

מהדורת יוני 2025

אמנת שירות – אודי דגן סוכנות לביטוח(2000)בע"מ

אנו, באודי דגן סוכנות לביטוח מאמינים כי ביטוח הוא בראש ובראשונה **שקט נפשי**. אנו מחויבים להעניק לכם, לקוחותינו, שירות מקצועי, אמין, אישי ויעיל, תוך הקפדה על שקיפות מלאה ועמידה בכל דרישות הרגולציה. אמנת שירות זו מפרטת את העקרונות המנחים את עבודתנו ואת הערכים שאנו מתחייבים להם בכל אינטראקציה אתכם:

- **מקצועיות ומומחיות:** צוות הסוכנות מורכב, בין היתר, מחתמי ביטוח מקצועיים בעלי ידע וניסיון רב בתחום הביטוח. אנו מתחייבים לספק לכם את הפתרונות הביטוחיים המתאימים ביותר לצרכים שלכם, תוך התעדכנות מתמדת בשינויים בענף וברגולציה.
- **שקיפות ואמינות:** אנו פועלים בשקיפות בכל שלבי תהליך הביטוח, החל מהצגת הצעות המחיר ועד לטיפול בתביעות. תקבלו הסבר ברור על תנאי הפוליסה, הכיסויים והחריגים וללא "אותיות קטנות".
- **הוגנות:** אנו רואים בהוגנות ערך גבוה ועל כן נפעל ביושר ובהוגנות שירותית כשהצרכים והאינטרסים שלכם בראש סדר העדיפויות.
- **זמינות ויעילות:** אנו מתחייבים להיות זמינים עבורכם ולטפל בפניותיכם במהירות וביעילות. נדאג לייעל את התהליכים הבירוקרטיים ולאפשר לכם חווית שירות חלקה מהירה ונוח (לפרטי התקשרות ראה מטה).
- **פרטיות ואבטחת מידע:** אנו מכבדים את פרטיותכם והמידע האישי שלכם ופועלים להבטיח רמת אבטחת מידע גבוהה באמצעות כללי עבודה, נהלים וטכנולוגיה מתקדמת.
- **שירות ויחס אישי:** אצלנו, אתם לא עוד מספר. אנו מתחייבים להקשיב לצרכים הייחודיים שלכם ולספק לכם שירות ראוי, יחס אישי, סבלני ואמפתי, תוך הבנה כי כל לקוח הוא עולם ומלואו.

• הטבות למבוטחי אודי דגן סוכנות לביטוח - ללא תוספת תשלום

•

- **טיפול מלא בתביעות צד ג':** אנו נלווה אתכם לכל אורך הדרך, כולל ניהול הליך תביעה (שלא בהליך משפטי בבית משפט) מול המבטח כנגד צד ג' – 'איסוף מסמכים, ניהול משא ומתן והגשת התביעה למבטח, עד להשלמת הטיפול מול המבטח. (השירות אינו שירות משפטי ולא מחליף ייעוץ או ייצוג משפטי)
- **טיפול מלא בפוליסת החובה אל מול חברת "הפול" -** אנו נטפל עבורכם בכל הקשור לפוליסת ביטוח החובה דרך חברת "הפול", כולל החלפות נהגים, החלפות רכב, שינויים, הקפאות, ביטולים ועוד, ללא מאמץ או תשלום נוסף מצידכם עבור השירות.
- **טיפול בהחלפות ושינויים של כלי הרכב או הנהגים:** בין אם רכשתם רכב חדש, שיניתם נהג מורשה, רוצים להוסיף את הילד לסוף שבוע או כל טיפול אחר, אנו נדאג ללוות אתכם מול המבטחים ולפעול מולם לביצוע השינויים המבוקשים במהירות וביעילות.
- **תשלום ביטוח חובה ב-12 תשלומים ללא ריבית והצמדה:** נוחות התשלום שלכם חשובה לנו. אנו מאפשרים לכם לפרוס את תשלום ביטוח החובה לעד 12 תשלומים שווים, ללא כל ריבית או הצמדה.
- **תשלום ביטוח רכוש ב 4 או 5 תשלומים ללא ריבית והצמדה** (תלוי חברת ביטוח): גם בתשלום ביטוח רכוש (מקיף/צד ג') אנו מקלים עליכם ומאפשרים פריסה נוחה של התשלום ל 4 או 5 תשלומים ללא ריבית או הצמדה.

לוחות זמנים:

- מענה ראשוני לפניית לקוח: עד 2 ימי עסקים
- לקוח המבקש לתאם פגישה או לשוחח עימו- עד 7 ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.
- העברת אישור, מסמך, בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר- עד 7 ימי עסקים.
- מסירת מסמכים ללקוח הקשורים ללקוח והמצויים ברשות משרדנו- עד 3 ימי עסקים.
- בקשר למוצר פנסיוני - פניית שירות לגבי שינוי במצבו של הלקוח - עד 7 ימי עסקים.

יובהר כי בנסיבות מיוחדות ייתכן כי פרקי הזמן למתן השירות המבוקש יהיו ארוכים יותר אך סבירים, בנסיבות העניין.

אנו מזמינים אתכם ליהנות משירות מקצועי, יחס אישי ושלל הטבות לעיל שיבטיחו לכם שקט נפשי אמיתי.

בכבוד רב,

אודי דגן סוכנות לביטוח (2000) בע"מ.