

## אמנת שירות ללקוחות

אנו, העובדים והמנהלים בדני עובדיה סוכנויות לביטוח בע"מ, מנהלת ההסדרים הפנסיונים מהמובילות בישראל, מחויבים ליצירת ערך ללקוחותינו ולניהול הקשר עימם לאורך זמן על בסיס של אמון מלא.

אמנת שירות זו נבנתה מתוך תפישה אשר ממקמת את הלקוח במרכז העשייה ותוך אמונה כי שירות הניתן תוך אחריות, זמינות, כבוד הדדי, מקצוענות ונגישות, הוא אשר יוצר נאמנות וקשר ארוך טווח.

אנו מתחייבים להעניק לכל לקוח שירות אישי ואיכותי המושתת על הגינות, אחריות, מקצועיות, כבוד, אכפתיות וזמינות.

אמנת שירות זו מבטאת את שאיפותינו ורצוננו לדאוג למחר שלך, באמצעות מתן מענה לצרכים שלך ושל בני משפחתך ומביאה לידי ביטוי מענה לציפיות הלקוחות, מקבלי השירות מול סוכן הביטוח נותן השירות כדלקמן:

### שירות אישי

לכל לקוח צרכים ייחודים לו. אי לכך נעשה כל מאמץ להקשיב, לזהות ולהבין את צרכיך ולהעניק ללקוח הכוונה אישית ומקצועית, ליצירת הגנות ביטוחיות ופנסיוניות תוך התאמה מירבית לצרכיך.

### הגינות

אנו רואים בהגינות ערך עסקי ופועלים מתוך הערכה רבה וכבוד לצרכיך, ומתחייבים לנהוג בהגינות כנות ויושר עם כל לקוחותינו, תוך מתן מידע אמין ועדכני בזמן סביר.

### אחריות ומקצועיות

אנו מאמינים כי בעולם הפנסיוני והפיננסי מקצועיות ואחריות הינם ערכים הכרחיים. לפיכך, אנו מתחייבים להעניק לך שירות מקיף, כולל ואיכותי בעבור כל תוכניותיך המנוהלות באמצעותינו, תוך מתן מענה ותשובות מקצועיות, אשר יאפשרו לך קבלת החלטות מושכלות.

### כבוד

אנו מתחייבים לשמירה על כבוד לקוחותינו ופועלים מתוך הערכה רבה וכבוד לצרכיך, ומתחייבים להגן על פרטיות המידע הקיים ברשותנו, באמצעות שימוש בתשתית טכנולוגית מתקדמת ובשילוב נהלים קפדניים.

## אכפתיות

אנו מתחייבים בהקשבה ללקוח וצרכיו, תוך קיום דיאלוג אדיב וסובלני ותמיכה בלקוח בכל האירועים החשובים בחייו, תוך גילוי רגישות בהכוונה מקצועית למימוש זכויותיו.

## זמינות

אנו נעשה כל מאמץ בכדי להיות זמינים לקבל את פנייתך ובכדי לספק לה מענה מקיף, מועיל ומקצועי בזמן סביר, תוך מתן תשובות בהירות ומנומקות

**להלן זמני המענה לפניות בהתאם להוראות הממונה על אגף שוק ההון ביטוח וחסכון :**

הערות	זמני מענה	נושא
	2 ימי עסקים	חזרה למבוטח למתן מענה ראשוני
	3 ימי עסקים	מסירת מסמכים הנמצאים ברשותנו, על פי דין
	זמן סביר	שליחת מסמך/ אישור שלא נמצא ברשותנו, אלא ברשות היצרנים
בתנאי שכל המסמכים מולאו כנדרש ותקינים.	7 ימי עסקים	העברת אישור, מסמך או בקשה של מבוטח לגוף מוסדי לטובת ביצוע פעולות הקשורות למוצר
למען הסר ספק, הכוונה היא למתן אינפורמציה על דרכי הפעולה בתהליך התביעה (בכפוף לפירוט <a href="#">בחזור</a> )	2 ימי עסקים	מסירת מידע ללקוח שפנה בעניין תביעה
	7 ימי עסקים	בקשת הלקוח לתיאום פגישה יזומה על ידו
	7 ימי עסקים	ייזום פניית שירות עקב שינוי במצבו של הלקוח (בכפוף לפירוט <a href="#">בחזור</a> )

## דרכי התקשרות

לצורך מענה מקצועי, זמין ואיכותי אנו עומדים לרשות לקוחותינו באמצעות דרכי ההתקשרות הבאים:

**מענה טלפוני/פקס/דואר**

**ימי פעילות: א'-ה' 08:30-16:00,**  
**טלפון:** סניף אשקלון: רח' קצנלסון 3, אשקלון טל- 08-6771000, פקס – 08-6756087  
**סניף ר"ג:** זבוטינסקי 7, מגדלי משה אביב, ר"ג. טל- 03-6114911 פקס 03-6114912

**פניות באמצעות דוא"ל בכתובת: [kerenb@ovadiadn.co.il](mailto:kerenb@ovadiadn.co.il)**

**אתר אינטרנט**

אתר הסוכנות בכתובת: [www.ovadiadn.co.il](http://www.ovadiadn.co.il)

באתר קיימים כלים שימושיים לשירותך, כגון: מידע מקצועי, טפסים שימושיים ועוד.

מתוך רצון להמשיך ולשפר את השירות הניתן ללקוחותינו, נודה לך אם תשתף אותנו בחוויית השירות לה זכית. במקרה שחוויית השירות לא תאמה את ציפיותיך תוכל לפנות לממונה על פניות הציבור בחברתנו, בדוא"ל, בכתובת: \_\_\_\_\_