



אמנת שירות

איילון
חברה לביטוח בע"מ
אנשים לשירות אנשים



הונגש באמצעות
המרכז להנגשת מידע של
עמותת נגישות ישראל (עיר)



כללי

אמנת שירות זו גובשה על סמך יסודותיה האסטרטגיים של החברה, המושתתים על ערכים של רמת שירות גבוהה ויחס אישי, כבוד הדדי, שקיפות, הגינות, מקצועיות וחדשנות, אותם אנו מקפידים לשמר ולפתח, ואשר הינם הבסיס להישגי החברה לאורך השנים.

איילון חברה לביטוח משקפת בחזונה, בסלוגן שבחרה - "אנשים לשירות אנשים" ובערכיה, את הצד האנושי של הביטוח, כאשר ניתן דגש מיוחד לנושא השירות לציבור המבוטחים והסוכנים.

כבוד הדדי

אנו נוהגים בכבוד לכל אדם באשר הוא, תוך רגישות לפרטיו האישיים. חובת ההגנה והשמירה על פרטיות המידע האישי של לקוחותינו הינה בבסיס ערכינו ואנו מבטיחים את חיסיון מידע זה. אנו נשמח להעניק לך חווית שירות טובה, איכותית ובלתי מתפשרת, תוך שמירה על פרטיות המידע שלך.

נציין כי משרדינו מוגשים היטב לאנשים עם מוגבלות, ואף זכינו באות "ארגון נגיש" המכובד מטעם עמותת "נגישות ישראל".

כמו כן, מתוך כבוד לקהל לקוחותינו, אנו מקפידים על הופעה ייצוגית ולבוש הולם.

מקצועיות

באיילון ממוני שירות אשר מעורבים בתהליכי השירות בחברה בכל תחומי הפעילות.

אנו פועלים לשיפור מתמיד של רמת השירות המוענקת ללקוחותינו, הן במסגרת תכניות העבודה שלנו והן כחלק מההוויה היום יומית שלנו.

כמו כן, הגדרנו עבור כל עובד בחברה את רמת המקצועיות הנדרשת ממנו, את הכשרתו ואת ניסיונו לטובת מתן שירות מקצועי ומיטבי.

אנו בוחנים באופן שוטף את צרכי לקוחותינו באמצעים השונים, ומפתחים בהתאם מוצרים חדשים על מנת לספק מענה הולם. אנו מעמידים לרשותך מגוון רחב של מוצרים בתחומי הביטוח והפיננסיים במטרה לענות על צרכיך האישיים.



שקיפות, בהירות והגינות

אנו פועלים בשקיפות מלאה ומאפשרים לקבל את המידע הרלוונטי באופן פשוט וברור. נשמח לעמוד לשירותך ולהעניק לך את כל המידע הרצוי לך, בהתאם לפנייתך וזאת בתוך פרק זמן סביר. אנו מאפשרים לכל אדם קבלת שירות נגיש בכל אמצעי ההתקשרות עמנו, וכן שומרים על שפה בהירה, פשוטה וברורה על מנת לאפשר איתור מהיר וקל של השירות הנדרש, לרבות אופן הגשת תביעה.

