

## אמנת שירות

# מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ

מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ ("מנורה מבטחים") מאמינה כי כחברה המנהלת הגדולה והמובילה בישראל של קרנות הפנסיה, קופות גמל וקרנות השתלמות מוטלת עליה האחריות לשמור על החיסכון הפנסיוני של עמיתה, ולהעניק להם ולשלוחיהם את השירות הטוב ביותר. מנורה מבטחים מודה על הבחירה בה ועל האמון שניתן בה, בקרנות הפנסיה, בקופות הגמל ובקרנות השתלמות שבניהולה ומבטיחה כי תפעל ככל שניתן על מנת לספק לכל עמיתה שירות מצוין.

### מקצועיות

**מנורה מבטחים מאמינה ששירות טוב הוא שירות מקצועי, ולכן השירות שלנו כולל:**

- שירות אישי ומקצועי לכל עמית, לרבות באמצעות משווקים פנסיוניים מורשים הפועלים בסניפים הפרושים ברחבי הארץ.
- מרכז קשרי לקוחות טלפוני בו עומדים לרשות העמיתים גם משווקים מורשים בעלי רישיון משווק פנסיוני
- הכשרת עובדים בקורסים מקצועיים לרבות התמחות בשיווק פנסיוני, ימי עיון, השתלמויות ופעילויות הכשרה נוספות במטרה לשמור על רמה מקצועית גבוהה ביותר.
- העמדת האפשרות לעמית לקיים פגישות אישיות, בתיאום מראש, עם משווקים מורשים ניידים, המצוידים במערכות הדמיה של תכנית הפנסיה/קופת הגמל/קרן השתלמות של העמית, תוך התחשבות בנתוני וצרכי הלקוח.
- ביצוע סקרי שביעות רצון תקופתיים בין לקוחות מנורה מבטחים, לשיפור השירות והמקצועיות.
- הכפפת כלל פעילות מערך השירות של מנורה מבטחים לביקורת הפנימית כדי לוודא את איכות ותקינות השירות.
- שמירת הנאמנות לעמיתים בכל עת בכל הנוגע לזכויותיהם כעמיתים בקרנות הפנסיה, קופות הגמל וקרנות השתלמות בכלל זה, מבוצעת הפעילות האמורה בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי החל על מנורה מבטחים ועל קרנות הפנסיה, קופות הגמל וקרנות השתלמות שבניהולה.

### מהירות - יעילות

**מנורה מבטחים מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב על נציגיה להיות זמינים ללקוחותיה (דהיינו, העמיתים ושלוחיהם) בערוצי תקשורת שונים, ולספק להם מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי. ולכן:**

