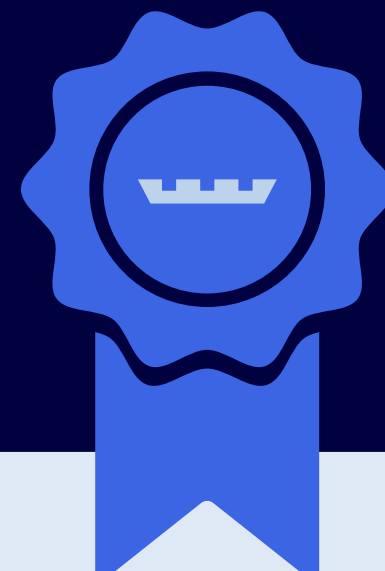


# אמנת השירות



**מגדל**  
ביטוח ופיננסים

## הבסיס הערכי

אנו, הנהלת מגדל ועובדיה, מאמינים כי בהיותנו חברה מובילה בתחום הביטוח הפנסיה והפיננסים בישראל, עלינו לחתור בהתמדה ליצירת ערך משמעותי ללקוחותינו, על מנת להבטיח את שביעות רצונם ונאמנותם לאורך זמן. אנו מטמיעים תשתיות מתקדמות ונהלים קפדניים, ומתחייבים לשירות אישי ואיכותי המושתת על הגינות, שקיפות ופשטות, מהירות ומועילות, מקצועיות, כבוד ואכפתיות, הנותן מענה לצרכי הלקוחות ובני משפחותיהם.

## הגינות

אנו מעניקים לכל אחת ואחד מלקוחותינו יחס ראוי וצודק, ומאמינים ביושר, יושרה ואמינות כערכים המנחים אותנו בעסקינו, באופן עקבי ומתמשך.

## שקיפות ופשטות

אנו מעבירים ללקוחותינו את המידע והנתונים העדכניים והרלוונטיים עבורם אודות מוצרי החברה ושירותיה, ובמגוון ערוצים נגישים.

## מהירות ויעילות

אנחנו מבינים את חשיבות מרכיב הזמן בפניית לקוחותינו אלינו, ופועלים להאיץ את השלמת מעגל הטיפול ולספק להם מענה מיטבי לצורכיהם באמצעים מתקדמים.

## מקצועיות

בשורותינו מומחים בתחומי הביטוח והפיננסים, אנו משקיעים משאבים רבים בהכשרת עובדינו לביצוע תפקידם ברמה הגבוהה ביותר ומעודדים אותם למצוינות.

## כבוד ואכפתיות

אנו דואגים ללקוחותינו ובני משפחותיהם ברגעי האמת. מקשיבים להם, פועלים לשמירה על זכויותיהם ושומרים על פרטיות המידע והנתונים שלהם.

## רמת שירות (SLA)

מגדל בחרה לפרסם באמנה זו מדדי שירות נבחרים ללקוחותיה. הנהלת החברה בוחנת, מתקפת ומעדכנת מדדים אלה באופן שוטף. מדדי השירות נועדו לכמת את איכות השירות הניתן ללקוחות החברה על ידי מגדל, ולהוות אמצעי שיטתי, רציף ומתמשך לשיפור השירות.

סוג בקשה	יעד ביצוע*
פידיון ביטוח חיים	30 ימים
פידיון פנסיה	4 ימי עסקים
פידיון גמל והשתלמות	4 ימי עסקים
העברה בין מסלולי השקעה	3 ימי עסקים
מעבר בין עמיתים וניוד נכנס	בהתאם להוראות הדין
מסירת הודעה בדבר בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים
מסירת הודעה בדבר מהלך התביעה ותוצאותיו בתביעת נכות בקרן פנסיה	14 ימי עסקים
מסירת הודעה בדבר מהלך התביעה ותוצאותיו בתביעת שאירים בקרן פנסיה	10 ימי עסקים
דרישה למידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים
מסירת העתקים מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים
מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים
הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים
מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים
מסירת הודעת שינוי מבעוד מועד לגבי תשלומים עתידיים או הפסקתם	30-60 ימים
מסירת הודעה בדבר המשך בירור	כל 90 ימים (בתביעת רכב חובה - כל 6 חודשים)
מענה לפניות הציבור	30 ימים
מענה בכתב לפניות ציבור אזרח ותיק	21 ימים
מענה בכתב לאדם עם מוגבלויות	14 ימי עסקים

\* יעדי הביצוע נמדדים החל מקבלת כל המסמכים הדרושים לתהליך באופן תקין.

## מגדל לשירות הלקוח

אנו עומדים לשירות לקוחותינו באמצעות מגוון ערוצים ופועלים כל העת לשיפור אמצעי התקשורת עמנו. מרכז שירות הלקוחות של מגדל מאפשר ללקוחותינו לקבל שירות במקום אחד ובמגוון ערוצים:

**שירות שיחה**  
עם נציג בשפת הסימנים ובוואטסאפ

**לפנייה אונליין**  
פניית "צור קשר"

**מוקד טלפוני**  
03-9201010 - בימים אי-ה' | בין השעות 08:30-16:00  
פרטי קשר מלאים (טלפון, מ"ל) לפי מוקדים

### "מגדל שלי"

האזור האישי שלך באתר ובאפליקציה, בו ניתן להתעדכן אודות תכניות הביטוח, הפנסיה והפיננסים שלך במגדל ולבצע מגוון פעולות דיגיטליות. <<

### שירותים דיגיטליים ותהליכי מכירה

מעבר בין מסלולים, בקשה לפידיון, אישורי מס והצהרות הון, עדכון פרטים אישיים, צפייה בסטטוס תביעה, הלוואות, הגשת תביעה, הצטרפות לביטוח ועוד.

### מחשבוני, איתורניים וסימולטורים

סימולטורים לחישוב ותכנון העתיד, איתור ספקי שירות שבהסדר, חישוב תשואות מסלולי השקעה, חישוב תגמולי בריאות, עלות צפויה לדמי ניהול, ועוד.

### שרותים נוספים

איתור מומחה, איתור טפסים שימושיים או תנאי פוליסה, מידע ושירותים לקראת פרישה, מידע על אופן הגשת תביעה, מדריכים, כתבות תוכן ועוד איתור סוכן, בקלות ובמהירות וכן טפסים שימושיים להורדה, הנחיות לאופן הגשת תביעה ועוד.

### פניות הציבור

השגות על רמת השירות ניתן להפנות אל היחידה לפניות הציבור, העומדת לרשות לקוחותינו וכלל הציבור. <<<

**מגדל**  
ביטוח ופיננסים

מגדל. רואים רחוק