הפניקס

אמנת השירות

אנחנו בקבוצת הפניקס מחויבים להעניק את המענה הטוב ביותר ללקוחותינו מתוך כבוד, רגישות והבנת צרכיהם. כל זאת תוך פיתוח פתרונות חדשניים וחתירה לשיפור מתמיד של מערכי השירות. הדבקות בערכי הקבוצה מאפשרת לנו לחתור להגדלת שביעות הרצון וליצירת ערך מוסף עבור לקוחות הקבוצה, עובדיה ומשקיעיה.

אמנת השירות

הפניקס

הערכים על פיהם פועלת הקבוצה:

הוגנות

מחויבים לעשות כל מאמץ כדי לסייע ללקוחותינו למצות את זכויותיהם בהתאם לתנאי המוצר או השירות שרכשו, בצורה שקופה ומהירה ככל הניתן.

מקצועיות

חותרים למתן המענה הטוב ביותר ברמת הידע, ההתמחות והמיומנות. לאורך כל הדרך נעניק ללקוחות שלנו את מלוא המידע על מנת שיוכלו לקבל את ההחלטות הטובות ביותר, למען הביטחון האישי והמשפחתי.

מחוייבות

פועלים בנחישות לצורך מתן מענה מיטבי ללקוחותינו, ולמען יצירת ערך מוסף המותאם לצרכים הייחודיים שלהם.

יוזמה

שואפים לפעול באופן אקטיבי לקידום בקשות הלקוח, ולהשקיע מאמצים לצורך שיפור מצבו בכל הדרכים העומדות לרשותנו.

חדשנות

מעמידים לרשות לקוחותינו את המענה המתקדם ביותר באמצעות פיתוח מוצרים חדשניים, ומאפשרים להם לבצע מגוון פעולות בלחיצת כפתור באמצעות שדרוג מתמיד של ערוצי השירות הדיגיטליים.

מובילות

מעניקים ללקוחותינו את המענה הטוב ביותר – מהפתרונות הכי מתקדמים ועד תהליכי שירות מהירים, יעילים ופשוטים.

אמפתיה

מקפידים לפעול ברגישות, מתוך הקשבה מלאה ללקוחות ולנסיבות כל מקרה. השירות ילווה בדאגה, אכפתיות ובמאמץ רוחבי למציאת פתרון מהיר ומיטבי.

פרטיות, סודיות וחיסיון המידע

קבוצת הפניקס רואה חשיבות עליונה בשמירה ובהגנה על המידע של לקוחותיה, וזאת בהתאם להוראות הדין וכמפורט בהרחבה במדיניות הפרטיות **לחץ כאן >**

תמיד לשירותכם

קבוצת הפניקס עומדת לרשותכם במגוון ערוצי התקשרות: בכתב, בטלפון ובערוצים הדיגיטליים. בנוסף, ניתן לפנות למערך פניות הציבור בכל נושא. המענה בערוצים השונים יינתן תוך זמן סביר, ובהתאם להוראות הרגולציה מטעם רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון, במשרד האוצר. לצורך מתן מענה מיטבי, עובדי הקבוצה יזדהו בשמם ויקפידו להעניק מידע ושירות תוך שמירה על כללי הסודיות והאתיקה. אנו מתחייבים להתייחס בכובד ראש לכל פנייה, ללמוד אותה לעומקה ולהעניק מענה מיטבי.

בברכה,

קבוצת הפניקס

אמנת השירות

הפניקס

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 רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון, במשרד האוצר. לרשות הציבור עומד מערך פניות הציבור בכל נושא. אנו מתחייבים להתייחס בכובד ראש לכל פנייה, ללמוד האמור בה, להגיב ולשפר הנדרש.

ערוצי התקשרות

מענה טלפוני/תקשורת כתובה בנושאים: חסכון ארוך טווח, בריאות, סיעוד, פנסיה, גמל וקרנות השתלמות	054-9893455 ליצירת קשר בדוא"ל	03-7332222 או 3455*
מענה טלפוני/תקשורת כתובה בנושאים: ביטוח נסיעות לחו"ל	054-9893455 Traveld@Fnx.co.il	03-7141000 א'-ה', 08:30-16:00
מענה טלפוני/תקשורת כתובה בנושאים: תביעות רכב ורכוש	054-9893455 074-7311147 או 5070* לרכב: ea5070@fnx.co.il לרכוש: rechush@fnx.co.il	תביעות רכב: א'-ה', 08:30-16:00 ביום ו', 08:00-12:00 תביעות רכוש: א'-ה', 08:30-16:00
מענה טלפוני/תקשורת כתובה בנושא: ביטוח חיות מחמד	054-9893455 tviotpet@fnx.co.il 5070*	א'-ה', 08:30-16:00
מענה טלפוני/תקשורת כתובה בנושא: שירות רכב ודירה	**דירה ומשכנתא:** 054-8765432 apartmentd@fnx.co.il 077-8888888 או 5432* א'-ה', 08:30-16:00	**רכב:** 054-8765432 Card@Fnx.co.il 077-8888888 או 5432* א'-ה', 08:30-16:00 ביום ו' 08:00-12:00
מוקד סיוע לשוהים בחו"ל במקרה חירום 24/7	info@medassis.org	+972-3-7331177
אתר אינטרנט	www.fnx.co.il - לשונית "צור קשר" או "פניות הציבור"	
אפליקציה	https://y.fnx.co.il/fnxapp	
הממונה על פניות הציבור	ערוץ ייעודי לטיפול בפניות של לקוחות שאינם שבעי רצון מהטיפול בפנייתם	pniot@fnx.co.il www.fnx.co.il

* לתשומת ליבכם, שעות הפעילות המפורטות עשויות להשתנות מידי פעם באופן זמני. הודעות על שינוי בזמני המענה יפורסמו באתר האינטרנט ו/או במענה הקולי.

