

אמנת שירות לקוחות

עטר ביטוח און ליין (1986) בע"מ מתחייבת לפעול על פי התפיסה הממקמת את הלקוח במרכז, לטובת כל לקוחותינו, בהתאם לאמנת שירות הלקוחות ובהתאם לחזון הסוכנות.

הגינות וכיבוד הפרטיות

הלקוח זכאי לפרטיות ועל כן אנו מתחייבים לשמור על סודיות השיחות עימו ועל רשומותיו בהתאם להוראות הדין. פעילותנו עבור לקוחותינו נעשית באופן הגון ומכבד המתייחס לזמנו של הלקוח.

זמינות ויעילות במתן מענה אישי לכל לקוח

אנו מעמידים לרשות הלקוח מגוון אמצעי התקשרות עמנו: דואר אלקטרוני, אתר אינטרנט, פקס, דואר ומענה טלפוני אנושי ואישי.

שעות קבלת קהל ומועדי שירות לקוחות בסוכנות הם:

יום א' עד יום ה' 8:00-16:00

יום ו' 8:00-11:00

דרכים ליצירת קשר:

טלפון: 04-658200

וואטסאפ: 050-8336651

פקס: 04-6580215

מייל: ateret@ateret.co.il

אנחנו כאן בשביל הלקוח

משרדנו יפעל למענה מתאים לצרכי הלקוח בתוך זמן סביר ולכל היותר בתוך פרק זמן של שבעה ימי עסקים ממועד פניית לקוח בבקשה לתיאום פגישה או בבקשה לקבלת מסמכים.

תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותינו, נספק מענה ראשוני לכל פנייה ונמסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן וזאת תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.

משרדנו ייתן מענה ענייני תוך זמן סביר לפניית לקוח בנושא תביעה וזאת מבלי לגרוע מהוראות כל דין לעניין זה. כמו כן, נמסור ללקוח שפנה בעניין תביעה, מידע אודות זכויותיו ואת דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.

שקיפות ופשטות

אנו שואפים לייצר חוויה קלה ונעימה ללקוח. לדבר עם הלקוח בשפה ברורה ומובנת, לשקף ולפשט את השלבים הנדרשים לביצוע בקשותיו וללוות אותו בבירוקרטיה הנדרשת מול חברות הביטוח.

מקצועיות

הביטוח הינו אחד מאמצעי הפחתת הסיכון והבטחת העתיד החשובים והמשמעותיים של הלקוח. אנו מביטיחים להעמיד לרשות הלקוח את טובי העובדים, המומחים והוותיקים בתחום, אשר עוברים הכשרות מקצועיות ככל הנדרש.

בכל פניה של הלקוח אלינו אנו מתחייבים לתת מענה מתאים לצרכיו לפי העדפותיו האישיות של כל לקוח