אמנת שירות אשרא החברה ישראלית לביטוח סיכוני סחר חוץ בע"מ

אשרא החברה ישראלית לביטוח סיכוני סחר חוץ בע"מ (להלן: "אשרא") הינה חברה בבעלות ממשלתית (100%), המסייעת ליצואנים הישראלים ומבטחת אשראי והשקעות בעסקאות יצוא לטווח בינוני וארוך.

- אנו באשרא, הצבנו בפנינו כמטרה מרכזית, לפעול למתן השירות האיכותי ביותר ללקוחותינו באמצעות ערכים של אחריות, מקצוענות, אמינות, זמינות וכבוד הדדי.

- אנו מאמינים כי השירות שאנו מעניקים ללקוחותינו הוא הגורם החשוב ביותר ליצירת בסיס עבודה ויחסי אמון הדדי בין החברה ללקוחותיה. כחברה המבטחת עסקאות לטווח ארוך כך חשוב לנו גם הקשר לטווח ארוך עם לקוחותינו.

להלן העקרונות המנחים את אשרא במתן השירות:

- אנו מתחייבים לעבוד לפי ערכי החברה : אחריות, מקצוענות, אמינות, זמינות וכבוד הדדי.
- אנו מתחייבים להעניק את השירות המקצועי הטוב ביותר, ברמה גבוהה, בהגינות ובסובלנות ולעשות כל מאמץ להבין את צרכיו ורצונותיו של כל לקוח ולהציע מענה מקצועי מלא, מתאים ורלבנטי.
- אנו מתחייבים להעמיד לרשות לקוחותינו מגוון אמצעי התקשרות : דואר אלקטרוני, אתר האינטרנט של החברה, פקס, דואר, מענה אנושי טלפוני או פגישה אישית עם גורם מוסמך מטעם החברה לפי הצורך של הלקוח.
- בכל מענה לפנייה אל החברה תמסור אשרא ללקוחותיה, לפי העניין, מידע מלא ועניני בהתאם לפניה, בין היתר לגבי אופן הגשת בקשה לביטוח, תנאי האישור העקרוני, תנאי הפוליסות וכן אופן הגשת התביעה לביטוח, טיפול בתלונה אצל הממונה על פניות הציבור וכדומה.
- אנו מתחייבים לנהוג כלפי לקוחותינו ביחס של כבוד והערכה. אנו מתחייבים לייצג בנאמנות את הלקוח ועסקאותיו במסגרת ועדות האשראי של החברה.
- אנו מתחייבים לכבד את פרטיותו של הלקוח ולשמור על סודיותו המלאה בהתאם להוראות הדין.
- אנו מתחייבים להצגת נתונים מלאים אודות החברה, כנדרש על פי הוראות הדין, באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
- אנו מתחייבים לטפל בבקשת הלקוחות על פי הסטנדרטים והנהלים הנהוגים בחברה.

דרכי התקשרות עם החברה ועמידה ברמת שרות:

- אנו מתחייבים להיות זמינים ללקוחותינו בשעות פעילות החברה בימים א-ה (בימי עבודה של החברה), בין השעות 9:00 – 17:00.
- אנו מתחייבים להעניק מענה ראשוני לפניה של לקוח המגיעה באמצעות הפקס או דואר אלקטרוני בתוך 2 ימי עבודה מיום קבלת הפניה.
- אנו מתחייבים לתת אינדיקציה ראשונית ולא מחייבת בתוך 7 ימי עבודה מקבלת הפניה, בכפוף לקבלת מידע מספק.
- אנו מתחייבים לתת אינדיקציה ראשונית ולא מחייבת בכתב, לפי בקשת הלקוח, בתוך 14 ימי עבודה מקבלת טופס הבקשה הראשונית לביטוח, בכפוף לקבלת מידע מספק.
- אנו מתחייבים להוציא מכתב אישור עקרוני או מכתב דחייה, בתוך 35 ימי עבודה מקבלת טופס הבקשה הראשונית לביטוח, בכפוף לקבלת מידע מספק ובכפוף לקבלת אישור פרטני לעסקה ממשרד האוצר, בעסקאות הדורשות את אישור הועדה הבינמשרדית (או ועדת אשראי אחרת).
- במקרה של השגות על השירות שניתן ללקוח יוכל הלקוח לפנות לממונה על השירות בחברה או לממונה על פניות הציבור, לפי הענין.