

אמנת השירות - הרבה יותר בשבילך!

חברת הפניקס פנסיה וגמל בע"מ שמה בראש מעייניה את היחס האישי והמסור כלפי לקוחותיה, רואה בטיפול בפניות לקוחותיה חלק מהותי בפעילותה ומרכיב עיקרי באחריותה לציבור לקוחותיה.

אנו בהפניקס עומדים לרשותך תמיד בכל שאלה ופנייה, כי כשזה חשוב לך זה חשוב לנו. כחלק מהתחייבות שלנו ללקוחותינו, אני מציגים עבורך את אמנת השירות. מטרתנו כחברת הפנסיה וגמל שלך היא לספק עבורך זמינות מענה גבוהה, לטפל בכל פניותיך באופן אדיב, מקצועי, הוגן ומכבד.

ההבטחה השירותית ללקוח :

תקשורת יעילה וזמינה

אנו נקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותינו.

לשירותך ערוצי פנייה מגוונים אשר פועלים בכל ימות ושעות העבודה בשבוע, בהם תוכל ליצור עמנו קשר לקבלת מידע ולטיפול בפניותיך.

- מוקד טלפוני: ימים א-ה 08:00-17:00 *3455, 03-7332222
- שירות באינטרנט: http://www.fnx.co.il פנייה באמצעות טופס מובנה, קבלת מידע באזור האישי באמצעות סיסמא, הורדת טפסים, קבלת מידע כללי
- קבלת קהל: ימים א-ה 08:00-15:00 גבעתיים: דרך השלום 53, קומה 2 חיפה: פלי"ם 7, קומה 4 ירושלים: בית הדפוס 20, מגדל דונה קומה 8
- פקס: 03-7336948 | דואר: מוקד קשרי לקוחות רחבעם זאבי 2 גבעת שמואל, מיקוד 5401852

מענה לפנייתך הטלפונית במוקד קשרי לקוחות יבוצע בזמן הקצר ביותר האפשרי.

נושא הפנייה	סוג הפנייה	זמני תגובה (בימי עבודה)
מידע וברורים במוקד הטלפוני	מידע כללי שאינו ניתן לטיפול מיידי	2
	בקשת דוחות מפורטים וגבייה	30
פדיונות	פדיון פנסיה	30
	פדיון גמל	4
	מעבר עמיתים ניוד יוצא	בהתאם להסדר התחיקתי
תביעות	פנסיית נכות: שליחת תשובה ללקוח על החלטת הועדה מעת קבלת החלטת הועדה	30
	תביעת זקנה: תביעה שתגיע עד 15 לחודש	באותו חודש
	תביעה שתגיע לאחר 15 לחודש	בחודש העוקב
	שליחת תשובה ללקוח: הודעת תשלום/המשך בירור/דחייה	30

* בכפוף לאמצעים הממוכנים של החברה וקבלת כל המסמכים הדרושים במשרדינו, כפי שיתעדכנו מעת לעת.

מידע מלא ועניני

אנו נמסור ללקוחותינו מידע מלא ועניני בהתאם לפנייה

נפעל לטפל בפנייתך באופן מקצועי ולשביעות רצונך.

- נותני השירות מועסקים על פי פרופיל מוגדר בהתאם לדרישות התפקיד ומוכשרים על ידי תהליך מובנה.
- על מנת לשמור על רמתם המקצועית הגבוהה של נותני השירות אנו מפעילים מערך הדרכה מלא הדואג לעדכניות ושלמות המידע שבידיהם.
- אנו מפעילים מנגנוני שיפור ולמידה שמטרתם לקדם את הארגון בכלל ואת נותני השירות בפרט במתן שירות מקצועי יותר עבורך.

בכפוף לתוכנית הכשרה והדרכה הקבועים ומעדכנים על- פי שיקול דעת החברה.

הגינות וכבוד

אנו נפעל בהגינות וכבוד תוך שמירה על פרטיות לקוחותינו

- אנו מתחייבים ליישם תהליכי זיהוי לקוח שישמרו על פרטיותך ולא נעשה שימוש במידע על הלקוח אלא, לנושאי ביטוח.
- בכל פנייה, יוסבר על ידי נותן השירות אופן הטיפול המתוכנן וכן זכויות יחודיות המגיעות לו.
- נפרסם באתר האינטרנט של הפניקס אופן הטיפול בסוגי פניות מרכזיות לרבות תביעות.
- לעמיתים ישלחו דיווחים שוטפים כנדרש בהוראות ההסדר התחיקתי.

אפשרות השגה על רמת השירות

חשוב לנו שלקוחותינו יקבלו שירות אדיב ואיכותי על ידי נותני השירות.

לצורך כך הוכשרו כלל עובדי החברה העוסקים בשירות במיומנויות הנדרשות . כמו כן מבוצעות פעולות שוטפות לשמירה ובקרה על רמה אחידה וגבוהה של מיומנויות אלו.

מתן אפשרות ללקוח להשיג על השירות שקיבל או תוצאתו.

- פניות אלו יופנו לממונה על פניות הציבור בהפניקס.
- אנו מתחייבים לסיים טיפול עד 30 ימי עבודה מיום קבלת פניה כתובה שתכיל את כל הפרטים הנדרשים לטיפול בפנייה.

לשירותך ערוצי פנייה מגוונים להשגה על רמת השירות:

- פקס: 03-733-6950
- דואר: הפניקס בע"מ, מחלקת פניות הציבור, דרך השלום 53, גבעתיים. מיקוד 5345433
- דואר אלקטרוני: Pniot@fnx.co.il
- אינטרנט: באמצעות טופס מובנה באתר החברה www.fnx.co.il "צור קשר ופניות הציבור" - "הגשת תלונה"

יובהר כי החברה תהא רשאית לעדכן מעת לעת ועל- פי שיקול דעתה את האמור במסמך זה, כולו או מקצתו.

הפניקס

כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.