- מרכז קשרי הלקוחות זמין לכל פונה במענה ממוכן המאפשר קבלת מידע כללי ואישי, 24 שעות ביממה. בנוסף, המרכז מציע מענה טלפוני אנושי אישי ומקצועי בימים א'-ה' בין השעות 08:00-15:00
- הפונה למרכז קשרי הלקוחות הטלפוני יכול לבקש שניציג מנורה מבטחים ייצור עימו קשר, ונציג ייצור עם הפונה קשר תוך יום עסקים אחד.
- הפונה למרכז קשרי הלקוחות יגיע למענה אנושי בתוך הזמן הקצר ביותר האפשרי, למעט אם בשל עומס בלתי צפוי של פניות למרכז קשרי הלקוחות הטלפוני יתארך משך ההמתנה למענה אנושי מעבר לצפוי. במועדים שבהם צפוי עומס גדול במיוחד של פניות למרכז קשרי הלקוחות הטלפוני, יתוגבר מרכז קשרי הלקוחות הטלפוני.
- אתר האינטרנט זמין לקבלת מידע כללי ואישי בכל עת.
- יינתן מענה לפניות בדוא"ל למרכז קשרי הלקוחות, תוך יום עסקים אחד.
- לבקשת לקוח הפונה למרכז קשרי הלקוחות יישלחו באופן מיידי מידעים שונים הכוללים גם העתקי דוחות שנתיים, בפקס או בדוא"ל.
- הגשת בקשות שירות שונות (כדוגמת משיכת כספים, תביעת נכות וכו') תתבצע במגוון אפשרויות: באמצעות פניה טלפונית למוקד קשרי הלקוחות וקבלת טפסים ישירות לטלפון הנייד, מילוי בקשה באמצעות אזור המידע האישי באתר האינטרנט, מילוי בקשת משיכה באופן דיגיטלי ועוד.
- משיכת כספים מקרן הפנסיה, מקופת גמל או מקרן השתלמות ע"י העמית תתבצע בתוך 4 ימי עסקים מיום קבלת כל המסמכים הדרושים. אם חל מועד קבלת הכספים באחד משלושת ימי העסקים הראשונים בחודש פלוני, רשאית החברה לדחות את מועד התשלום ליום העסקים הרביעי באותו חודש.
- בקשה לקבלת קצבת זקנה תאושר בתוך 10 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ותקינה, ותשלום החל מהחודש העוקב למועד הזכאות לקצבה שאושר. ככל שהבקשה המלאה והתקינה תוגש עד ה-15 לחודש, החברה תשתדל שתשלום הקצבה הראשונה יבוצע ב-1 לחודש העוקב.
- בקשת לקבלת קצבת נכות - אישור הבקשה, או דחייה\* של הבקשה או מתן החלטה לזמן את העמית לרופא הקרן - תינתן עד 14 ימי עסקים מקבלת תביעת העמית המלאה, כשכל המסמכים והמידעים הדרושים מצורפים אליה. התשלום הראשון יכלול את מלוא התשלומים בעד התקופה שקדמה למועד התשלום.
- בקשה לקבלת קצבת שאירים - אישור הבקשה, דחייה\* של הבקשה או העברה להחלטת רופא הקרן - תינתן עד 10 ימי עסקים מיום קבלת תביעת השאיר המלאה, כשכל המסמכים והמידעים הדרושים מצורפים אליה. התשלום הראשון יכלול את מלוא התשלומים בעד התקופה שקדמה למועד התשלום.

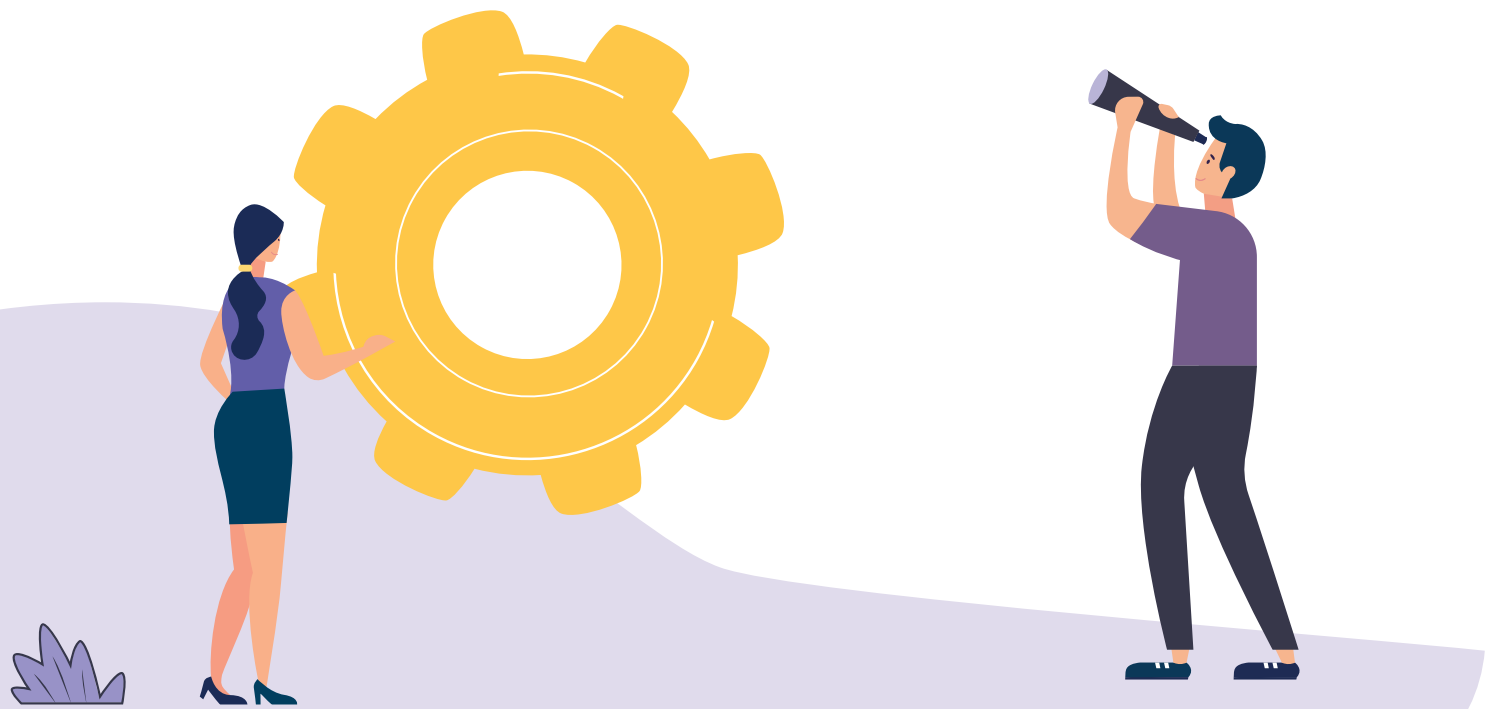
לוחות זמנים לביצוע פעולות נוספות מפורסמים בתקנון קרן הפנסיה המפורסם לציבור וזמין גם באתר האינטרנט של החברה.