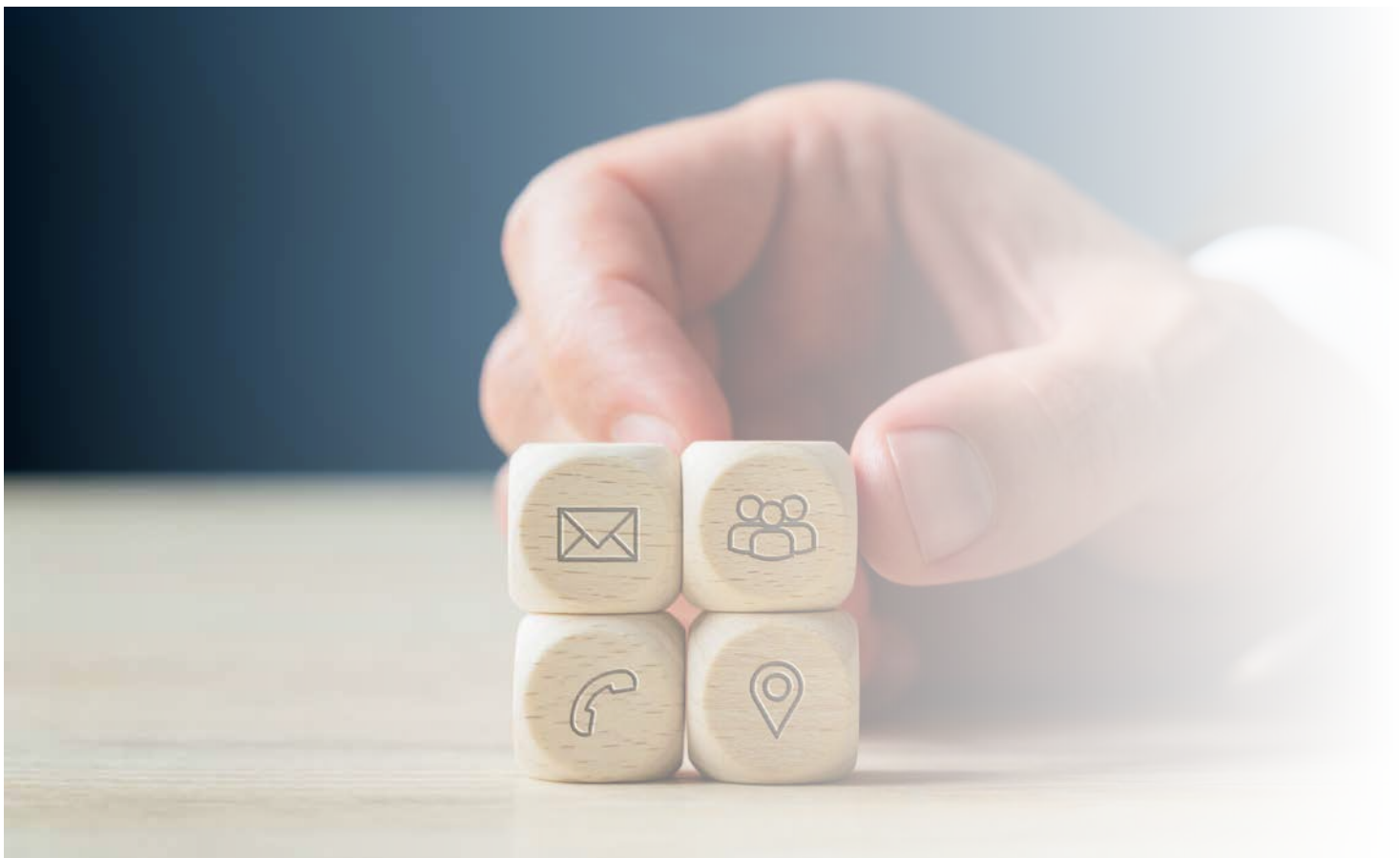
רמת שירות גבוהה ויחס אישי

תחום השירות הינו יעד אסטרטגי מרכזי וארוך טווח בחברה, אשר מציעה רמת שירות גבוהה לציבור לקוחותיה (סוכנים ומבוטחים).

אנו עושים את מירב המאמצים על מנת להעניק לך שירות אישי, ממוקד ומותאם לצרכיך, וכן מקדמים תהליכים פנים ארגוניים בתחום השירות, לטובת שמירה על רמת השירות הגבוהה ולשיפורה המתמיד.

