



Passport Card™

הכרטיס המגנטי לביטוח נסיעות

אמנת שירות



אנו, עובדי ונציגי PassportCard™, מחויבים בהתנהגותנו ובעבודתנו המשותפת, כל אחד בתחום אחריותו, לפעול על פי ערכי החברה. אנו נוהגים כלפי הזולת ביושר, כבוד, אנושיות וסובלנות, ופועלים מתוך דרישה עצמית למצוינות.

ערכי היסוד של חברתנו הם

- דאגה כנה לבריאות המבוטחים
- מקצועיות
- יושר והגינות
- שקיפות מלאה
- כיבוד ושמירת פרטיות הלקוחות
- שירות אדיב, איכותי ויעיל
- זמינות ונגישות קלה ומהירה למימוש הכיסוי הביטוחי בעת הצורך

על בסיס ערכים אלה, אנו מתחייבים כלפיך, הלקוח

הערך	התחייבות	טווח יישום ההתחייבות
1. זמינות	מוקד שירות הלקוחות עומד לרשותך.	• 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.
	חיוג חינם.	• באמצעות ה-skype ומספרי חיוג חינם. • לחילופין, אם תבקש, נחזור אליך תוך 60 שניות.
	מענה אנושי במוקד השירות.	• ב- 90% מהפניות, בתוך 10 שניות לכל היותר. • זמן המתנה מירבי: 2 דקות.
	תשובה להודעה במשיבון מוקד השירות.	• תוך 60 דקות לכל היותר.
	"חדר הרופאים" להתייעצות בעברית ובאנגלית.	• 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה. • תשובה לפנייה: תוך 60 שניות. • שיחה עם מומחה: תוך 10 דקות.
	בקשה להפעלת הכרטיס מחדש (רכישת פוליסה) לפני כל נסיעה.	• באמצעות דוא"ל, אתר האינטרנט, skype, אפליקציית Smartphone ובטלפון.
	2. דאגה לביטחון אישי במצב חירום רפואי	מינוי "מנהל אירוע" ייעודי.
אישור לכיסוי אשפוז / ניתוח.		• טיפול מיידי.
הפעלת צוות איתור וחילוץ מיומן.		• בכל מקום בעולם (למעט באזורים עם קרינה רדיואקטיבית).
עדכון קרובי משפחה ו/או מעסיק במקרה חירום.		• מידי 30 דקות או בפרקי זמן אחרים, בהתאם לבקשתם.

<p>3. טיפול יעיל בתשלומים והחזרים על פי תנאי הפוליסה</p>	<ul style="list-style-type: none"> • תשלום עבור שירות רפואי באמצעות ה-PassportCard™. • אם לא נדרש בירור: תוך 10 דקות ממועד הפנייה. • במידה ונדרש בירור: תוך 72 שעות ממועד קבלת המסמכים הרפואיים.
<p>4. תגובה מהירה</p>	<ul style="list-style-type: none"> • אישור על פתיחת הכרטיס לתשלום תביעות רפואיות והודעה על ביצוע התשלום. • הרשאה למשיכת מזומן בעת אובדן מזוודה אחרי טיסה. • תשלום עבור כבודה (שאיננה אובדן מזוודה בשדה התעופה). • הנחיות למשיכת מזומן יימסרו תוך 5 דקות מקבלת אישור חברת התעופה (Lost and Found). • התביעה תטופל מייד עם חזרתך לישראל והפיצוי יופקד בחשבון הבנק שלך בישראל בתוך 5 ימי עסקים מקבלת מסמכי התביעה.
<p>5. מחויבות לכיסוי הטיפול הרפואי על פי תנאי הפוליסה</p>	<ul style="list-style-type: none"> • משלוח הפוליסה. • משלוח כרטיס PassportCard™ לכתובתך בישראל. • תשובה לפניות בדוא"ל או דרך אתר האינטרנט של PassportCard™. • תשובה לפניות דרך Facebook או Twitter. • הנפקה ומשלוח כרטיס חלופי במקרה של אבדן או גניבה. • מייד עם הצטרפותך, באמצעות הדוא"ל. • בתוך 4 ימי עבודה. • בתוך שעתיים לכל היותר. • תוך 10 דקות בממוצע ולא יותר מ-30 דקות. • לכתובתך בישראל, בתוך 72 שעות.
<p>6. שקיפות והגנות</p>	<ul style="list-style-type: none"> • תשלום באמצעות כרטיס ה-PassportCard™ שלך. • אצל כל ספק רפואי המכבד כרטיסי אשראי, במעמד קבלת הטיפול, ללא צורך בהמצאת חשבוניות כתנאי מוקדם. • במצב חירום רפואי אצל ספק שאינו מכבד את כרטיס ה-PassportCard™, תוסדר קבלת הסכום הנדרש, באמצעות מכשיר כספומט קרוב, בתוך 120 דקות לכל היותר ממועד קבלת מסמכי התביעה. • התייעצות עם מרכז מידע מקצועי לגבי הביטוח. • נציב פניות ציבור (Ombudsman) עצמאי ואובייקטיבי. • שתי ערכאות ערעור באמצעות גופים מקצועיים בלתי תלויים יעמדו לרשותך בעת חילוקי דעות לגבי כיסוי הפוליסה. • בכל זמן. • ישיב לפנייתך תוך 14 ימי עבודה ממועד קבלת המסמכים הדרושים לבירור התלונה. • ערכאה ראשונה: תשובה בתוך 7 ימים ממועד קבלת כל המסמכים הדרושים לבירור. • ערכאה שנייה: תשובה בתוך 14 ימים ממועד קבלת כל המסמכים הדרושים לבירור.

כביטוי של התנצלות בגין הפרת הבטחתנו לשירות איכותי, כמפורט, נפצה אותך בשווי \$US 15 מיד עם סיום בדיקת המקרה המזכה לפיצוי, פרט לתקלות הנובעות מכוח עליון.

אנו מאמינים כי זכותך כלקוח, לקבל שירות אדיב ומקצועי. מחויבותנו היא לדאוג שתקבל אותו בזמינות הגבוהה ביותר האפשרית, בכל מקום ברחבי העולם.

תוקף אמנה זו בכל מקום בעולם בו קיימות תשתיות המאפשרות טיפול רפואי ותקשורת סדירה. אמנת שירות זו, הכוללת תשלום כספי כביטוי של התנצלות על תקלות שירות, והמוגשת ללא אותיות קטנות, הינה הראשונה מסוגה בענף ביטוחי הנסיעות בעולם.