

אמנת השירות



אנו, עובדי ומנהלי קבוצת "כלל ביטוח", 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, בעילות 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" עומדת לצדך בכל רגע בחיים ושמחה להעניק לך שירות בכל שאלה או בעיה. לשם כך עומדות לרשותך מספר דרכי התקשרות: ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות באמצעות מספרי הטלפון/הפקס המופיעים מטה או באמצעות שליחת טופס צור קשר. אנו כאן בשבילך על מנת להעניק לך את השירות הטוב ביותר ונדאג לטפל בפנייתך במלוא תשומת הלב ובהקדם האפשרי.

צור קשר

אמנת שירות זו מהווה בין היתר הצהרת תיאום ציפיות בין ציבור הלקוחות לבין הקבוצה, ואנו מודדים ומבקרים כל העת את אופן עמידתנו בה, בין היתר, באמצעות מדדי שירות שהצבנו לעצמנו במטרה להעניק ללקוחות שירות איכותי ויעיל.

אנו משקיעים מאמצים רבים כדי לעמוד במדדי שירות אלו ואף להשתפר, עם זאת, מטבע הדברים, במצבים משתנים, דוגמת עומס בלתי צפוי, שיבושי תקשורת, טעויות אנוש, תקלות מחשב וכיוצ"ב, תיתכן סטייה ממדדים אלו או שינויים.

כל לקוח הסבור כי לא קיבל את השירות הראוי לו מזמן לפנות לממונה על פניות הציבור ופניתו תבדק לגופה ותענה.

רשימת מוקדי השירות ושעות הפעילות

שעות	פקס	טלפון	מוקד שירות
ימים א'-ה': 08:00-17:00 מוקד חירום: 24 שעות ביממה	ביטוח חיים: 077-6383040 רכב ורכוש: 077-6383128 בריאות וסיעוד: 077-6383321	*5454	פניות בנושאי ביטוח
ימים א'-ה': 08:00-17:00	גמל: 077-6383190 פנסיה: 03-7965639	*5654	פניות בנושאי פנסיה וגמל
ימים א'-ה': 08:30-16:00		* 6564	פניות בנושאי תביעות
ימים א'-ה': 08:00-16:00	077-5556632	03-6388493	מחלקת נסיעות לחו"ל
ימים א'-ה': 08:00-17:00 מוקד חירום: 24 שעות ביממה	077-6383144	1-800-35-18-35	מוקד אוכלוסיות זרות בישראל
ימי א'-ה': 08:00-17:00	077-6383041	1-700-501-501	מוקד ביטוחי שיניים
ימים א'-ה': 08:00-17:00		*6022	מוקד פתרונות פיננסים
ימים א'-ה': 08:30-15:00	077-6383174	*2666	מוקד כלל מימון

רשימת הסניפים ושעות קבלת קהל - כלל פנסיה וגמל

הנכם מוזמנים להגיע לסניפים שלנו ולקבל שירות בשעות הפעילות המצוינות לעיל.
הסניפים נגישים לבעלי מוגבלויות.

שעות פעילות	כתובת	עיר
ימים א'-ה' 09:00-16:00 הסניפים סגורים בימי ו', ערבי חג וחול המועד	גיסין 78, קומת כניסה	פתח תקווה
	יפו 97, מרכז כלל, קומה E	ירושלים
	שד' פל-ים 2, בניין ברוש, קומה 5	חיפה
	בן צבי 10, מגדלי הרכבת, קומה 11	באר שבע

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

מענה לטיפול בפניות לקוחות

זמן מענה מרבי	הפעולה
21 ימי עסקים	פדיון ביטוח חיים/ קרן פנסיה
4 ימי עסקים	פדיון קופת גמל
3 ימי עסקים	העברה בין מסלולי השקעה
בהתאם לקבוע בהוראת הדין	טיפול בבקשה לניוד כספים מהקרן
7 ימי עסקים	פדיון היסכון פרטי

אנו בקבוצת כלל ביטוח 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

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

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