

אנקור – אמנת שירות

אנקור חברה לביטוח בע"מ ("אנקור") מתחייבת להעניק ללקוחותיה, ציבור המבוטחים והסוכנים, שקט נפשי, חווית שירות טובה, יעילה ומקצועית. אמנת שירות זו מושתתת על ערכים של יחס אישי, כבוד הדדי, שקיפות, הגינות, מקצועיות וחדשנות.

יחס אישי

אנקור תשאף לזהות ולהבין את צרכי לקוחותיה, ולהעניק להם שירות תוך התייחסות לבקשתם ולצרכיהם.

כבוד הדדי

אנקור תנהג בכבוד בכל אדם, מתוך הערכה לצרכיו. תשמור את פרטיו האישיים, תכבד את פרטיותו, ואת סודיות וחסיון המידע של הלקוח בכפוף לקיום כל הוראות הדין.

שקיפות והגינות

אנקור תפעל **בשקיפות מלאה** ותאפשר לקבל ולתת את המידע הרלוונטי באופן פשוט, יעיל וברור בהתאם לפניה וזאת בתוך פרק זמן סביר.

אנקור תאפשר קבלת **שירות נגיש** בכל אמצעי ההתקשרות תוך איתור פשוט של השירות הנדרש.

אנקור תספק ללקוחותיה **מידע ענייני**, ברור, מנומק, פשוט ויסודי בכל פנייה ומשך הזמן הצפוי לסיום הטיפול. בכלל זה, בכל מענה לפנייה, אנקור תמסור ללקוחותיה **מידע מלא** בהתאם לפניותם, בין היתר, לגבי אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות ציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכדומה.

אנקור תסייע לך בכל בקשה לשירות או להגשת תביעה ותעמיד לרשותך מוקד שירות **זמין** בשעות הפעילות וכן אתר אינטרנט נגיש וידידותי.

אנקור מתחייבת לנהוג **בהגינות ויושרה** כלפי לקוחותיה.

אנקור בוחנת את צרכי לקוחותיה ומפתחת מוצרים ביטוחיים חדשים על מנת לספק להם **מענה הולם** בעולם המודרני והמתחדש.

מקצועיות וחדשנות

אנקור תפעל למתן פתרונות מקצועיים ומתאימים ביותר עבור לקוחותיה. עובדי אנקור עוברים תהליך מיון והכשרה לתפקידם וכן השתלמויות מקצועיות מעת לעת והכל בכדי שרמת המקצועיות של עובדי אנקור תהיה גבוהה. כמו כן, אנקור הגדירה עבור כל עובדיה המשרתים לקוחות כללים ביחס להשכלתם, הכשרתם וניסיונם הרלוונטיים לצורך מתן השירות. בנוסף, אנקור קבעה עבור כל עובד כאמור את הנהלים, המוצרים והוראות הדין שעליו להכיר במסגרת עבודתו, על מנת לתת שירות מקצועי ומיטבי לפניות לקוחותיה.

זמינות

אנקור תעשה כל מאמץ להיות זמינה לקבל את פניות לקוחותיה ולספק מענה יעיל ומקצועי.

נשמח לעמוד לרשותך במגוון ערוצי תקשורת:

באתר האינטרנט של החברה www.nkr.co.il הזמין 24 שעות ביממה, ניתן לקבל מידע אישי וכללי, להוריד טפסים, לבצע פעולות שונות וכן לפנות באמצעות טופס מקוון ליצירת קשר בכל נושאי הפעילות הרלוונטיים.

מוקד שירות לקוחות

זמין למענה טלפוני בימים:

א' – ה' בטלפון מספר *8239 בין השעות 8:00 ל 18:00.

בימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00 ל 12:00

המוקד יהיה פעיל במתכונת חלקית בשאר שעות היממה לאורך השבוע, כולל שבת, למעט יום כיפור, משעה 12:00 עד שעתיים לאחר גמר הצום.

באמצעות הודעת WhatsApp במספר 077-8013222

באמצעות דואר ישראל לכתובת הרוקמים 26 ת.ד 321 חולון.

אנקור נערכת מראש ככל שביכולתה לתקופות שיא צפויות על מנת לספק מענה בזמן סביר,

מבלי לפגוע באיכות הטיפול ומקצועיותו.

אנקור תטפל בתביעות ביטוח שיוגשו בהתאם לכללי יישוב ובירור תביעות וטיפול בפניות הציבור בביטוח הכללי. מדדי השירות לפיהם פועלת החברה מפורטים להלן.

מתוך רצון להמשיך ולשפר את השירות הניתן ללקוחותינו, ניתן לשתף או להשיג על רמת השירות שניתנה באמצעות פניה לממונה על פניות הציבור באנקור בכתובת מייל pniot@nkr.co.il.

מדדי השירות:

תקופת הטיפול	תיאור השירות	
14 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים או מהמועד בו התברר הצורך בהם*.	דרישת מידע ומסמכים נוספים	1
30 ימים מהיום בו התקבלו כל המידע והמסמכים מהתובע	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	2
כל 90 ימים מיום מסירת ההודעה (בפקודת ביטוח רכב מנועי – 180 יום)	מסירת הודעת המשך בירור	3
30-60 ימים לפני מועד הפסקת התשלום או הקטנתו	מסירת הודעה לגבי הפסקת תשלומים עייתיים או הקטנתם	4
14 ימי עסקים מיום קבלת פסק הדין בחברה או מיום חתימת ההסכם	העברת העתק מפסק דין או הסכם פשרה בתביעות שיבוב	5
14 ימי עסקים ממועד דרישת הפוליסה	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	6
7 ימי עסקים מיום הדרישה	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד ג'	7
30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	8
21 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור של אזרח ותיק	
14 ימים	מענה בכתב לאדם עם מוגבלות	
14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה	מסירת העתק מפוליסה	9
21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	10
משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על חמש דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב	שירות טלפוני, הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות	11