

אמנת השירות

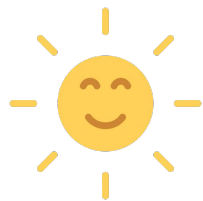
ערכים

אנו, הנהלת 'פוליביט' וצוות העובדים, מאמינים כי מקומו של הלקוח הנו במרכז העשייה ותוך אמונה כי שירות הניתן תוך אחריות, זמינות, כבוד הדדי, מקצוענות ונגישות, הוא אשר יוצר נאמנות וקשר ארוך טווח.

אמנת השירות מבוססת על חוזר השירות ללקוחות, סוכנים ויועצים שפורסם ע"י הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון ביום 17 בדצמבר 2012, ומביאה לידי ביטוי מענה לציפיות הלקוחות, מקבלי השירות מול סוכנות הביטוח.

עלינו לחתור בהתמדה ליצירת ערך משמעותי ללקוחותינו, על מנת להבטיח את שביעות רצונם ונאמנותם לאורך זמן. אנו מטמיעים תשתיות מתקדמות ונהלים קפדניים, ומתחייבים לשירות אישי ואיכותי המושתת על הגינות, שקיפות ופשטות, מהירות ומועילות, מקצועיות, כבוד ואכפתיות, הנותן מענה הלקוחות ובני משפחותיהם.

שקיפות ואמינות



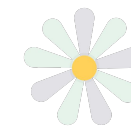
אנו מאמינים כי לצורך מתן שירות אמין ומקצועי עלינו לספק למבוטחים מידע כללי ואישי מהימן ומדויק. אנו מכירים במורכבותו של המוצר הביטוחי ונפעל במטרה לפשט אותו ככל שניתן. במסגרת זאת אנו שואפים לפעול בשקיפות ולהביא בפני הלקוחות את המידע הרלבנטי, באופן זמין, מובן, פשוט ובהיר ככל שניתן כולל העמדת אתר אינטרנט זמין לצורך קבלת מידע כללי ואישי מפורט

בקרה



החברה מקפידה לנהל מערך של מעקב, בקרה ומדידה שוטפים, במטרה לשפר את האיכות והמקצועיות שלה ושל עובדיה. החברה לומדת מהמשוב שהיא מקבלת מלקוחותיה במסגרת סקרי שביעות רצון שהיא מקיימת בקרבם באופן שוטף.

מקצועיות



אנו רואים במקצועיות ובמיומנות ערך מרכזי וקריטי לאיכות השירות. לפיכך, נקפיד לעשות שימוש בידע ובניסיון ארוך השנים שברשותנו במטרה לקדם את צורכי הלקוחות, לשפר את המוצרים ולהיות מחויבים לאיכותם. אנו משקיעים משאבים רבים בהכשרת העובדים, בהדרכות מקצועיות אחת לתקופה וזאת על מנת לשמור על רמה מקצועית גבוהה ביותר. במטרה להעמיד לרשות לקוחותינו מוצרים איכותיים ולהנגיש להם את השירות באמצעים הטכנולוגיים הבטוחים והמתקדמים ביותר שיאפשרו לשני הצדדים לתקשר בצורה המיטבית

פרטיות



שמירה על פרטיות הלקוח היא הבסיס לקשר העסקי בינינו לבין לקוחותינו. אנו רואים את הלקוח כסלע קיומנו ואת מערכת היחסים עמו כקשר מתמשך וארוך טווח ולכן אנו מחויבים להקפיד ולנהוג בו בכבוד בכל עת ובכל תנאי, תוך הקשבה והגנה על פרטיות וסודיות המידע הנמסר לנו, בהתאם לערכינו ולהוראות הדין. הסוכנות תמסור ללקוח שפנה אליה בעניין תביעה, מידע אודות זכויות הלקוח, ותביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.



שעות וכתובות

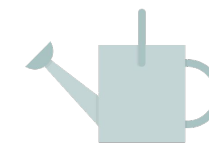


אמנת שירות זו מהווה בין היתר הצהרת תיאום ציפיות בין ציבור הלקוחות לבין הסוכנות. אנו מודדים ומבקרים כל העת את אופן עמידתנו בה, בין היתר, באמצעות מדדי שירות שהצבנו לעצמנו במטרה להעניק ללקוחות שירות איכותי ויעיל. אנו משקיעים מאמצים רבים כדי לעמוד במדדי שירות אלו ואף להשתפר, עם זאת, מטבע הדברים, במצבים משתנים, דוגמת עומס בלתי צפוי, שיבושי תקשורת, טעויות אנוש, תקלות מחשב וכיוצ"ב, תיתכן סטייה ממדדים אלו או שינויים.

כל לקוח הסבור כי לא קיבל את השירות הראוי לו מוזמן לפנות לממונה על פניות הציבור ופנייתו תיבדק לגופה ותענה.

קבלת קהל במשרדי החברה בבניין ב.ס.ר 3
ברח' כינרת 5, בני- ברק,
קומה 11 בימים א'-ה' בין השעות 09:00-17:00

ערוצי תקשורת



הסוכנות תקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה, תספק מענה ראשוני לכל פנייה, ותמסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן, וכל זאת תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.

אנו מעמידים בפני הלקוחות מספר דרכי התקשרות:

מוקד שירות לקוחות טלפוני:
בימים א'-ה' בין השעות 08:30-17:00
בטלפון מספר 03-5168600
פקס מספר 03-7536650



לקבלת מידע ושירותים במגוון נושאים ופנייה באמצעות טופסי צור קשר בכל נושא אתר אינטרנט של החברה שכתובתו www.polibit-ins.co.il



פנייה בדואר אלקטרוני: info@polibit-ins.co.il



ניתן לפנות אלינו גם באמצעות דואר ישראל בכתובת:
רח' כנרת 5, בניברק, מיקוד 5126237



גילוי נאות לסוכן ביטוח תאגיד בענף פנסיוני (לפי סעיף 21(א) לחוק הפיקוח על העיסוק הפנסיוני)

1. אנו, פוליביט סוכנות לביטוח (2011) בע"מ, סוכנות בעלת רישיון בענף הביטוח הפנסיוני, כמשמעות החוק שחל לגבינו ואשר מכוחו ניתן רישיוננו זה, ואיננו חברה למתן ייעוץ פנסיוני.
2. במסגרת רישיוננו כסוכנות בענף הפנסיוני, איננו קשורים בחוזים עם אף גוף מוסדי לצורכי מתן שירותים פנסיוניים.
3. איננו עוסקים בשיווק ואנו, לרבות העובדים מטעמנו, לא ממליצים לגבי מוצרים פנסיוניים של גופים מוסדיים.
4. אין לנו, כסוכנות לביטוח, זיקה לאף מוצר פנסיוני ואין לנו ולמי מטעמנו אף העדפה לשווק סוג מוצר אחד על פני סוג מוצר פנסיוני אחר, או מוצר של גוף מסוים על פני מוצר פנסיוני של גוף מוסדי אחר.