

אמנת שירות ללקוחות

אצלנו ב-**אביחי אלקיים** (עוסק מורשה, הפועל תחת השם המסחרי "פנסיוטר", להלן: "פנסיוטר") מספר עוסק **025249392** רואים את הלקוחות שלנו במרכז, ופועלים באופן עקיבי ומוגדר על מנת לסייע לכם בכל שאלה ועניין בעולם הביטוח.

השירות ניתן על ידי אביחי אלקיים, סוכן פנסיוני מורשה, רישיון מספר L-00110728.

אנו מציגים לך את אמנת השירות אשר הוכנה בהתבסס על חוזר שירות סוכנים ויועצים ללקוחות (2022-10-15) מיום 29.11.22, על מנת להציג את הצהרת הכוונות שלנו כלפיכם, לאורך כל הדרך הארוכה, אשר נצמד עמכם, יחדיו.

אנו שוקדים על שדרוג מתמיד ברמת המקצועיות והעמקת ההכשרות המקצועיות שלנו, והכל במטרה להעניק לכם שירות מקיף אשר יכלול בין היתר, עדכון שוטף ביחס לתנאי הפוליסה, בהתאם לשינוי במצבכם האישי, כדי לשמור על זכויותיכם על פי הפוליסות שרכשתם, ולמנוע פגיעה בזכויותיכם, כדלקמן:

1. אנו נפעל באופן ראוי הגון ומכבד אשר ישמור על פרטיותכם והמידע האישי שתמסרו לנו;
2. אנו נעניק לכם מענה מתאים לצרכים האישיים שלכם, והכל תוך זמן סביר ממועד פנייתכם אלינו להפגש או לשוחח איתנו, תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פנייתכם.
3. אנו נקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותינו, ולכן אנו נפעל לספק לכם מענה ראשוני לכל פנייה בזמן סביר, עד שני ימי עסקים, וכן נמסור תשובות ברורות ומנומקות, ככל הניתן.
4. אנו נפעל ליתן מענה עניני תוך זמן סביר לכל בקשה שתופנה אלינו מטעמכם, לקבל מאיתנו או מגוף מוסדי (כגון חברת ביטוח או חברה מנהלת) אישור או מסמך, וכן נפעל להעביר בקשה מטעמכם לגוף המוסדי, לביצוע פעולה הקשורה למוצר, תוך שבעה ימי עסקים, והכל מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
5. ככל ונפעל למתן שירות שאינו במסגרת פעילותנו על בסיס רישיון סוכן הביטוח ברשותנו (להלן - **שירות אחר**), אנו מתחייבים כי לא נשלב יחד עם המוצר האחר מכירת מוצר ביטוחי או פנסיוני באותה השיחה או הפגישה ואף נבקש את ונתעד את הסכמתך בכתב כי הינך מודע לכך שהשירות האחר מתייחס למוצרים שאינם מוצרי ביטוח או מוצרים פנסיוניים המנוהלים על ידי הגופים המוסדיים ואינו מפוקח על ידי רשות שוק ההון.
6. אנו נמסור כל מסמך הקשור אליכם, ונמצא ברשותנו, על פי דין, תוך זמן סביר ממועד דרישת הלקוח שלנו, ועד שלושה ימי עסקים, לרבות ביחס לבקשת לקוח לשעבר.
7. אנו נמסור ללקוח שפנה אלינו בעניין תביעה, תוך שני ימי עסקים מקבלת פנייתכם, מידע אודות זכויותיכם כלקוחות, ונביא לידיעתכם את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניכם במסגרת הליך יישוב התביעה.
8. ככל וימסר לנו, בין אם על ידי הגוף המוסדי ו/או המעסיק ו/או על ידכם, כי חל שינוי במצבכם, בקשר למוצר פנסיוני, לרבות לעניין שינוי בתנאי העסקתכם, אנו ניזום פניית שירות מולכם כדי לבחון התאמת המוצר הפנסיוני לצרכים המשתנים שלכם תוך שבעה ימי עסקים, ובמידה ולא נקבל מידע שכזה, נפעל כל שנתיים לזיום פניית שירות לבירור מצבכם ביחס למוצר הפנסיוני. התחייבותנו זו לא תחול ביחס ללקוחות אשר פנו אלינו בנוגע לשיווק פנסיוני חד-פעמי.
9. במידה והשירות מטעמנו כרוך בתשלום מצד הלקוח, אנו נערוך מול הלקוח הסכם בכתב ובו פירוט של הסכומים שבהם הוא יחויב, דרך חישובם ואופן גבייתם והעתק מההסכם יימסר בחתימת הלקוח, טרם מתן השירות, על מנת לאפשר שקיפות ביחס לפעילותנו המקצועית עבורך.

צור קשר

לקוחות יקרים, לרשותכם מגוון רחב של אמצעים ליצירת קשר אישי איתנו:

משרדנו ממוקם ברחוב ספיר 7 חיפה שעות העבודה שלנו בימים א-ה בין השעות 09:00-17:00 ; סגור בימי שישי ושבת.

בטלפון: 050-3817327 / 04-8730238 **בדוא"ל:** Info@Pensyoter.co.il / Pensyoter@gmail.com **כתובת אתר אינטרנט:** www.pensyoter.co.il