

# אמנת השירות





אנו, עובדי ומנהלי קבוצת "כלל ביטוח" ופיננסים, חתומים ומחויבים לאמנת שירות זו, מתוך ההכרה והאמונה כי כל עוד נפעל בהתאם לכללים והערכים המוגדרים בה, נוכל להעניק ללקוחותינו שירותים ומוצרים איכותיים ובעלי ערך, אשר יעמדו לרשותם ולשימושם בעת הצורך ובד בבד לחזק ולקדם את הארגון בו אנו עובדים. אמנה זו מושתתת על ערכים, נהלים, כללי עבודה ואתיקה היוצרים יחדיו מעטפת אשר נועדה להבטיח לכם הלקוחות, מערכת הפועלת אתכם ולמענכם לאורך זמן, ומתוך הכרה בגודל האחריות המופקדת בידנו וחשיבותה.

אנו מחויבים לפעול בהגינות, בכבוד ובמקצועיות ולאפשר לכם ליהנות משקיפות, זמינות, ופשטות וכל זאת תוך הקשבה, למידה ושיפור מתמידים.

**הגינות וכבוד:** הגינות היא הבסיס לקשר העסקי בינינו לבין לקוחותינו. אנו מחויבים להגינות ורואים בה ערך מחייב ולפיכך שמנו לנו למטרה לפעול ליישוב תביעות ואף מחלוקות או חילוקי דעות בהגינות מלאה. אנו רואים את הלקוח כסלע קיומנו ואת מערכת היחסים עמו כקשר מתמשך וארוך טווח ולכן אנו מחויבים להקפיד ולנהוג בו בכבוד בכל עת ובכל תנאי, תוך הקשבה והגנה על פרטיות וסודיות המידע הנמסר לנו, בהתאם לערכינו ולהוראות הדין.

**שקיפות ופשטות:** אנו מכירים במורכבותו של המוצר הביטוחי ונפעל במטרה לפשט אותו ככל שניתן. במסגרת זאת אנו שואפים לפעול בשקיפות ולהביא בפני הלקוחות את המידע הרלבנטי, באופן זמין, מובן, פשוט ובהיר ככל שניתן.

**מקצועיות:** אנו רואים במקצועיות ובמיומנות ערך מרכזי ונקפיד לעשות שימוש בידע ובניסיון ארוך השנים שברשותנו במטרה לקדם את צורכי הלקוחות, לשפר את המוצרים ולהיות מחויבים לאיכותם. אנו משקיעים משאבים רבים בהכשרת עובדי כלל ביטוח וסוכני הביטוח, במטרה להעמיד לרשות לקוחותינו מוצרים איכותיים ולהנגיש להם את השירות באמצעים הטכנולוגיים הבטוחים והמתקדמים ביותר שיאפשרו לשני הצדדים לתקשר בצורה המיטבית.

**זמינות:** אנו מחויבים לספק ללקוחותינו באמצעות מגוון ערוצי התקשורת העומדים לרשותם שירות זמין ורציף, לתת מענה ראוי לצרכיהם במהירות, ביעילות ולספק פתרונות בפרק זמן סביר.

**הקשבה, למידה ושיפור:** אנו מקצים משאבים ותשומת לב מיוחדת לקבלת משובים מן הלקוחות מהם נוכל ללמוד כיצד להשתפר. אנו מחויבים לתהליך בלתי פוסק זה במסגרתו נקשיב, נלמד ונתקן את שנדרש.

על מנת לאפשר את כל האמור, וכחלק בלתי נפרד מתפיסת השירות שלנו, אנו חותרים לקיים תקשורת זמינה ויעילה עם לקוחותינו. לצורך כך אנו מעמידים לרשותכם מגוון ערוצי התקשורת ובניהם: אתר האינטרנט, דואר אלקטרוני, דואר, פקס, ומענה אנושי. כמו כן אנחנו זמינים לכל פניה באמצעות מוקד שירות הלקוחות ומחלקת פניות הציבור.

## לשירותך

קבוצת "כלל ביטוח ופיננסים" עומדת לצדך בכל הגע בחיים ושמחה להעניק לך שירות בכל שאלה או בעיה. לשם כך עומדות לרשותך מספר דרכי התקשרות. אנו כאן בשבילך על מנת להעניק לך את השירות הטוב ביותר ונדאג לטפל בפנייתך במלוא תשומת הלב ובהקדם האפשרי.

פניות הציבור

שירות בנושא תביעות

שירות כללי

## רשימת הסניפים ושעות קבלת קהל: כלל פנסיה וגמל

הנכם מוזמנים להגיע לסניפים שלנו ולקבל שירות בתחום פנסיה וקופות גמל בשעות הפעילות המצוינות לעיל.

הסניפים נגישים לבעלי מוגבלויות.

עיר	כתובת	שעות פעילות
פתח תקווה	גיסין 78, קומת כניסה	ימים א'-ה' 09:00-16:00 הסניפים סגורים בימי ו', ערבי חג וחול המועד
ירושלים	יפו 97, מרכז כלל, קומה E	ביום חמישי האחרון בכל חודש, סניף פתח תקווה נסגר בשעה 13:00
חיפה	שד' פל-ים 2, בניין ברוש, קומה 5	וסניפי ירושלים, חיפה ובאר שבע נסגרים בשעה 11:00
באר שבע	רחוב חיים יחיל 2, קומה 1	

בעת ההגעה לסניף, יש להצטייד בתעודת זהות ותעודה מזהה נוספת, כגון רישיון נהיגה.

## מענה לטיפול בפניות לקוחות

זמן מענה מרבי	הפעולה
4 ימי עסקים	פדיון פנסיה וגמל
22 ימי עסקים	פדיון ביטוח חיים
3 ימי עסקים	העברה בין מסלולי השקעה
בהתאם לקבוע בהוראת הדין	טיפול בבקשה לניוד כספים מהקרן
7 ימי עסקים	פדיון חיסכון פרטי

1. במידה ויום הביצוע/תשלום הינו אחד משלושת ימי העסקים הראשונים בכל חודש, הפעולה תבוצע ביום העסקים העוקב.

2. התקופה לטיפול בבקשות תימנה מהמועד בו התקבלו בחברה המסמכים הנדרשים בשלמותם.

אנו בקבוצת כלל ביטוח ופיננסים משקיעים את מירב מאמצנו בכדי לטפל בפניות לקוחותינו בהקדם האפשרי ובמסגרת זמני המענה המפורטים לעיל. עם זאת, מעת לעת ייתכנו סטייה מזמני המענה לעיל בשל גורמים שאינם בשליטתנו ועל כן נבקש להדגיש כי זמני המענה המחייבים הינם זמני המענה הקבועים בהוראות הדין.

## מענה לטיפול בפניות על פי חוזר יישוב התביעות וטיפול בפניות הציבור

הפעולה	המועד או התקופה הקבועים	סעיף בחוזר
דרישה מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	8(א)(6)
מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	8(ב)
מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים	8(ו)(3)
מסירת הודעת שינוי מבעוד מועד לגבי הקטנת תשלומים עתיים או הפסקתם	60-30 ימים	8(ט)(6)
העברת העתק מפקק דין או הסכם	14 ימי עסקים	8(יב)(2)
מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	8(יג)(1)
הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	8(יג)(2)
מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	8(טו)(1)
מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	8(טו)(3)
מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	8(יד)

\*מניין הימים יהיה בהתאם למועד התחילה/סיום שנקבע בסעיף הרלוונטי בחוזר