



אמנת שירות – שומרה חברה לביטוח בע"מ

שומרה, כחברת ביטוח איכותית, חדשנית ומצטיינת בתחום מתן השירות בשוק הביטוח במדינת ישראל, מאמינה כי מוטלות עליה החובה והאחריות להעניק למבוטחיה שירות מקצועי, מהיר ואמין.

אמנת שירות זו מהווה כתב התחייבות ותיאום ציפיות מול חברת שומרה למבוטחיה על מנת להגדיר ולספק רמת שירות ברורה וברת מדידה.

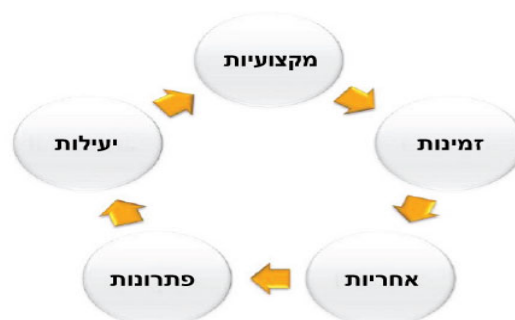
התפיסה לפיה נבנתה אמנת השירות, ממקמת את המבוטח במרכז ונגזרת מחזון שירות המכיר בכך שהמערכות, התהליכים והעובדים נועדו להעניק למבוטח את השירות הטוב ביותר בזמן הקצר ביותר.

עובדינו מתחייבים לייצג את שומרה בצורה המכובדת ביותר, כפי שמתבקש מעובדי חברה שחרתה על דגלה את תחום המצויינות בשירות, תוך שמירה על עקרון הרצף.

-מטרתנו הינה העלאת שביעות רצון המבוטחים מהשירות הניתן על ידי החברה-

אמנת השירות גובשה תוך ביצוע תהליך ממושך של פעילות ארגונית אשר נועדה לבסס תפיסת שירות אשר ממוקדת במבוטח, מתוך ההבנה כי תפקידנו הוא מתן מענה לצרכי המבוטחים.

עקרונות השירות אליהם מחויבת החברה בעת מתן שירות למבוטחיה הינם:





עקרונות אלו יבואו לידי ביטוי במענה אישי ומקצועי, נגישות והבנה של המבוטח תוך שימת דגש לאופי המבוטח ולצרכיו.

על בסיס ערכי שירות אלו אנו מתחייבים לעשות כל שביכולתנו כדי לתת מענה מקצועי, אדיב, יעיל ומהיר לכל מבוטח.

שירות איכותי = שירות מקצועי

על מנת לתת למבוטחנו מענה מקצועי אנו מתחייבים להטמיע אמנה זו וערכיה בקרב עובדינו, וכן להכשיר את עובדינו באמצעות השתלמויות, קורסים וימי עיון וזאת על מנת לשמור על רמה מקצועית גבוהה ביותר של העובדים בכל תחומי הפעילות השונים בהם עוסקת החברה במהלך עסקיה הרגיל.

כמו כן, מתחייבת חברתנו לבצע בקרה שוטפת על מערך השירות של החברה כדי לוודא שמירה על רמת שירות גבוהה ועל מקצועיות השירות בקרב עובדי החברה.

שירות איכותי = זמינות

החברה מקדמת באופן מתמיד פיתוח מגוון רחב של ערוצי תקשורת יעילים, זמינים, פשוטים ונוחים בינה לבין מבוטחיה תוך שימוש בטכנולוגיה מתקדמת.

כחלק מתפיסת שירות זו החברה פועלת למזער ככל שניתן את הצורך של הלקוח להגיע למשרדי החברה על מנת לקבל שירות כלשהו.

פניות בדואר אלקטרוני לממונה על השירות ייענו בהקדם האפשרי – עד 30 ימים מיום קבלת הפנייה ועד לקבלת התשובה הסופית.

לחברה אתר אינטרנט מאובטח וזמין (www.shomera.co.il) לקבלת מידע כללי בכל עת. באתר ניתן למצוא את פוליסות הביטוח של שומרה, נתונים שונים הנוגעים לפעילות החברה לרבות דוחות כספיים ופרטי נושאי המשרה בה, מידע לגבי מוצריה, מידע לגבי תביעות לרבות טפסים להגשת תביעה, סטאטוס תביעה ודוחות שמאי, ודרכי ההתקשרות עם החברה.

שומרה מתחייבת להיות זמינה למבוטחיה בערוצי תקשורת שונים ומגוונים, ולצורך כך מעמידה שומרה לרשותכם את דרכי ההתקשרות הבאות:



זמני הטיפול	דרכי ההתקשרות של הלקוח	המחלקה נותנת השירות	נושא הפניה
עד 30 ימים קלנדארים היחידה תשיב לפניות במהירות האפשרית ולא יאחר מזמני התקן תוך קיצור זמני הטיפול במידת האפשר, שלא על חשבון איכות הטיפול.	באמצעות המרכזיה הראשית 03-9258000 או ישירות למוקד 03-9258074 או בפקס 03-9291447 זמני פעילות המוקד : ימים א'-ה' 08:00-16:00 ניתן להשאיר הודעה במענה הקולי http://www.shomera.co.il/228.html	גביה	פניות לקוחות בנושאים כספיים כגון: תשלום חוב ובקשות לאישור תשלום/ קבלה/ אישור מס
עד 30 ימים קלנדארים היחידה תשיב לפניות במהירות האפשרית ולא יאחר מזמני התקן הקבועים בחוזר בירור ויישוב תביעות, תוך קיצור זמני הטיפול במידת האפשר, שלא על חשבון איכות הטיפול.	מוקד התביעות 03-9258020 זמני פעילות המוקד : ימים א'-ה' מוקד תביעות רכב מקיף 08:00-16:00 מוקד תביעות רכב צד ג' 08:00-15:00 http://www.shomera.co.il/228.html	מחלקת תביעות	פניות הקשורות בטיפול בתביעות מבוטחים או צד ג'
עד 30 ימים קלנדאריים היחידה תשיב לפניות במהירות האפשרית ולא יאחר מזמני התקן הקבועים בחוזר יישוב תביעות תוך קיצור זמני הטיפול במידת האפשר, שלא על חשבון איכות הטיפול	באמצעות פקס 03-9251613 או באמצעות דוא"ל pniot@shomera.co.il זמני פעילות המדור : ימים א'-ה' 08:00-16:00	פניות הציבור	כל נושא



טבלת המועדים לבירור ויישוב תביעות – על פי חוזר בירור ויישוב תביעות ¹:

המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה	סעיף בחוזר
14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים	8(א)(7)
30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	8(ב)
כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	8(ו)(3)
30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	8(ט)(6)
14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם	8(יב)(2)
14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	8(יג)(1)
7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	8(יג)(2)
30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	8(יד)
14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	8(טו)(1)
21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	8(טו)(3)

דעתכם חשובה לנו

מבוטחי שומרה יכולים להשיג ולהעיר על איכות השירות שניתן להם באמצעות פנייה לממונה על פניות הציבור בחברה או באמצעות מנגנון "ברצוני להתלונן" או "ברצוני להחמיא" באתר האינטרנט של החברה. כל זאת מתוך אמונה שביקורת מביאה לשיפור השירות. החברה מתחייבת לבדוק, להתייחס ולהשיב לכל אדם הפונה אליה תוך פרק זמן סביר ולא יאוחר מ- 30 ימים מיום שהתקבלה פנייתו בחברה.

ניתן לפנות במייל: <mailto:memuna-sherut2@shomera.co.il>

¹ חוזר מספר 9-9-2016 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור" מיום 05.07.2016.