

## אמנת שירות

Aon ישראל, כסוכנות מובילה לביטוח בישראל, הפועלת כחלק מתאגיד הברוקרים הבינלאומי Aon המוביל בעולם בניהול סיכונים וביטוח, רואה לנגד עיניה את טובת לקוחותיה, ובהתאם לכך היא מתחייבת לפעול.

Aon ישראל שואפת כל העת למצוינות, וחותרת לשיפור מתמיד, לשם קיום מערכת יחסים של אמון הדדי בין הסוכנות לבין לקוחותיה.

### **באמנה זו, מצהירה Aon ישראל בפני לקוחותיה:**

1. כי תנהג בהגינות ובהוגנות, תוך מתן כבוד לכל לקוח ולכל פניה.
2. כי תגן על פרטיות כל לקוח ועל כל מידע הקשור לביטוחיו בהתאם לדין.
3. כי תטפל בפנייה של כל לקוח ותעניק לו מענה מקצועי בפרקי זמן אלה:
  - פגישה עם לקוח המעוניין בכך תתואם לכל היותר בתוך **שבעה ימי עסקים**.
  - מענה ראשוני לפניות יימסר לכל היותר בתוך **שני ימי עסקים**.
  - מסמכים הנמצאים ברשותנו יימסרו ללקוח לכל היותר בתוך **שלושה ימי עסקים**.
  - בקשות לקבלת מסמכים מחברת הביטוח יטופלו בהקדם האפשרי ובכל מקרה לא יותר **משבעה ימי עסקים**.
  - מידע אודות תביעה או בעניין זכויות הלקוח בטיפול בתביעה או לעניין דרכי הפעולה מול המבטח במסגרת הליך יישוב התביעה, יימסר ללקוח בתוך **שני ימי עסקים** מקבלת פניית הלקוח.
4. כי תהא זמינה ללקוחותיה בכל אחת מן הדרכים המפורטות מטה, ותקיים תקשורת יעילה עמם, תוך מסירת מלוא המידע הנדרש.

### **אלה דרכי התקשרות עם הסוכנות:**

- בדוא"ל: [Aon@aon-israel.com](mailto:Aon@aon-israel.com)
- בטלפון: 03-7954222
- בדואר: איאון ישראל סוכנות ביטוח בע"מ, רח' אבא הלל סילבר 12, רמת גן, 5250606
- ימי העבודה בסוכנות: ימי ראשון-חמישי, בין השעות 09:00-16:00

### **אחריות שירות לקוחות:**

עו"ד שירלי מעוז, משנה למנכ"ל ומנהלת מחלקת תביעות, הנה אמונה על טיפול בפניות לקוחות הסוכנות.