

## אמנת שירות

אמנת השירות זו מתחייסת לטיפול ושירות בכל הנוגע למוצרים פנסיוניים ככל שנבחרו להיות מנוהלים באמצעותי בבעל רשיון פנסיוני. מדובר במפרט שרות מינימלי למרות שככלל הטיפול והשירות יהיה בסטנדרטים גבוהים יותר.

### **כבעל רישיון פנסיוני אני מתחייב בעניין זה כדלקמן:**

- א. להתייחס ללקוחותי בהגינות ובכבוד ולכבד את פרטיותם.
- ב. לעדכן לגבי אופן קבלת שירות, לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרד, באמצעות אמצעי דיגיטלי או באמצעות דואר, בהתאם לבחירת הלקוח ולפרסם פרטים אלו באתר האינטרנט שלי.
- ג. לתת מענה מתאים לצרכי הלקוחות, תוך זמן סביר\* ממועד פניית לקוח/ה המבקש לתאם פגישה או לשוחח.
- ד. לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותי, ולספק מענה ראשוני לכל פנייה בזמן סביר\*. למסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן, ולהציע ללקוחותי לבחור את אמצעי ההתקשרות באמצעותו אפנה.
- ה. לתת מענה ענייני תוך זמן סביר\* לבקשת לקוחות לקבל ממני או מגוף מוסדי אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר המנוהל אצלו.
- ו. למסור כל מסמך הקשור ללקוח/ה, ונמצא ברשותי על פי דין, תוך זמן סביר\* ממועד דרישת הלקוח/ה, לרבות לקוח/ה לשעבר.
- ז. למסור ללקוח/ה שפנה בעניין תביעה מידע אודות זכויות הלקוח/ה, ולהביא לידיעתו/ה את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניו/ה בהליך יישוב התביעה.
- ח. אם יובא לידיעתי על ידי הגוף המוסדי, מעסיק או לקוח/ה כי חל שינוי במצב בקשר למוצר פנסיוני, לרבות לעניין שינוי בתנאי העסקה, איזום פניית שירות ללקוח לבחינת התאמת המוצר הפנסיוני לצרכיו נוכח השינויים. מבלי לגרוע מהאמור, יראו בכל אחד מהמקרים הבאים שינוי במצבו של הלקוח/ה: הצטרפות למקום עבודה חדש; עזיבת מקום עבודה; גידול בשכר שכתוצאה ממנו נדרשת, בהתאם לתנאי הפוליסה, העברת הצהרת בריאות מחדשת; שינוי מבנה ההפרשות בפוליסה בהתאם להסכם העבודה; שינויים בתעריפי עלות כיסוי ביטוחי הדורשים התאמה.
- ט. במידה ולא הובא לידיעתי בדבר על שינוי כאמור בסעיף ח במשך שנתיים, איזום פניית שירות ללקוח/ה לביורר מצבו/ה.

הערה כללית לעניין המידע הנאסף מחברות הביטוח או ממערכות האוצר כגון המסלוקה הפנסיונית, הר הביטוח וכל מערכת עתידית בעלת אותו אופי - המידע המוצג, מקורו בצדדים שלישיים ואין ודאות לגבי שלמותם ו/או מהימנותם. ככל שיש מידע כלשהו שמוצג ולא תואם למידע שברשותך את/ה מתבקש/ת לדווח על כך בהקדם האפשרי על מנת שתהליך התאמת המוצרים ו/או התכנון הפיננסי שיינתן לך על ידי יהיה מקצועי ונאמן למציאות ככל הניתן

יפירוט לעניין פרקי זמן סבירים:

לעניין קיום פגישה, תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית לקוח. לעניין מענה ראשוני, תוך שני ימי עסקים. לעניין העברת אישור, מסמך או בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, תוך שבעה ימי עסקים. לעניין מסירת מסמכים, תוך שלושה ימי עסקים. לעניין מסירת מידע, תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית לקוח. לעניין ייזום פניית שירות לגבי שינוי במצבו של הלקוח, תוך שבעה ימי עסקים.