משרדנו נמנה על חברי

רשום כ- פורום האחראים לסוכני ביטוח

לשכת סוכני ביטוח בישראל (ע"ר)

אמנת שירות ללקוחות

סוכן ביטוח / סוכנות ביטוח

תכנון פיננסי למשפחות ויחידים - FOF

מטרת אמנה זו לקבוע כללים הנוגעים לזכויות לקוחות משרדנו, בבואנו להעניק להם משירותי המשרד, תוך התייחסות לעקרונות הקבועים בחוזר סוכנים ויועצים מספר 2018-10-3 מטעם רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

הגינות וכבוד: משרדנו מתחייב להתייחס לכל לקוח בהגינות ובכבוד.

מקצועיות: בעל הרישיון במשרדנו מחויב להכיר את הוראות הדין הרלוונטיות ואת המוצרים לגביהם יינתן השירות לכל לקוח ולהיות בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום העיסוק של משרדנו.

פרטיות: משרדנו מתחייב לכבד ולשמור את פרטיותו של כל לקוח.

תקשורת: משרדנו מתחייב לקיים תקשורת יעילה עם כל לקוח בהתאם לדרכי ההתקשרות הנהוגים במשרדנו, לפי בחירת כל לקוח (פירוט בהמשך אמנה זו).

זמינות: משרדנו מתחייב לספק מענה ענייני ומתאים לצרכי כל לקוח בזמן סביר ממועד פניית הלקוח תוך מסירת תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן (פירוט בהמשך אמנה זו).

שעות קבלת הקהל במשרדנו ודרכי התקשרות:

בימים: א' - ה' בין השעות: 9:000 - 18:00

טלפונים: 054-6111588 או 054-6750035 דואר אלקטרוני: michal@fof.co.il

כתובת למשלוח דואר:

אחראי שירות לקוחות במשרדנו: מיכל אתר אינטרנט: www.fof.co.il

לקוח יקר, באפשרותך לבחור את אמצעי ההתקשרות באמצעותו משרדנו יצור עימך קשר: טלפון, דואר לכתובת מגוריך, דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד שלך (ככל שזה מאפשר קבלת הודעות).

לוחות זמנים לקבלת השירות ממשרדנו:

- מענה ראשוני לפניית לקוח - תוך 2 ימי עסקים.
- לקוח המבקש לתאם פגישה או לשוחח עימו - תוך 7 ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.
- העברת אישור, מסמך, בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר - תוך 7 ימי עסקים.
- מסירת מסמכים ללקוח (הקשורים ללקוח והמצויים ברשות משרדנו) - תוך 3 ימי עסקים.
- בקשר למוצר פנסיוני - פניית שירות לגבי שינוי במצבו של הלקוח - תוך 7 ימי עסקים.

יובהר כי בנסיבות מיוחדות ייתכן כי פרקי הזמן למתן השירות המבוקש יהיו ארוכים יותר אך סבירים, בנסיבות העניין.

חשוב לדעת:

- **שכר טרחה** - ייתכן ובגין שירותים מסויימים הניתנים על-ידי משרדנו ידרש הלקוח לשלם שכר טרחה. במקרה שכזה משרדנו יפרט ללקוח בכתב באשר לרכיבים השונים בגינם נדרש התשלום וסך גובה התשלום. עוד חשוב לדעת כי ייתכן וחלק מהשירותים בתשלום כוללים קבלת מידע או העברת מידע אותם יכול הלקוח להפיק בעצמו ללא עלות או בעלות נמוכה דרך הגוף המוסדי או דרך ממשקים דיגיטליים של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

- **הליך יישוב תביעה** - במקרה של פניית לקוח למשרדנו בעניין תביעה כלפי גוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח, לפי תקנון קרן פנסיה, או לפי תקנון קופת גמל (לעיל ולהלן: "הגוף המוסדי"), משרדנו יביא לידיעת הלקוח מידע אודות זכויותיו ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה - מידע כאמור ימסר תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.