**שקיפות**

- מנורה מבטחים מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב עליה לספק ללקוחותיה מידע כללי ואישי, מהימן ומדויק, ומשכך:**
- מנורה מבטחים שואפת שהמידע אודות העמית וזכויותיו הרשומים במערכתיה יהיה מעודכן ואמין ככל שניתן, אך מודעת לכך שלמועדי ולאופן מסירת המידע אודות העמית על ידי מעסיקיו של הלקוח ו/או סוכן הביטוח של העמית (כגון רשימות ידניות) תהא השפעה על עדכניות ואמינות המידע.
  - ישלח לעמיתים דוח אישי שנתי (וביחס לעמיתים פעילים גם דוח רבעוני) באמצעי דיגיטלי הקיים אצל מנורה מבטחים, אלא אם ביקש העמית לקבל את הדוח (השנתי) בדואר, ודוח אישי מפורט ימצא באיזור המידע האישי של העמית באתר האינטרנט של מנורה מבטחים.
  - לרשות העמיתים עומד באתר האינטרנט של מנורה מבטחים מידע אישי מפורט.
  - תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי עמית על מנת לשמור על פרטיותו.
  - למען הסר ספק, פרטי העמית ומשפחתו ישמרו בסודיות, זולת אם גילויים נדרש על ידי הרשות המוסמכת ו/או על ידי בית המשפט המוסמך ו/או בהתאם לכתב מינוי סוכן/ייפוי כוח שניתן על ידי הלקוח לצד ג' כלשהו.
  - בכל מענה לפניה יינתן מענה מלא וענייני ללקוח על בסיס המידע המעודכן בנוגע לאותו עמית וזכויותיו, כפי שרשום במערכתיה של מנורה מבטחים. המענה יכלול, בין היתר, פירוט, בהתאם לתוכן הפניה, של אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות הציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכו'.
  - באתר האינטרנט של מנורה מבטחים יפורסמו נתונים על פעילות קרנות הפנסיה, קופות הגמל וקרנות ההשתלמות שבניהולה, התקנונים העדכניים של קרנות הפנסיה, קופות הגמל וקרנות ההשתלמות שבניהולה, דוחות כספיים, פירוט השקעותיהן ופרטי נושאי המשרה, חברי הדירקטוריון והוועדות השונות, וכל פרט נוסף שיידרש על פי הוראות הדין.
  - מנורה מבטחים ערה לרגישות הרבה שבטיפול בתביעות ולכן תטפל בתביעות באופן מקצועי, הגון ויסודי, בהתאם לתקנון קרנות הפנסיה, ללא משוא פנים ותוך כיבוד התובע ומשפחתו.

**דעתכם  
חשובה לנו**

לקוחות מנורה מבטחים יוכלו להשיג ולהעיר על איכות השירות במייל ובסקרים שייערכו על ידי מנורה מבטחים.



\*דחיה של בקשה תתבצע במקרים בהם נמצא כי העמית/שאייר אינו זכאי לקבלת קצבה ע"פ תקנון קרן הפנסיה.