08:00-17:00 בטלפון *3453. החברה מתחייבת כי אחוז המענה במוקד התמיכה לא יפחת מ-90%.
- 3.6.8 בכל הנוגע לתחום הביטוח הכללי, החברה העמידה לרשות לקוחותיה מוקד שירות לקוחות. מוקד שירות הלקוחות פועל למענה טלפוני אדיב, מהיר ותוך זמן המתנה סביר שלא יעלה על 3 דקות בממוצע. מוקד שירות הלקוחות של תחום הביטוח הכללי פעיל בימים א'-ה', בין השעות 08:30-16:00 בטלפון *3453. החברה מתחייבת כי אחוז המענה במוקד השירות לא יפחת מ-90%.
- 3.6.9 יתר נותני השירות בחברה, לרבות גבייה משפטית ומרכזיה כללית, עומדים לרשות לקוחות החברה ופועלים למענה טלפוני אדיב, מהיר ותוך זמן המתנה סביר, בימים א'-ה' בין השעות 08:00-16:00 בטלפון *3453.
- 3.6.10 אגף ביטוח חיים ופיננסים, עומדים לרשות סוכני החברה ופועלים למענה טלפוני וקבלת קהל תוך זמן המתנה סביר, בימים א', ב, ד, ה בין השעות 09:00-13:00 ימי ג' אין קבלת קהל.
- 3.6.11 מחלקת תביעות חיים ובריאות, עומדים לרשות לקוחות החברה ופועלים למענה טלפוני וקבלת קהל תוך זמן המתנה סביר, בימים ב' וד' בין השעות 08:30-13:00. אין קבלת קהל אלא בתיאום מראש. ביתר הימים ניתן לפנות לקבלת שירות באמצעות המוקד.
- 3.6.12 מחוזות החברה, עומדים לרשות סוכני החברה ופועלים למענה טלפוני וקבלת קהל תוך זמן המתנה סביר, בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00. בגין יתר הנושאים, שאינם מפורטים לעיל, לרבות בפניות הציבור. החברה העמידה לרשות לקוחותיה אפשרות לפנות אליה, באמצעות אתר החברה, עמוד הפייסבוק של החברה, פקס ומייל כמפורט בסעיף 1.5 לעיל. כמו כן, באתר החברה מפורטים פרטי ההתקשרות של אנשי המפתח בחברה.
- 3.6.13 כמו כן, עומד לרשות החברה מוקד דיגיטל – תקשורת כתובה הפועל למתן מענה תוך זמן סביר בציאט ובמסנג'ר בימים א'-ה' בין השעות 08:30-16:00.
- 3.6.14 החברה מעמידה ללקוחותיה אפשרות לקבלת מתן שירות פרונטאלי בפריסה ארצית לפי הפירוט שלהלן:

- משרד ראשי רח' המלאכה 6, חולון;
- אגף ביטוח חיים ופיננסים רח' המלאכה 6, חולון;
- אגף תביעות אלמנטארי רח' המלאכה 6, חולון;
- צוות הגבייה רח' המלאכה 6, חולון;
- מחוז מרכז אקספרס, מרכז רח' המלאכה 6, חולון;
- מחוז צפון שדרות פלי"ם 2, חיפה;

3.6.15 במטרה להכין את החברה לעידן חדש בשירות, שבו הלקוח יוכל לקבל שירות 24/7 באמצעים דיגיטליים וערוצי תקשורת, בכל זמן שיחפוץ והטיפול יהיה ללא מגע אדם, דבר אשר ישפר את השירות, החברה מעמידה ללקוחותיה אפשרות לקבלת מתן שירות דיגיטלי למגוון שירותים לפי הפירוט שלהלן:

- מרכזייה IVR לקבלת שירותים אוטומטיים, ללא צורך בנציג
- מערכת לתקשורת כתובה בציאט ווצאפ שחלקה אוטומטי 24/7 וחלקה מענה לפי שעות הפעילות.
- GOOGLE – מענה לתגובות בדירוג החברה.
- פייסבוק מסנגר הכשרה
- מסנגר פייסבוק
- "צור קשר" באמצעות אתר האינטרנט של החברה, עם אפשרות לתאם לפי שעה ויום לקבלת מענה.
- זמן מענה ראשוני לפניות שהתקבלו בחברה באמצעות דואר אלקטרוני ופקס, לא יעלה על 72 שעות.

4 **ממונה אזרחים ותיקים** – החברה מינתה ממונה אזרחים ותיקים אשר ידווח לממונה השירות של הגוף המוסדי.

אזרח ותיק- מי שמלאו לו 67 שנים.

5 החברה אף מינתה **רכז נגישות** בחברה לפי תקנון שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג – 2013, אשר יגיש להנהלה ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בהוראות תקנות הנגישות לשירות.

6 **מנגנוני דיווח ובקרה:**

החברה מפעילה מנגנוני דיווח ובקרה פנימיים וחיצונים, בין היתר באמצעות:

- הקשבה לשיחות עם נציגי שירות הלקוחות
- סקרי שביעות רצון
- ביצוע תהליך של הפקת לקחים וזאת על מנת למנוע הישנות של מקרים דומים בעתיד.
- בחינת סוגי התלונות לצורך מניעת מוקדמת של הישנות מקרים וכיו"ב.

בברכה,

הכשרה חברה לביטוח בע"מ