

100%  
בשירות

weSure

# אמנת שירות

## ווישור חברה לביטוח בע"מ

### 1 מקצועיות

אנו ב- weSure מאמינים שמגיע לכם שירות מצויין. שירות פשוט יותר, נגיש יותר והוגן, התואם את צרכיכם ומאפשר לכם חוויה אחרת ממה שהכרתם עד כה. הקמנו את weSure על מנת להציע משהו שונה וחדשני, כי אנחנו באמת מאמינים שאפשר גם אחרת. אמנת השירות שלנו מבוססת על הערכים שלהלן, תוך הקפדה על שירות מקצועי, יעיל וכבוד הדדי. ובנימה אישית, מעבר למילים, אנחנו מקווים שלאחר שתחוו את השירות שלנו, תבינו שמהפיכת השירות לביטוח כבר כאן.

### 2 זמינות

בזכות האמצעים הטכנולוגיים המתקדמים, אנחנו ב-weSure זמינים עבורכם 24/7. אפשר ליצור איתנו קשר מכל מקום בכל מכשיר או פלטפורמה דיגיטלית. אנו יוצרים עבורכם אזור מידע אישי בו ניתן לבצע את רוב הפעולות: רכישת פוליסות, ביטול פוליסות (בכמה הקלקות פשוטות!), הוספת כיסויים בפוליסה קיימת או ביטולם, שינוי סכומי ביטוח, צפייה בסטטוס תביעה עדכני, צפייה במסמכים ששלחתם אלינו ובאלה ששלחנו אליכם, מעקב אחר גביית תשלומים, עדכון פרטים אישיים ועוד. באזור המידע האישי ניתן גם לצפות בהודעות אישיות ובהצעות משתלמות המותאמות עבורכם. אנו מתחייבים כי לא משנה באיזו דרך תבחרו, נפעל בשקיפות מלאה, תוך מתן מידע מפורט, ענייני ומלא.

### 3 פשטות

אנו ב-weSure מאמינים בפשטות ובשיח בגובה העיניים, ולכן השקענו הרבה כדי שהמורכבות תישאר הרחק מאחור. גם שהדברים מעט מורכבים ואנו נדרשים להיצמד לנוסחים משפטיים נעשה מאמץ להבהיר את הדברים בפשטות. תמיד חפשו את "הטול טיפ" המתאים או ההסבר בכלים הדיגיטלים או תשאלו את נציגי השירות בכל מקרה של אי בהירות. אנו משתמשים בממשקים ידידותיים, נגישים, ברורים וקלים לתפעול, בכל אחד מהשלבים בחיי פוליסת הביטוח ופועלים לשיפורם באופן מתמיד. משלב רכישת הפוליסה בצורה פשוטה, קלה וברורה, ולאורך כל חיי הפוליסה. בכל זמן נתון ניתן להוסיף כיסויים לפוליסה קיימת ו/או לבטל כיסויים קיימים, לשנות סכומי ביטוח, ליידע אותנו על נזקים שאירעו ולהתעדכן בכל המידע הקשור לפוליסה, תביעות, גביה וכו' - הכל באופן נגיש, שקוף וקל. אנחנו נשאף להשתמש במגוון רחב של אמצעי תקשורת דיגיטליים, כדי לקיים תקשורת יעילה איתכם, לקוחותינו, ולספק מענה מהיר, ידידותי ומקצועי. כמובן שבמקביל, השירות ניתן גם באמצעים שאינם דיגיטליים, לאוכלוסיות שהדיגיטל קצת פחות "מדבר" אליהן.

### 4 הוגנות

weSure הוקמה כדי להיות חלק מהקהילה, לכן נקפיד לפעול בהגינות ובהוגנות, בתום לב ובכבוד, תוך שמירה על פרטיות המידע שלכם. אומנם weSure היא חברת ביטוח דיגיטלית, אבל אנחנו מבינים את החשיבות של יחס אישי והצרכים הייחודיים של כל לקוח. לכן נעשה כמיטב יכולתנו להעניק לכם שירות אישי ומותאם.

## ממונה על פניות ציבור

מאחר ואף אחד אינו מושלם, וכדי שנוכל להמשיך ולהשתפר למענכם, במקרה שתרצו ליצור עמנו קשר - להשיג על רמת שירות, להציע הצעות ייעול או דווקא לפרגן - תוכלו לפנות לממונה על השירות או לממונה על פניות הציבור ב weSure, בכל הדרכים הבאות:

- \* במייל: [service@we-sure.co.il](mailto:service@we-sure.co.il) (בנושא שירות) או במייל: [pnivot@we-sure.co.il](mailto:pnivot@we-sure.co.il) (בנושא פניות ציבור).
- \* באמצעות הצ'אט באתר האינטרנט של החברה: ([www.we-sure.co.il](http://www.we-sure.co.il)) או באמצעות וואטסאפ (יפורסם בהמשך).
- \* באתר האינטרנט של החברה (עמוד פניות ציבור).
- \* בפניה אל המוקד הטלפוני של החברה: \*6835.

מוקד השירות של החברה עומד לרשותכם בימים א - ה' בין השעות 08:30-17:30, ימי ו' בין השעות 08:30-12:00.

- \* בפניה בדואר - כתובתנו: ווישור חברה לביטוח בע"מ, דרך השרון 12, מרכז שרונה, כפר סבא, 4427125.

## מדדי שירות

כחלק מתפיסת השירות כלפי לקוחותינו, אנו מחויבים לזמינות, ליעילות וליישוב תביעות בהתאם לחוזר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור, ובהתאם לטבלת המועדים המפורטת להלן:

הפעולה	המועד או התקופה הקובעים	סעיף בחוזר יישוב תביעות
זמן המתנה לנציג שירות במוקדי השירות ו/או למענה אנושי	עד 3 דק' בממוצע	
מענה לפניות באמצעים דיגיטליים (מייל, צ'אט, וואטסאפ וכו')	עד 2 ימי עסקים	
עזרה בשירות חירום (גרירה וכו')	24 שעות ביממה, לרבות שבתות וחגים	
העברת תיעוד על שיחה טלפונית	עד 5 ימי עסקים	
דרישת מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	8(א)(6)
מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	8(ב)
מסירת הודעה המשך בירור תביעה	כל 90 ימים	8(ו)(3)
מסירת הודעת שינוי מבעוד מועד לגבי הקטנת תשלומים עתיים או הפסקתם	30-60 ימים	8(ט)(6)
העברת העתק מפק דין או הסכם	14 ימי עסקים	8(יב)(2)
מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	8(יג)(1)
הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	8(יג)(2)
מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	8(טו)(1)
מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	8(טו)(3)
מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	8(יד)