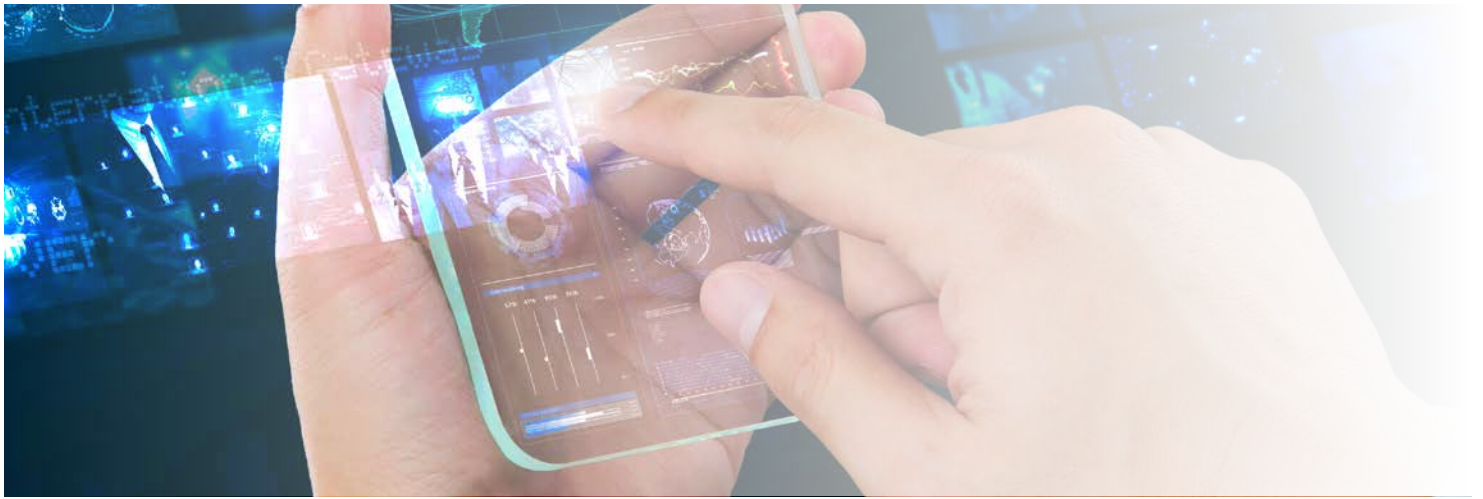
במסגרת פעילותנו, ביצענו מהלכים רבים בהם: פיתוח מוצרים ושירותים דיגיטליים חדשניים, מיקוד ניהולי ועדכון שוטף של תהליכי העבודה, הרחבה של מרכזי השירות, קו שירות ייעודי לסוכנים המאפשר שירות מהיר ללקוחותיהם, תכניות הכשרה וסדנאות שירות לעובדים וסקרי שביעות רצון ללקוחותינו.

בנוסף, הגדרנו את יעדי השירות בתקופות שיא וחירום על מנת שבכל מצב נוכל להמשיך לספק רמת שירות מיטבית.



לשירותך, מגוון דרכים ליצור עמנו קשר:

1. **אמצעי התקשורת דיגיטליים באתר החברה:** www.ayalon-ins.co.il, הכוללים שירות צ'אט בוט הזמין עבורך 24/7, הגשת פנייה באמצעות טופס דיגיטלי, הזמנת שיחה עם נציג שירות, מידע אודות נותני השירות, כגון: סוכני ביטוח, רופאים ומוסכי הסדר.
2. **אזור אישי מאובטח** העומד לרשות מבטחי החברה, בו ניתן להתעדכן במצב הביטוחי, בתשלומים, בסכומי חיסכון, וכן ניתן לבצע פעולות כמו עדכון פרטים אישיים, עדכון אמצעי תשלום, הוספת כיסוי זמני לנהג צעיר ו/או חדש ועוד.
3. **כתובת מייל החברה:** mail@ayalon-ins.co.il, **ופניות הציבור:** tzibur@ayalon-ins.co.il.
4. **קבלת קהל** בבית איילון חברה לביטוח - רח' אבא הילל סילבר 12, רמת גן (קומה 9), בימים א' - ה' בין השעות 08:00 עד 15:30.
5. **מוקדי שירות לקוחות טלפוני:** www.ayalon-ins.co.il/services/coustemers/service-centers
6. **מרכז שירות הלקוחות** זמין לתת שירות בטלפון *6677 בימים א'-ה' בשעות 08:00-16:00
איילון נערכה ככל שביכולתה לתקופות שיא צפויות ובלתי צפויות בכדי להמשיך לתת שירות וזאת מבלי לפגוע באיכות השירות



מדדי רמת השירות

בטבלאות להלן מפורטים מדדי רמת השירות, בהתאם לתחום ולסוג פעילות.

מדדי השירות המפורטים להלן הוצבו ונקבעו על ידי איילון כיעדים למתן שירות ללקוחות והינם מושפעים ממרכיבים דינמיים וככאלה נתונים לשינויים. ככל שיחולו שינויים, אמנה זו תעודכן בהם.

