

### אמנת שירות

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

אנו ב"עתודות הוויטיקה" פועלים מתוך אמונה בערכי שליחות, ישרה, ולמידה.

שליחות:

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

ישרה:

אנו ב"עתודות הוויטיקה" 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: מענה טלפוני אנושי, אתר האינטרנט, דואר אלקטרוני, דואר ופקס.

אנו מחויבים לשמור על כבוד לקוחותינו, ולכבד את פרטיותם ואת סודיות וחסיון 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 סטייה 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'	מיטב 11 תל אביב	קבלת קהל
8:30-15:30	א'-ה'	*2135	מענה טלפוני

להלן יפורטו מדדי רמת השירות שנקבעו:

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

\* 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 ישוב תביעות.

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

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