

ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ רואה אותך, הלקוח, במרכז תשומת לבנו! הנהלת האגודה ועובדיה, מתחייבים בזאת להמשיך להעניק לך, הלקוח, שירות מקצועי ואמין, יחס חם ואישי תוך שמירה על ערכי השירות אותם אנו מטפחים במהלך למעלה מ- 88 שנים של פעילות. אנו מאמינים שבזכות ניסיונו וההכרות האישית שלנו יכולים לקוחותינו ליהנות מהשירות הטוב ביותר, המתאים בדיוק לצרכים שלהם.

לקוחות יקרים

אנו מאמינים בתקשורת ישירה ופתוחה עם לקוחותינו, על-כן, אנו מתחייבים להעמיד לרשותכם מערך שירות לקוחות, ששם דגש על רמת השירות הניתנת לכם, על שקיפות המידע, על בדיקת המקצועיות של נותני השירות ועל טיפול יסודי בתלונות שמתקבלות. דעתכם חשובה לנו ואנו מזמינים אתכם לפנות אלינו בכל נושא או בעיה בה נתקלתם, בהצעות או ברעיונות לשיפור, וכן בשאלות ו/או בבקשות.

ערכי ליבה

מקצועיות

אנו מתחייבים לתת מענה מקצועי איכותי ומיומן, תוך למידה מתמדת, ושמירה על מצוינות מקצועית.



שלמות המידע ושקיפות

אנו מתחייבים לספק את מלוא המידע הרלוונטי על אופן הגשת פניות אלינו ועל הטיפול בהן, זאת תוך שמירה על זמינות המידע ושקיפות, ותוך מתן תשובות ברורות, בדוקות ומנומקות.



הגינות וכבוד

אנו מתחייבים לנהוג באנושיות, ערכיות, הגינות ויושרה, תוך כיבוד פרטיות הלקוח ושמירה על סודיות וחסיון המידע שלו.



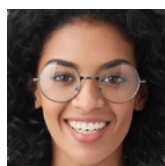
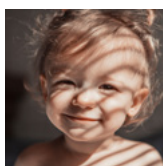
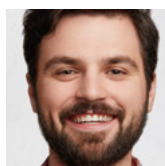
שירות מיטבי

אנו מתחייבים להיות קשובים לצורכי הלקוח, לגלות סובלנות, אדיבות ויחס אישי, תוך הבטחת נגישות ויצירת תנאים לתקשורת מיטבית.



עמידה במדדי איכות ובקרה

אנו מתחייבים לעמוד בלוחות הזמנים המפורטים, באמצעות מדידה, בקרה והפקת לקחים, וזאת על מנת לשפר באופן מתמיד את השירות ואת שביעות הרצון של לקוחותינו.





ערוצי התקשרות:

הגורם המטפל	מספר טלפון	מספר פקס	תקשורת מקוונת
מרכז שירות	*8088 ☎ 03-5632888	073-7151318	servicebth@bth.co.il
מרכז תביעות	*8088 ☎ 03-5632888	073-7151318	bth@bth.co.il
הצעות מחיר לביטוח רכב / דירה באמצעות ביטוח חקלאי סוכנות לביטוח	*8654 ☎ 03-5632888	03-5029340	plus@bth-direct.co.il
פניות הציבור	*8088	03-6103462	memune@bth.co.il
פייסבוק	הקליקו כאן והיכנסו לדף העסקי של האגודה		
כתובת למשלוח	מיטב 11, תל אביב ת.ד. 20190 תל-אביב 6120101		
	www.bth.co.il		

מדדי השירות:

במטרה להעניק ללקוחותינו את השירות הטוב והיעיל ביותר, אנו עושים כמיטב יכולתנו על מנת שהשירות יהיה מהיר, מקצועי ואיכותי. לשם כך, קבענו לעצמנו מדדי שירות בהם אנו מתחייבים לעד מוד, ואף לנסות לקצר את מספר ימי הטיפול בפניות.

להלן פירוט זמני מענה וטיפול בפניות המתקבלות בתחומים השונים:

מענה טלפוני אנושי יינתן על-ידי נציגי האגודה, בתוך 2 דקות בממוצע ולא יותר מ-5 דקות, בשעות הפעילות: ימים ראשון עד חמישי בין השעות 08:00 - 16:00. ספקי שירות ושירותים דיגיטליים זמינים 24/7.

מספר ימי טיפול בפניות בהתאם לחוזר בירור וישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור ולחוזר שירות ללקוחות גופים מוסדיים:

מספר ימים לטיפול בפנייה	תיאור השירות
14 ימי עסקים	דרישת מידע ומסמכים נוספים
30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו
כל 90 ימים	מסירת הודעה להמשך בירור תביעה
30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי בדבר הקטנת תשלומים עתיים או הפסקתם
14 ימי עסקים	העברת העתק מפקס-דין או הסכם
14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה
7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד שלישי
30 ימים	מענה בכתב לפניית הציבור
21 ימים	מענה בכתב לפניית הציבור של אזרח ותיק
21 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או מתקנון
21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע
5 ימי עסקים	מסירת תיעוד שיחה שנערכה עם הלקוח, באמצעי דיגיטלי (דוא"ל או הודעת טקסט)