פניות הציבור

ממד שירות	פעילות	יחידה ארגונית
במהלך 30 יום	תגובה לפונה בכתב	1 פניות הציבור
במהלך 14 יום ממועד קבלת הפנייה	בקשה למסמכים חסרים	2 פניות הציבור
במהלך 21 יום	מענה לאחר המצאת כל החומר הנדרש	3 פניות הציבור

שירות בתביעות*

ממד שירות	פעילות	יחידה ארגונית
עד 48 שעות ממועד הפנייה	פניה לשירות בדוא"ל / בפקס	1 מוקד שירות לקוחות
תוך 30 יום	מהירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו מיום קבלת כל המסמכים והמידע הנדרש	2 ביטוח כללי פרט ובריאות
תוך 14 ימי עסקים	דרישת מידע ומסמכים נוספים מהיום שהתברר הצורך בהם	3 ביטוח כללי פרט ובריאות
תוך 14 ימי עסקים	העברת העתק מפקס דין או הסכם	4 ביטוח כללי פרט ובריאות
תוך 14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	5 ביטוח כללי פרט ובריאות
תוך 7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	6 ביטוח כללי פרט ובריאות
תוך 14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	7 ביטוח כללי פרט ובריאות
תוך 21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	8 ביטוח כללי פרט ובריאות

* המידע מתייחס לתביעות הכפופות לחוזר "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".



ביטוח חיים וחיסכון לטווח ארוך*

ממד שירות	פעילות	יחידה ארגונית
תוך 2 ימים עסקים	חזרה ל-Call Back, זמן עד חזרה	1 מוקד שירות לקוחות
תוך 3 ימים	שליחת דוחות ואישורים למבוטחים על פי דרישה ממערכת הטלפוניה - שירותים אוטומטיים	2 תפעול ביטוח חיים
תוך 7 ימי עסקים	שליחת מסמכים למבוטחים לפי דרישה	3 תפעול ביטוח חיים
תוך 7 ימים	זמן טיפול בהצטרפות מיום קבלת כל המסמכים הנדרשים	4 תפעול ביטוח חיים
תוך 30 ימים	זמן טיפול בפדיון מיום קבלת כל המסמכים הנדרשים	5 תפעול ביטוח חיים
תוך 7 ימים	זמן טיפול בפדיון פוליסה בתום תקופת ביטוח מיום קבלת כל המסמכים הנדרשים	6 תפעול ביטוח חיים
תוך 3 ימי עסקים	זמן טיפול במעבר בגין מסלולי השקעה מיום קבלת כל המסמכים הנדרשים	7 תפעול ביטוח חיים
בהתאם לקבוע בהוראות הדין	העברת כספים לקופת גמל אחרת מיום קבלת כל המסמכים הנדרשים	8 תפעול ביטוח חיים
תוך 30 יום	זמן טיפול במסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו, מיום קבלת כל המסמכים והמידע הרפואי הנדרש	9 מיישבי תביעות
14 ימי עסקים מהיום שהצורך במידע / מסמך נוסף היה ידוע	דרישה למידע ומסמכים נוספים	10 מיישבי תביעות
תוך 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	11 מיישבי תביעות
תוך 30-60 ימים לפני מועד הביצוע	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	12 מיישבי תביעות
תוך 14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם	13 מיישבי תביעות
תוך 14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 מיישבי תביעות
תוך 14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון לבקשת תובע	15 מיישבי תביעות
תוך 21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	16 מיישבי תביעות

* המידע מתייחס לתביעות הכפופות לחוזר "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".



מערכות כללים

להלן מערכות כללים המהווים חלק ממדיניות השירות שלנו:

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות בפניות הציבור לביטוח חיים:
<https://www.ayalon-ins.co.il/insurance/life-insurance/claims>

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות בפניות הציבור לביטוח בריאות, תאונות אישיות, נסיעות לחו"ל (גוף) ותושבי חוץ:
<https://www.ayalon-ins.co.il/insurance/health/health-insurance/claims/#scrollanchor>

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות בפניות הציבור לביטוח רכב רכוש (עצמי וצד שלישי), ביטוח מקיף לדירה ומטען:

<https://www.ayalon-ins.co.il/insurance/home-insurance/claims>
<https://www.ayalon-ins.co.il/insurance/car-insurance/claim>

מערכת כללים לבירור וליישוב בקשות תשלומי ביטוח חובה לרכב:
<https://www.ayalon-ins.co.il/insurance/car-insurance/claim>

אופן קבלת השירות והטיפול בבקשות ותלונות אצל ממונה על פניות הציבור או הממונה על השירות יהיה בהתאם לנוהל שמפורסם באתר האינטרנט של החברה בכתובת:

<https://www.ayalon-ins.co.il/services/public-complaints>

