



אמנת שירות

מנורה מבטחים ביטוח בע"מ

מנורה מבטחים ביטוח, כחברת ביטוח גדולה ומובילה בישראל, מאמינה כי מוטלות עליה החובה והאחריות להעניק למבוטחיה שירות איכותי, מקצועי ואמין.

מנורה מבטחים ביטוח מודה למבוטחיה על האמון שנתנו בה, ומבטיחה כי תפעל, ככל שניתן, על מנת לספק לכל מבוטחיה שירות מהמעלה הראשונה, וזאת במקצועיות, זמינות ושקיפות, תוך שמירה על הוראות ההסדרים התחיקתיים החלים עליה.



מקצועיות

מנורה מבטחים ביטוח מאמינה ששירות איכותי הוא גם שירות מקצועי, ולכן, השירות שלנו כולל:

- הקפדה על אתיקה מקצועית כלפי המבוטחים.
- שירות אישי ומקצועי לכל מבוטח, לרבות באמצעות סוכנים מורשים הפועלים ברחבי הארץ.
- מרכז קשרי לקוחות טלפוני בו עומדים לרשות המבוטחים נציגי שירות זמינים ומקצועיים.
- לבקשת מבוטח הפונה למרכז קשרי הלקוחות, יימסר מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה, תוך הקפדה על פרטיותו כמתחייב מהוראות הדין.

להשגת יעד מקצועיות השירות, מנורה מבטחים ביטוח פועלת ל-

- הכשרת עובדיה בקורסים מקצועיים, ימי עיון, השתלמויות ופעילויות הכשרה נוספות, במטרה לשמור על רמה מקצועית גבוהה ביותר של עובדיה בכל תחומי הפעילות של החברה.
- ביצוע סקרי שביעות רצון תקופתיים בין מבוטחי החברה תוך הפקת לקחים ושיפור שוטף של השירות והמקצועיות של נותני השרות בחברה.
- בקרה שוטפת על מערך השירות של החברה כדי לוודא את איכות, מקצועיות ותקינות השירות.



זמינות

מנורה מבטחים ביטוח מאמינה כי לצורך מתן שירות איכותי, עליה להיות זמינה ללקוחותיה בערוצי תקשורת שונים ומגוונים, ולספק מענה ענייני בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי, ולכן:

- מרכז קשרי הלקוחות של החברה מציע מענה טלפוני אנושי, אישי ומקצועי בימים א'-ה' בין השעות 08:00-16:00, למעט בערבי חג ובחגים.
- הפונה למרכז קשרי הלקוחות הטלפוני יכול לבקש שנציג מנורה מבטחים ייצור עימו קשר, ונציג מקצועי ייצור עם הפונה קשר תוך יום עסקים אחד.
- בנוסף, מרכז קשרי הלקוחות זמין לכל פונה, 24 שעות ביממה, לצורך דיווח על נזק לרכב ורכוש וכן לסיוע בנושאי בריאות דחופים.
- הפונה למרכז קשרי הלקוחות יגיע למענה אנושי בזמן הקצר ביותר האפשרי, למעט אם בשל עומס פניות בלתי צפוי יתארך משך ההמתנה מעבר למקובל. במועדים בהם צפוי עומס פניות גדול במיוחד, יתוגבר מרכז קשרי הלקוחות הטלפוני בנציגי שירות נוספים.
- פניות בדואר אלקטרוני למרכז קשרי לקוחות, ייענו תוך יום עסקים אחד.
- לחברה אתר מרשתת (אינטרנט) מאובטח וזמין לקבלת מידע כללי ואישי בכל עת. באתר יפורסמו נתונים שונים הנוגעים לפעילות החברה לרבות, דוחות כספיים, פירוט השקעותיה ופרטי נושאי המשרה בה, וכן מידע לגבי מוצריה ודרכי התקשרות עמה, לרבות טפסים להגשת תביעה.
- הגשת בקשות שירות שונות (כדוגמת משיכת כספים, תביעות וכו') תתבצע במגוון אפשרויות: באמצעות פניה טלפונית למוקד קשרי הלקוחות וקבלת טפסים ישירות לטלפון הנייד, מילוי בקשה באמצעות אזור המידע האישי באתר האינטרנט ועוד.
- בקשות לפדיון, העברה בין מסלולי השקעה וטיפול בתביעות, יבוצעו בהתאם להוראות ההסדר התחיקתי הרלבנטיות אך לא יאוחר מתום 30 ימי עסקים מיום קבלת כל המסמכים הדרושים, לפי המקרה והעניין.
- מנורה מבטחים ביטוח מחוייבת לשירות נגיש, מקצועי ושיווינוי לכלל לקוחותיה ובהתאם לכך ביצעה החברה התאמות להגשת השירות ללקוחות עם מוגבלות. לבקשת הנגשת מידע - ניתן לפנות למוקדי שירות הלקוחות בטלפון *2000 או באמצעות כתובות המייל המופיעות בעמוד מוקדי שירות לקוחות, או באמצעות פנה אלינו.

שקיפות

- מנורה מבטחים ביטוח מאמינה כי לצורך מתן שירות איכותי עליה לספק למבוטחיה מידע כללי ואישי, מהימן ומדויק, ולכן:**
- החברה שואפת שהמידע אודות המבוטח זכויותיו, הרשום במערכת, יהיה עדכני ואמין ככל הניתן, בכפוף, בין היתר, למועדי ולאופן מסירת מידע אודות המבוטח על ידי המבוטח או מיופה כוחו, על ידי מעסיקיו ו/או סוכן הביטוח שלו, להן השפעה על עדכניות ואמינות המידע.
 - למבוטחים יישלחו דיווחים שוטפים כנדרש בהוראות ההסדר התחיקתי.
 - תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי מבוטח על מנת לשמור על פרטיותו, בכפוף ובהתאם להוראות הדין.
 - בכל מענה לפניה יינתן מענה מלא וענייני ללקוח על בסיס המידע המעודכן בנוגע לאותו מבוטח זכויותיו, כפי שרשום במערכת של מנורה מבטחים. המענה יכלול, בין היתר, פירוט, בהתאם לתוכן הפניה, אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות הציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכו'. מנורה מבטחים ביטוח ערה לרגישות הרבה שבטיפול בתביעות מבוטחיה, ולכן תטפל בהן באופן מקצועי, הוגן ויסודי, בהתאם לתנאי הפוליסה וההסדרים התחיקתיים החלים עליה, ללא משוא פנים ותוך כיבוד התובע ומשפחתו.

**דעתכם
חשובה לנו**

מבוטחי מנורה מבטחים ביטוח יכולים להשיג ולהעיר על איכות השירות שניתן להם באמצעות פנייה לממונה על פניות הציבור בחברה, או באמצעות מנגנון "פנה אלינו" באתר המרשתת (אינטרנט) של החברה.

