



# אמנת שירות

## הצהרת השירות

חברת הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל וכלל עובדיה מאמצים ומחויבים למדיניות ניהול איכותי ותרבות ארגונית שתכליתה חתירה מתמדת לשביעות רצון גבוהה של הלקוחות והשגת המטרות העסקיות. חברת הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל רואה עצמה מחויבת להיטיב ולטפח את איכות השירות, ערוצי התקשורת והפתיחות בין העובדים ללקוחות, בין העובדים להנהלה, בינם לבין עצמם ובין הארגון לספקי השונים. ככלל, הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל 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 דיגיטליים 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 וחסיין 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. אנו פועלים לשמירת דיסקרטיות, הגנות תוך כיבוד פרטיות וסודיות המידע של לקוחות החברה.



מחויבות



מצוינות



הוגנות



חדשנות ולמידה מתמדת



ניהול ואחריות



סודיות וחסיין המידע

## אמנת שירות



## פירוט השירותים

מערך השירות של חברת הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל 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 ינתן תוך זמן סביר ובהתאם להוראות הרגולציה מטעם רשות שוק ההון ביטוח וחסכון, 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

שעות פעילות	צוות פנסיה	צוות גמל והשתלמות	זמן מענה*
שעות פעילות	א'-ה' 08:30-16:00	א'-ה' 08:30-16:00	180 שניות (3 דקות)
טלפון	03-7332222 *3455 ווטסאפ 054-9893455 SMS- 055-7000928 א'-ה' 08:00-16:30	03-7532000 *2225 ווטסאפ 054-9893455	
צ'אט עם נציג	** ניתן לפנות לשני הצוותים באמצעות שני המוקדים צ'אט עם נציג שירות בשעות הפעילות של המוקד באמצעות אתר האינטרנט של החברה <a href="http://www.fnx.co.il">www.fnx.co.il</a>		
דואר אלקטרוני	<a href="mailto:infod@fnx.co.il">infod@fnx.co.il</a>	<a href="mailto:service@xnes.co.il">service@xnes.co.il</a>	עד 2 ימי עסקים / ע"פ תיאור השירות (הגבוה מביניהם)
קבלת קהל	א'-ה' 08:30-15:00 רחבעם זאבי 2 קומת קרקע, גבעת שמואל		
אתר האינטרנט	<a href="http://www.fnx.co.il">www.fnx.co.il</a>	<a href="http://www.xnes.co.il">www.xnes.co.il</a>	
ממונה פניות הציבור	<a href="mailto:pniot@fnx.co.il">pniot@fnx.co.il</a>	<a href="mailto:Pniyot.Gemel@xnes.co.il">Pniyot.Gemel@xnes.co.il</a>	30 ימים

\*בתקופות שגרה

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

## מדדי השירות

כחלק מתפיסת השירות כלפי לקוחותינו, אנו מחויבים לזמינות וליעילות, וליישוב תביעות בהתאם לחוזר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור.

חברת הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל 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 פדיון***	4 ימי עסקים*
2 העברה בין מסלולי השקעה***	3 ימי עסקים
3 מעבר עמיתים וניוד יוצא	עפ"י הוראות החוק***
4 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 המסמכים 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 ויעול מתן השירות ללקוחות הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל, מתוך ראייה בלקוחותינו כשותפים להצלחתנו ומתוך מחויבות למקצועיות ורמת שירות לשביעות רצון לקוחותינו. ובאנו על החתום: **הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל בע"מ**