אמנת השירות

הפניקס

משלוח דבר דואר

דואר אלקטרוני	חיסכון ארוך טווח וביטוח בריאות	F1@fnx.co.il
	ביטוח בריאות קולקטיב	Bk@fnx.co.il
	ביטוח שיניים	ts@fnx.co.il
	ביטוח רכב	card@fnx.co.il
	ביטוח דירה ומשכנתא	apartmentd@fnx.co.il
משלוח דואר	הפניקס – משרד ראשי	רחוב הפניקס 2, ת.ד. 18, מיקוד 7510001, ראשון לציון

מסמכים להגשת תביעה חדשה

מחלקה	כתובת המייל של התיבה
תביעות רכוש מבוטחים (דירות ועסקים)	rechush@fnx.co.il
תביעות רכוש צד ג' (דירות ועסקים)	ptzadgrechush@fnx.co.il
תביעות רכב מבוטחים	ea5070@fnx.co.il
תביעות רכב חובה	PtichotHova@fnx.co.il
תביעות חבויות (נזקי גוף לצד שלישי)	PTviot_Havuiot@fnx.co.il
תביעות בריאות*	Tb@fnx.co.il
תביעות חיות מחמד	tviotpet@fnx.co.il
תביעות נסיעות לחו"ל	tviothul@fnx.co.il
תביעות חיים	th@fnx.co.il
תביעות פנסיה	tp@fnx.co.il

*אמבולטורי, תרופות, מחלות קשות, ניתוחים, השתלות, תאונות אישיות וסיעודי.

מסמכים לצירוף לתביעה קיימת

מחלקה	כתובת המייל של התיבה
תביעות רכב מבוטחים	TviotRechev@fnx.co.il
תביעות רכב חובה	TviotRechevhova@fnx.co.il
תביעות חבויות גוף, רכוש (דירות ועסקים)	TviotHavuyot@fnx.co.il
תביעות רכוש מבוטחים (דירות ועסקים)	TviotRechush@fnx.co.il
תביעות בריאות*	Tb@fnx.co.il
תביעות לניתוחים דחופים	N_d@fnx.co.il
תביעות נסיעות לחו"ל	tviothul@fnx.co.il
תביעות חיים	th@fnx.co.il
תביעות פנסיה	tp@fnx.co.il

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

אמנת השירות

הפניקס

מדדי השירות

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

תיאור השירות	התקופה לטיפול
דרישה, מידע ומסמכים נוספים בנושא תביעות	14 ימי עסקים
מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים
מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים (בתביעות רכב חובה – כל 180 ימים)
מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עתידיים או הפסקתם	30-60 ימים
העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים
מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים
הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים
מענה בכתב לפניות ציבור	30 ימים
מסירת עותקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים
מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים
מענה בכתב לפניה של אזרח ותיק (מעל גיל 67)	21 ימים

לענין תביעות אבדן כושר עבודה שהתקבלו לראשונה בחברה החל מיום 1.9.2021, יחולו המועדים המפורטים **כאן**.

* לעניין תביעות ביטוח סיעודי לחברי קופ"ח מכבי שירותי בריאות יחולו המועדים המפורטים **כאן**.

* לעניין תביעות ביטוח סיעודי הפניקס יחולו המועדים המפורטים **כאן**.

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
משיכת כספי קרן פנסיה***	4 ימי עסקים
מענה לפנייה במוקד הטלפוני	180 שניות**
משיכת כספי פוליסת ביטוח חיים***	30 ימי עסקים קלנדריים*
משיכת כספי חסכון פרטי***	7 ימי עסקים*
העברה בין מסלולי השקעה***	3 ימי עסקים
משיכת כספי קופת גמל/קרן השתלמות***	4 ימי עסקים
מעבר עמיתים וניוד נכנס	עפ"י הוראות החוק
עדכון פרטים אישיים	14 ימי עסקים

* מותנה בקבלת כל המסמכים הנדרשים

** בתקופות שגרה

*** במידה ויום הביצוע/תשלום הינו אחד משלושת ימי העסקים הראשונים בכל חודש, הפעולה תבוצע ביום העסקים העוקב. יום קבלת מסמכים אינו נספר במניין הימים. לתשומת ליבכם, החברה משקיעה את מירב המשאבים לעמידה בלוחות הזמנים המפורטים. יתכנו סטיות מלוחות הזמנים המפורטים, בשל אירועים בלתי צפויים, תקלה מערכתית, כוח עליון, אשר בעקבותיהם זמני המענה עלולים להשתנות. החברה תעדכן בדבר תקלה זו באתר האינטרנט ו/או במענה הקולי.

אנו נמשיך ונפעל לשיפור וייעול מתן השירות ללקוחות הפניקס, מתוך ראייה בלקוחותינו כשותפים להצלחתנו ומתוך מחויבות למקצועיות ורמת שירות לשביעות רצון לקוחותינו.

ובאנו על החתום,

קבוצת הפניקס