



ינואר 2019

## אמנת שירות – כלמוביל סוכנות לביטוח

כלמוביל ביטוח, כגורם אשר רואה את הלקוח במרכז, מתחייבת למתן שירות מקצועי, איכותי, הוגן וזמין ללקוחותיה. כלמוביל ביטוח חרתה על דגלה את העמדת הלקוח במרכז וזאת לשם יצירת מערכת יחסים בין הסוכנות ללקוחותיה המושתתת על אמון הדדי.

באמנה זו, כלמוביל ביטוח מצהירה ומתחייבת בפני לקוחותיה:

1. כי תנהג בהגינות ובהוגנות תוך מתן כבוד לכל לקוח ולכל פניה באשר היא.
2. כי תשמור ותגן על פרטיות כל לקוח ועל כל מידע הקשור לביטוחיו ולא תעביר מידע זה לצדדים שלישיים, אלא אם היא נדרשת לעשות כן על פי דין.
3. כי תטפל בפנייה של כל לקוח ותעניק לו מענה מקצועי בפרקי הזמן המוגדרים מטה:

- מסמכים הנמצאים ברשותנו יימסרו ללקוח לכל היותר תוך 3 ימי עסקים.
- פגישה עם הלקוח המעוניין בכך תתואם לכל היותר בתוך 7 ימי עסקים.
- בקשות לקבלת מסמכים מחברת הביטוח יטופלו בהקדם האפשרי ובכל מקרה לא יותר מ- 7 ימי עסקים.
- מידע אודות זכויות הלקוח בכל הנוגע לטיפול בתביעה וכן דרכי הפעולה מול המבטח במסגרת הליך התביעה, יימסר תוך 2 ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.

אנו זמינים ללקוחות בטלפון, בדוא"ל ובפקס ומתחייבים לקיים תקשורת יעילה וזמינה עבורכם.

### **דרכי התקשרות עם הסוכנות:**

בדואר: רחוב העמל 20, ראש העין, מיקוד 4809261

בטלפון: \*6005

בדוא"ל: [6005@colmobil.co.il](mailto:6005@colmobil.co.il)

אתר אינטרנט: [www.6005.co.il](http://www.6005.co.il)

**ימי עבודה ושעות קבלת קהל בסוכנות:** ימים א'-ה' בין השעות 08:00 - 15:00  
**אחראית שירות לקוחות:** גב' עינת טורצקי [40@colmobil.co.il](mailto:40@colmobil.co.il)

<sup>1</sup> למעט בנסיבות מיוחדות שבהם פרקי הזמן יהיו סבירים בנסיבות הענין.