

אמנת שירות 'שלמה חברה לביטוח'

"שלמה חברה לביטוח' שמה לעצמה כמטרה להעניק את חווית השירות הטובה ביותר המותאמת לצורכי לקוחותיה, תוך זמינות, מקצוענות ומתן מענה אנושי המותאם לצורכי הסוכנים והלקוחות"

מתן מענה אנושי

שביעות רצון הלקוחות היא ערך עליון ב'שלמה חברה לביטוח'. אנו מחויבים לתרבות ממוקדת לקוח, המבוססת על מקצועיות, שירותיות, זמינות, יחס אישי, אדיבות והקשבה. אנו מקפידים כי כל פעולותינו ייעשו תוך שיקול דעת, הוגנות, עקביות ושמירה על כבוד האדם באשר הוא אדם, ללא אפליה או קיפוח, ביושרה אישית וצדק מקצועי.

מקצועיות

'שלמה חברה לביטוח' מעמידה לרשות לקוחותיה, מנהלים ועובדים בעלי מומחיות מהשורה הראשונה. על מנת לשמור על רמה מקצועית, שירותית ואדיבה, החברה מקפידה על תהליך גיוס אשר שם דגש להיבטים של אמינות, ניסיון ומקצועיות ההון האנושי, תוך ביצוע הדרכות והכשרות באופן שוטף לצורך מתן מענה הולם ומיטבי. עובדי החברה פועלים על פי הדין ובהתאם לנוהלי עבודה ברורים, ועושים ככל שיידרש על מנת לבצע את מבוקשם של הלקוחות במסגרת החוק.

חדשנות תפעולית וטכנולוגית

'שלמה חברה לביטוח' שואפת לייצר ערך מוסף לסוכנים וללקוחות באמצעות פיתוח כלים מגוונים לצרכיהם המשתנים, מתוך רצון להתאים את שירותינו לעידן הדיגיטלי. אנו מקפידים על למידה מתמדת בכל הערוצים האפשריים בכדי להמשיך לחדש ולפתח את שירותינו לצרכי לקוחותינו.

- 'שלמה חברה לביטוח' עומדת לרשות לקוחותיה במגוון ערוצים, תוך זמינות וגמישות מרבית:
 - מוקד שירות הלקוחות, זמין עבורך במספר **3739***, בימים א'-ה', בין השעות 08:30-16:00, או ב-SMS במספר **03-9231190**.
 - אתר האינטרנט של החברה: **www.Shlomo-bit.co.il**, זמין לשירותך 24 שעות ביממה. באפשרותך לקבל מידע אישי וכללי, להוריד טפסים, לבצע פעולות שונות וכן לפנות אלינו בדף יצירת קשר בכל נושאי הפעילות הרלוונטיים.
 - תקופות שיא/עומס בלתי צפוי: אנו נערכים מראש ככל שביכולתנו לתקופות שיא ידועות על מנת לספק מענה ללקוחותינו בזמן סביר, מבלי לפגוע באיכות הטיפול ומקצועיותו, וכן נייערך בזמן אמת לטיפול בתקופות שיא בלתי צפויות.

לקוחות שלמה ביטוח, דעתכם חשובה לנו:

באפשרותכם לשתף אותנו בחוויית השירות לה זכיתם בסקרי השירות הנערכים על-ידי החברה ואף להשיג על רמת השירות שניתנה לכם, במקרה הצורך, באמצעות פניה למנהלת השירות בחברה ו/או מי מטעמה.

אנו פועלים בהתאם "לחוזר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור", טבלת המועדים מפורטת להלן:

תיאור השירות	התקופה לטיפול
1 דרישת מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים
2 מסירת הודעה בדבר הליך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים
3 מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 יום מיום מסירת ההודעה
4 מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 יום
5 העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים מיום קבלת פסק דין בחברה או מיום חתימת ההסכם.
6 מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים ממועד דרישת הפוליסה
7 הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד שלישי	7 ימי עסקים מיום הדרישה
8 מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה
9 מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה
10 טיפול בפניות ציבור	30 ימים ממועד קבלת הבקשה

* התקופה לטיפול בבקשות תחל מהמועד בו התקבלו בחברה המסמכים הנדרשים בשלמותם.