

אמנת השירות

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:

כבוד האדם | יושר והגינות | מצוינות
גלובאליות | שייכות | פריצת גבולות | אותנטיות | ערבות.

על בסיס ערכים אלה, אנו מתחייבים כלפך, הלקוח:
הערך

1. זמינות

- מוקד שירות הלקוחות עומד לרשותך.
- חיוג חינם
- מענה אנושי במוקדי השירות
- תשובה להודעה במשיבון מוקד השירות.
- "חדר הרופאים" להתייעצות בעברית ובאנגלית.
- בקשה להפעלת הכרטיס מחדש (רכישת פוליסה) לפני כל נסיעה.

טווח יישום התחייבות

- 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.
- באמצעות ה-**skype** ומספרי חיוג חינם.
- לחילופין, אם תבקש, נחזור אליך תוך 60 שניות.
- ב-90% מהפניות, בתוך 10 שניות לכל היותר.
- זמן המתנה מירבי: 2 דקות.
- תוך 60 דקות לכל היותר.
- 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.
- תשובה לפנייה: תוך 60 שניות.
- שיחה עם מומחה: תוך 10 דקות.
- באמצעות דוא"ל, אתר האינטרנט, **skype**, אפליקציית Smartphone ובטלפון.

2.

החזר כספי מידי של הוצאות רפואיות על פי תנאי הפוליסה:

- מינוי "מנהל אירוע" ייעודי.
- אישור לכיסוי אשפוז / ניתוח.
- הפעלת צוות איתור וחילוץ מיומן.
- עדכון קרובי משפחה ו/או מעסיק במקרה חירום.

3.

אחריות הצוות הניהולי לביטחונך האישי:

- תשלום עבור שירות רפואי באמצעות ה-**PassportCard™**
- אישור על פתיחת הכרטיס לתשלום תביעות רפואיות והודעה על ביצוע התשלום.
- הרשאה למשיבת מוזמן בעת אובדן מזוודה אחרי טיסה.
- תשלום עבור כבודה (שאיינה אובדן מזוודה בשדה התעופה).

- אם לא נדרש בירור: תוך 10 דקות ממועד הפנייה.
- במידה ונדרש בירור: תוך 72 שעות ממועד קבלת המסמכים הרפואיים.
- מידי, באמצעות SMS או דוא"ל.
- הנחיות למשיבת מוזמן 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.

4.

שקיפות מלאה:

- 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.

- מידי עם הצטרפותך, באמצעות הדוא"ל בתוך 4 ימי עבודה.
- בתוך ששתיים לכל היותר.
- תוך 10 דקות בממוצע ולא יותר מ-30 דקות. לכתובתך בישראל, בתוך 72 שעות.

5.

תגובה מהירה:

- 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 כספוחט קרוב, בתוך 120 דקות לכל היותר ממועד קבלת מסמכי התביעה.

6.

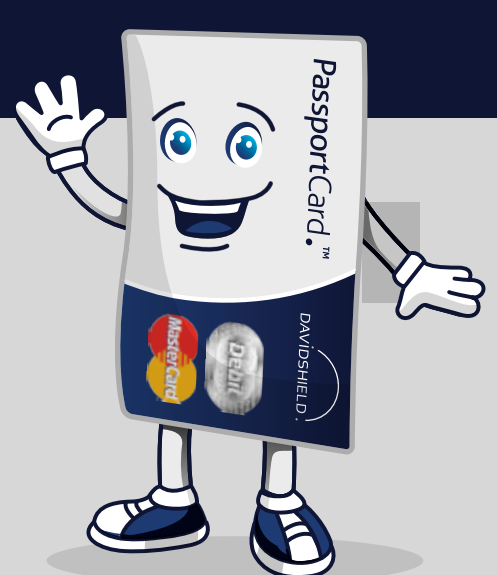
נציב פניות הציבור ינהג כלפך בהוגנות בכל נושא ועניין, גם אם ייווצרו חילוקי דעות בינינו:

- 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 \$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 אותה 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.



PassportCard™
הכרטיס המגנטי לביטוח נסיעות

מבית: **דיוידשילד** DAVIDSHIELD

