



קרנית קרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים

תאגיד - לפי חוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים תשל"ה 1975

דרך מנחם בגין (דרך פ"ת) 23 מגדל לוינסטיין (קומה 17) ת"א 66182

טלפון: 03-7111660 פקסמיליה: 03-7111661-03 ת.ד. 37505 מיקוד 61374

אמנת שירות לקוחות

מבוא

הקרן לפיצוי תאונות דרכים (להלן "קרנית") הינה תאגיד שהוקם על פי חוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים התשל"ה - 1975.

תפקידה של קרנית הוא לפצות נפגע הזכאי לפיצויים לפי חוק זה ואין בידו לתבוע פיצויים מאת מבטח, בין היתר מחמת אחת מאלה:

- הנוהג אחראי לפיצויים אינו ידוע.
 - אין לנוהג ביטוח לפי פקודת הביטוח או שהביטוח שיש לו אינו מכסה את החבות הנדונה.
 - המבטח נמצא בפירוק, או שמונה לו מנהל מורשה לפי סעיף 68 (א)(3) לחוק הפיקוח על עסקי ביטוח.
- קרנית מפרסמת את "אמנת השירות" בהתבסס ובהתאם להוראות חוזר המפקח "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" אשר פורסם ב- 8 לאוגוסט 2011.

הגדרות

- **תובע** – נפגע כהגדרתו בחוק הפיצויים, דהיינו "אדם שנגרם לו נזק גוף בתאונת דרכים, למעט אם נגרם מפגיעת איבה כמשמעותה בחוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970".
- **לקוח** – תובע (כמפורט לעיל) או מי מטעמו הפונה לקרן בכתב או בעל פה.
- **תקופות שיא** – זמנים בהם חלה עליה בכמות הפניות לקרנית, זמנים שלפני ואחרי חגים.
- **מערכת כללים** – כללים שקבעה קרנית בנוגע לאופן טיפול ויישוב תביעות, שנגזרו מתקנון קרנית ומחוזר המפקח "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" אשר פורסם ב 28 במרץ 2011 ("מערכת הכללים" מפורסמת באתר האינטרנט של קרנית).

תפיסת השירות

קרנית מתחייבת לפעול על פי אמנת שירות המבוססת על היסודות הבאים:

איכות השירות

קרנית מייחסת חשיבות רבה למתן שירות אדיב, אמין, איכותי וזמין לכל גורם עימו היא באה במגע, לרבות ובמיוחד ללקוחותיה.

מקצועיות

קרנית מטפלת בפניות לקוחותיה במקצועיות, יעילות, יושר, הגינות ובהתאם להוראות הדין.

שמירה על פרטיות

קרנית מתייחסת ללקוחותיה בכבוד, שומרת על סודיותם ומכבדת את פרטיותם.



קרנית קרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים

תאגיד - לפי חוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים תשל"ה 1975

דרך מנחם בגין (דרך פ"ת) 23 מגדל לוינסטיין (קומה 17) ת"א 66182

טלפון: 03-7111660 פקסמיליה: 03-7111661-03 ת.ד. 37505 מיקוד 61374

אמצעי התקשרות

- קרנית מקיימת תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה במגוון ערוצים-
 - טלפון – קרנית נותנת מענה לפניות טלפוניות של לקוחותיה באמצעות עובדיה האמונים על מתן שירותים שונים, על פי סוג הפניה.
 - פקס, דואר ישראל ושליחים, דואר אלקטרוני – קרנית מספקת מענה בכתב לפניות לקוחותיה, ענייני ומפורט ככל שנדרש (פניה בכתב למחלקת תביעות תענה בהתאם ללוחות הזמנים כמפורט ב"מערכת הכללים").
 - אתר אינטרנט – קרנית מספקת ללקוחותיה מידע כללי המפורסם באתר האינטרנט, ובנוסף מאפשרת קבלת מידע בתשלום אודות שם מבטח ומספר הפוליסה לרכב מעורב בתאונה (המידע ניתן באמצעות קרנית מכוח תיקון לחוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים ובהתאם למידע המדווח ע"י חברות הביטוח).
 - קבלת קהל – קרנית מספקת שירות "קבלת קהל" ללקוחותיה, בהתאם לשעות קבלת קהל כמפורט באמנה זו ובאתר האינטרנט.
 - קרנית תשיב להודעה טלפונית של לקוח בהתאם למדדי השירות הבאים:
 - מחלקת תביעות תשיב להודעה טלפונית עד 3 ימי עסקים.
 - הממונה על פניות הציבור ושירות הלקוחות ישיב להודעה טלפונית עד 2 ימי עסקים.
 - בתקופות שיא, תשיב קרנית להודעה טלפונית עד 4 ימי עסקים.
 - באתר האינטרנט שכתובתו www.karnit.co.il, מפורסמים דרכי ההתקשרות עם קרנית, הכוללים: כתובת למשלוח מכתבים, מספרי פקס וכתובות דוא"ל של מחלקת תביעות והממונה על פניות הציבור. בנוסף, מפורסמים המידע והמסמכים שנדרש להמציא במועד הפנייה.
 - דרכי התקשרות עם מחלקת תביעות:
 - מספר טלפון: 03-7111666
 - מספר פקס: 03-7111667
 - כתובת דוא"ל: tviot@karnit.co.il
 - כתובת למשלוח מכתבים: דרך מנחם בגין 23 תל-אביב, 6618356
 - לקוחות קרנית יוכלו להשיג על רמת השירות שניתנה להם על-ידי פניה לממונה על שירות לקוחות באמצעות:
 - כתובת דוא"ל: hayal@karnit.co.il
 - מספר פקס: 03-7111661
 - מספר טלפון: 03-7111660
 - כתובת למשלוח מכתבים: דרך מנחם בגין 23 תל-אביב, 6618356
- ימים ושעות פעילות**
- מענה טלפוני ניתן בימים א' – ה' בין השעות 09:00-15:00.
- קבלת קהל בימים א' – ה' בין השעות 09:00-14:00 (לא נדרש לתאם פגישה מראש).
- בערבי חג ובחול המועד, משרדי קרנית סגורים.