



# אמנת שירות

## הצהרת השירות

חברת הפניקס וכלל עובדיה מאמצים ומחויבים למדיניות ניהול איכותי ותרבות ארגונית שתכליתה חתירה מתמדת לשביעות רצון גבוהה של הלקוחות והשגת המטרות העסקיות. חברת הפניקס רואה עצמה מחויבת להיטיב ולטפח את איכות השירות, ערוצי התקשורת והפתיחות בין העובדים ללקוחות, בין העובדים להנהלה, בינם לבין עצמם ובין הארגון לספקיו השונים.

ככלל, הפניקס שואפת ליישום מדיניות איכות ושיפור מתמיד והעמקת מומחיותה בשוק הביטוח על כל רבדיו וזאת מתוך אחריות ומעורבות חברתית לקהל לקוחותיה.

### מחויבות

כל עובד ועובד בארגון רואה לעצמו מחויבות אישית לתרום מיכולותיו, כישוריו וכשרונו לטובת השגת מטרות הארגון ויעדיו תוך השקעת מאמצים, זמן ומרץ להובלת התוצאות העסקיות של הארגון, שמירה על נאמנות לערכי הארגון והקפדה על עבודת צוות, שותפות ורעות כפרט וככלל לטובת הצדדים כולם ובראשם לקוחות הארגון.

### מצוינות

אנו שואפים באופן מתמיד לשיפור תוך השקעת המיטב בדרך הטובה והנכונה ביותר, במסגרת כללי העבודה והוראות החוק, יצירתיות מחשבתית ומנהיגות עסקית ואנושית, והכל כדי להביא למצוינות בביצועים ובשביעות רצון לקוחותינו, סוכנינו ועובדינו.

### הוגנות

אנו מקפידים הקפדה יתרה כי כל פעולותינו ייעשו תוך שיקול דעת, תקשורת פתוחה, עקביות וכבוד האדם באשר הוא אדם ללא אפליה או קיפוח, ביושרה אישית וצדק מקצועי, בראייה והתמקדות בצרכי הלקוח.

### חדשנות ולמידה מתמדת

אנו שואפים למתן ערך מוסף לשירותים הקיימים ומציאת פתרונות לצרכים חדשים מתוך חשיבה רעיונאית ויצירתית ופיתוח כלים ואמצעים לעידוד צמיחה ומענה לצרכים המשתנים. אנו מקפידים על למידה מתמדת בכל הערוצים האפשריים כדי להמשיך לחדש, לפתח ולהתאים עצמנו לעידן הקדמה של המאה ה-21 בראייה של צעד אחד קדימה לפני כולם.

### ניהול ואחריות

אנו שותפים לניהול איכותי שוטף על בסיס דרישות תקן ברמת הפרט, היחידה והארגון בדגש על איתור סיכונים ומתן פתרונות בהתאמה ובחינה מתמדת של צרכי וציפיות הלקוח תוך הפעלת מערך בקרה, פיקוח ושיפור מתמיד.

### סודיות וחסיון המידע

אנו בונים וממשיכים לפתח תשתיות מידע מתקדמות תוך שימוש בטכנולוגיה מוגנת להצגת מידע מלא עדכני ורלוונטי. אנו פועלים לשקיפות והצגת המידע במסגרת מגבלות האתיקה המקצועית ודרישות החוק.



מחויבות



מצוינות



הוגנות



חדשנות ולמידה מתמדת



ניהול ואחריות



סודיות וחסיון המידע



## פירוט השירותים

מערך השירות של חברת הפניקס מפרסם את פרטי ההתקשרות של יחידות החברה השונות באמצעי המדיה הפומביים. עובד שיקבל פנייה יזדהה בשמו ויקפיד על מתן המידע במסגרת כללי שמירת הסודיות והאתיקה. התקשורת תהיה בכתב, בטלפון ובערוצים הדיגיטליים. מענה יינתן תוך זמן סביר ובהתאם להוראות הרגולציה מטעם המפקח על הביטוח. לרשות הציבור עומד מערך פניות הציבור בכל נושא. אנו מתחייבים להתייחס בכובד ראש לכל פנייה, ללמוד האמור בה, להגיב ולשפר הנדרש.

### ערוצי התקשרות

טלפון: 03-7332222 או *3455, המוקד זמין בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00	מוקד טלפוני כללי
טלפון: 074-7311147 או *5070, המוקד זמין בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-12:00	מענה טלפוני במוקד מרכז תביעות רכב ורכוש
ערוץ ייעודי לטיפול בפניות דחופות של לקוחות השוהים בחו"ל, הזמין 24 שעות ביממה בכל ימות השבוע בטלפון שמספרו: 972-3-9206919, בסקייפ <a href="mailto:assistance.ima">assistance.ima</a> או במייל: <a href="mailto:fnx@ima-mc.co.il">fnx@ima-mc.co.il</a>	מוקד חירום וסיוע רפואי
<a href="http://www.fnx.co.il">www.fnx.co.il</a> - לשונית "צור קשר" או "פניות הציבור"	אתר אינטרנט
בימים א'-ה' בין השעות 08:00-15:00 בכתובת המפורטת: גבעת שמואל, רח' רחבעם זאבי 2, קומת קרקע	קבלת קהל

