



אמנת השירות

כנעני סוכנות לביטוח שמה את הלקוח בראש סדר העדיפות. הנהלת הסוכנות ועובדיה, מתחייבים בזאת להמשיך להעניק לך, הלקוח, שירות מקצועי ואמין, יחס חם ואישי תוך שמירה על ערכי השירות אותם אנו מטפחים במהלך כל שנות קיומנו. אנו מאמינים שבזכות ניסיונו וההכרה האישית שלנו את לקוחותינו, נעניק לכם שירות אישי, אכפתי, אמין והוגן.

ערכי הליבה

- מקצועיות: אנו מתחייבים לתת מענה מקצועי איכותי ומיומן, תוך למידה מתמדת, ושמירה על מצוינות מקצועית.
- שלמות המידע ושקיפות: אנו מתחייבים לספק את מלוא המידע הרלוונטי על אופן הגשה של פניות אלינו ועל הטיפול בהן, וזאת תוך שמירה על זמינות המידע ושקיפותו, תוך מתן תשובות ברורות, בדוקות ומנומקות.
- הגינות וכבוד: אנו מתחייבים לנהוג באנושיות, ערכיות, הגינות ויושרה, תוך כיבוד פרטיות הלקוח ושמירה על סודיות וחסיון המידע שלו.
- שירות מיטבי: אנו מתחייבים להיות קשובים לצורכי הלקוח, לגלות סובלנות, אדיבות ויחס אישי, תוך הבטחת נגישות ויצירת תנאים לתקשורת מיטבית.
- עמידה במדדי איכות ובקרה: אנו מתחייבים לעמוד בלוחות הזמנים המפורטים, באמצעות מדידה, בקרה והפקת לקחים, וזאת על מנת לשפר באופן מתמיד את השירות ואת שביעות הרצון של לקוחותינו.

לקוחות יקרים

אנו מאמינים בתקשורת ישירה ופתוחה עם לקוחותינו, על-כן, החלטנו להעמיד לרשותכם מערך שירות לקוחות, שישים דגש על רמת השירות הניתנת לכם, על שקיפות המידע, על בדיקת המקצועיות של נותני השירות ועל טיפול יסודי בתלונות שמתקבלות. דעתכם חשובה לנו ואנו מזמינים אתכם לפנות אלינו בכל נושא או בעיה בה נתקלתם, בהצעות או ברעיונות לשיפור, וכן בשאלות ו/או בבקשות.

מספר טלפון	כתובת	הגורם המטפל
04-6800244	maya@ck-insure.com	שירות הלקוחות
04-6800244	maya@ck-insure.com	פניות הציבור
	קיבוץ חולתה 1211000	כתובת דואר

במטרה להעניק ללקוחותינו את השירות הטוב והיעיל ביותר, אנו עושים כמיטב יכולתנו על מנת שהשירות יהיה מהיר, מקצועי ואיכותי. לשם כך, קבענו לעצמנו מדדי שירות בהם אנו מתחייבים לעמוד, ואף לנסות לקצר את מספר ימי הטיפול בפניות.

להלן פירוט זמני מענה וטיפול בפניות המתקבלות בתחומים השונים:
מענה טלפוני אנושי יינתן על-ידי נציגי הסוכנות, בתוך זמן המתנה סביר, בשעות הפעילות: ימים ראשון עד חמישי בין השעות 08:30 – 16:00.



מספר ימי טיפול בפניות בהתאם לחוזר שירות סוכנים ויועצים ללקוחות:

מספר ימים לטיפול בפנייה	תיאור השירות
7 ימי עסקים	קיום פגישה לבקשת הלקוח
2 ימי עסקים	מתן מענה ראשוני לכל פנייה
7 ימי עסקים	העברת אישור/ מסמך לבקשת הלקוח (מאת הסוכנות או מאת הגוף המוסדי)
7 ימי עסקים	העברת בקשת לקוח לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר
3 ימי עסקים	מסירת מסמכים ללקוח
2 ימי עסקים	מסירת מידע ללקוח אודות זכויותיו בעניין תביעה, ולגבי דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה
7 ימי עסקים	ייזום פניית שירות לגבי שינוי במצבו של הלקוח בקשר למוצר פנסיוני, לרבות לעניין שינוי בתנאי העסקתו, ייזום פניית שירות ללקוח לבחינת התאמת המוצר הפנסיוני לצרכיו נוכח השינויים
אחת לשנתיים	ייזום פניית שירות ללקוח בקשר למוצר פנסיוני, לברור מצבו

אנו בכנעני סוכנות לביטוח מתחייבים לפעול ע"פ ערכי השירות אשר מהווים את אבני היסוד בעבודתנו, מתוך מחויבות מלאה להגנה על לקוחותינו.