

אמנת שירות

אנו עובדי "עתודות הוותיקה" ומנהליה, מאמינים כי עלינו לפעול ליצירת רמת שירות טובה וראויה ולשרת את קהל לקוחותינו בכבוד ובמקצועיות מרבית.

אנו ב"עתודות הוותיקה" פועלים מתוך אמונה בערכי שליחות, יושרה, ולמידה.

שליחות:

אנו ב"עתודות הוותיקה" מבינים כי עיסוקנו נוגעים ישירות להגנה עליך ועל משפחתך, ולרווחתכם הכלכלית, כיוון שכך – אנו רואים בעיסוקנו שליחות, ושואפים לתת לכם שירות ופתרונות שיענו על צרכיך וצרכי משפחתך ולטפל בכם בעת צרה ובעת שלום באופן מקצועי, אכפתי והוגן.

יושרה:

אנו ב"עתודות הוותיקה" פועלים ומוסרים מידע תוך הקפדה על הוגנות, ענייניות, אמינות ושקיפות.

למידה:

אנו פועלים מתוך רצון ללמוד להתאים את השירותים שלנו לצרכים שלך, הלקוח, תוך הקשבה למשוב, מאמץ למסירת מידע מלא וענייני, בין היתר לגבי אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות ציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכדומה ופתיחות להסקת מסקנות ויישומן.

ערכים אלו באים לידי ביטוי בתחום השירות, כמו בכל יתר תחומי העשייה שלנו.

כחלק מתפיסת השירות שלנו אנו חותרים לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותינו, ולצורך כך מעמידים לרשותכם מגוון אמצעי התקשורת: טלפוני, אתר האינטרנט, דואר אלקטרוני, דואר, פקס, ומענה אנושי.

אנו מחוייבים לשמור על כבוד לקוחותינו, ולהגן על פרטיות המידע שלהם, בכפוף ובהתאם להוראות החוק.

אנו משקיעים מאמצים רבים כדי לעמוד במדדי שירות אלו, עם זאת במצבים כגון עומס בלתי צפוי, שיבושי תקשורת, טעויות אנוש, תקלות מחשב וכיוצ"ב, תיתכן סטיה ממדדים אלו, אם ברצונך להשיג על איכות השירות שקיבלת תוכל לפנות לממונה על פניות הציבור.

שעות פעילות מוקד השירות:

שעות	ימים	כתובת	
9:30-13:30	ב'-ד'	החשמונאים 91 תל אביב	קבלת קהל
8:30-15:30	א'-ה'	*2135	מענה טלפוני

להלן יפורטו מדדי רמת השירות שנקבעו:

פנסיה		
מדדי רמת שירות *	סוג בקשה	סוג שירות
30 ימים (קלנדרי)	פדיונות	שירות
30 ימים (קלנדרי) **	ישוב תביעות	תביעות

* משך זמן הטיפול בבקשה נמדד החל מיום קבלת מלא המסמכים הדרושים לביצוע הבקשה ועד למועד ביצוע הפעולה במערכות המיכון של החברה .
** מדדי השירות המלאים במסגרת טיפול בתביעות בהתאם לחוזר יישוב תביעות .

טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר " יישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור " :

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר

14 ימי עסקים	דרישת מידע ומסמכים נוספים	8(א)(7)
30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	8(ב)
כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	8(ו)(3)
30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	8(ט)(6)
14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם	8(יב)(2)
14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	8(יג)(1)
30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	8(יד)
14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	8(טו)(1)
21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	8(טו)(3)