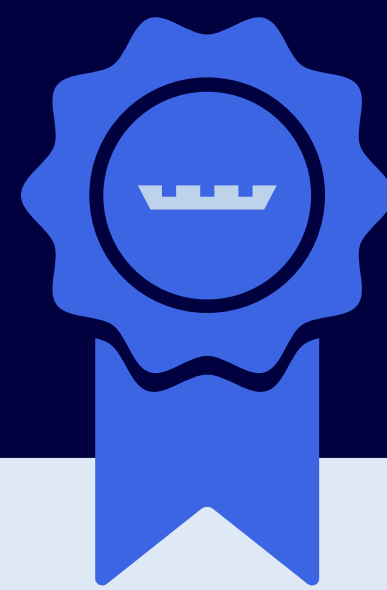


אמנת השירות



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, ישרה 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 תפקידים 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 הבקשה	מדד	יעד ביצוע
פדיון/משיכה	משך הזמן לפדיון כספים ביטוח חיים	15 ימים
	משך הזמן למשיכה בקרן פנסיה	4 ימי עסקים
	משך הזמן למשיכת פדיון כספים קרן השתלמות	4 ימי עסקים
שינויים	העברה בין מסלולי השקעה	3 ימי עסקים
דרישת לקוח למימוש זכויות	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים
	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו נכות בקרן הפנסיה	14 ימי עסקים
	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו בתביעת שארים בקרן הפנסיה	10 ימי עסקים
פניות ציבור	מענה בכתב לפניות ציבור	30 ימים

* 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. <<