### משלוח דבר דואר

רח' רחבעם זאבי 2 גבעת שמואל, מיקוד 5401852 רח' דרך השלום 53 גבעתיים, מיקוד 5345433	הפניקס - מוקד קשרי לקוחות הפניקס - משרד ראשי	לכתובת
03-7336914 03-7336948 03-7336948 03-7336946	ביטוח פניקס זהיר/צעיר ביטוח חיים וחסכון ארוך טווח ביטוח בריאות פרט ביטוח בריאות קולקטיב + ביטוח שיניים	פקס
<a href="mailto:F1@fnx.co.il">F1@fnx.co.il</a> <a href="mailto:Bk@fnx.co.il">Bk@fnx.co.il</a> <a href="mailto:Sg@fnx.co.il">Sg@fnx.co.il</a> <a href="mailto:Infom@fnx.co.il">Infom@fnx.co.il</a>	שירות חיסכון ארוך טווח וביטוח בריאות שירות ביטוח בריאות קולקטיב שירות גמל שירות לקוחות	מייל

## מסמכים לתביעות חדשות

מחלקה	כתובת המייל של התיבה	פקס
תביעות רכוש מבוטחים (דירות ועסקים)	rechush@fnx.co.il	03-7337792
תביעות רכוש צד ג' (דירות ועסקים)	Tviotgimel@fnx.co.il	03-7337792
תביעות רכב מבוטחים	ea5070@fnx.co.il	03-7338881
תביעות רכב צד ג'	zadg@fnx.co.il	-
תביעות רכב חובה	PtichotHova@fnx.co.il	03-7337869
תביעות חבויות	PTviot_Havuiot@fnx.co.il	03-7337869
תביעות בריאות*	Tb@fnx.co.il	03-7336946
תביעות ניתוחים דחופים	N_d@fnx.co.il	03-7336962
תביעות נח"ל	tviot_hul@fnx.co.il	03-7238853
תביעות חיים	Tviothaim@fnx.co.il	03-7337975
תביעות פנסיה	Tpensya@fnx.co.il	-

\* אמבולטורי, תרופות, מחלות קשות, ניתוחים, השתלות, תאונות אישיות וסיעוד

## מסמכים לתביעות קיימות

מחלקה	כתובת המייל של התיבה	פקס
תביעות רכב רכוש	TviotRechev@fnx.co.il	03-7238815
תביעות רכוש מבוטחים (דירות ועסקים)	TviotRechush@fnx.co.il	03-7337953
תביעות רכוש צד ג' (דירות ועסקים)	Tviotgimel@fnx.co.il	-
תביעות רכב חובה	TviotRechevhova@fnx.co.il	03-7337869
תביעות חבויות	TviotHavuyot@fnx.co.il	03-7337869
תביעות בריאות*	Tb@fnx.co.il	03-7336946
תביעות לניתוחים דחופים	N_d@fnx.co.il	03-7336962
תביעות נח"ל	tviot_hul@fnx.co.il	03-7238853
תביעות חיים	Tviothaim@fnx.co.il	03-7337975
תביעות פנסיה	Tpensya@fnx.co.il	-

\* אמבולטורי, תרופות, מחלות קשות, ניתוחים, השתלות, תאונות אישיות וסיעוד

## מדדי השירות

כחלק מתפיסת השירות כלפי לקוחותינו, אנו מחויבים לזמינות וליעילות, וליישוב תביעות בהתאם לחוזר ברור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור, ובהתאם לטבלת המועדים המפורטת להלן:

תיאור השירות	התקופה לטיפול	
1 דרישה, מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	
2 מסירת הודעה בדבר מהלך ברור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	
3 מסירת הודעת המשך ברור תביעה	כל 90 ימים (בתביעות רכב חובה - כל 180 ימים)	
4 מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	
5 העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	
6 מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	
7 הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	
8 מענה בכתב לפניות ציבור	30 ימים	
9 מסירת עותקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	
10 מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	

חברת הפניקס הציבה זמנים ומועדי ביצוע בהתאם להוראות כל דין והתקנות התקפות בכל הקשור לפדיונות, מעבר עמיתים ומתן מענה ומפרסמת זאת לנוחות לקוחותיה:

תיאור השירות	זמנים ומועדי ביצוע	
1 מענה לפנייה במוקד הטלפוני	180 שניות **	
2 פדיון פוליסת ביטוח חיים	30 ימי עסקים *	
3 פדיון קרן פנסיה	30 ימי עסקים *	
4 פדיון קופת גמל	4 ימי עסקים *	
5 פדיון חסכון פרטי	7 ימי עסקים *	
6 העברה בין מסלולי השקעה	3 ימי עסקים	
7 מעבר עמיתים וניוד יוצא	עפ"י הוראות החוק	

\* מותנה בקבלת כל המסמכים הנדרשים  
\*\* בתקופות שגרה

אנו נמשיך ונפעל לשיפור ויעול מתן השירות ללקוחות הפניקס מתוך ראייה בכל לקוח ולקוח שותף להצלחתנו ומחויבותנו לרמת שירות מקצוענית לשביעות רצון לקוחותינו.

ובאנו על החתום: