

ינואר 2016

אמנת שירות

בהתאם להוראות הממונה על אגף הביטוח והחיסכון במשרד האוצר מיום 17 בדצמבר, 2012, כפי שפורסמו בחוזר 2012-10-4 "שירות ללקוחות סוכנים ויועצים" ומתוך מטרה ליצור בין תמיר פישמן סוכנות לביטוח פנסיוני בע"מ ("הסוכנות") ובין לקוחותיה יחסי אמון ארוכי טווח הכוללים מתן שירותי מקצועי וזמין, מתחייבת הסוכנות כלפי לקוחותיה, כדלקמן:

1. הסוכנות תתייחס ללקוחותיה בהגינות ובכבוד ותכבד את פרטיותם.
2. הסוכנות תפעל לעדכן את לקוחותיה לגבי אופן קבלת השירות ממנה, לרבות דרכי התקשרות עמה, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדה.
3. הסוכנות תעניק מענה מתאים לצרכי לקוח, תוך **7 ימי עסקים** ממועד קבלת פניית הלקוח המבקש לתאם פגישה או לשוחח עם נציגיה.
4. הסוכנות תקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה, תספק תוך **2 ימי עסקים** מענה ראשוני לכל פנייה ותמסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
5. הסוכנות תעניק מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת הלקוח לקבל ולהעביר אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכל מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
6. הסוכנות תעביר ללקוח תוך **7 ימי עסקים** ממועד דרישת הלקוח, או לקוח לשעבר, כל מסמך הקשור אליו ונמצא ברשותה על פי דין.
7. הסוכנות תמסור ללקוח שפנה אליה בעניין תביעה, מידע אודות זכויות הלקוח, ותביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.

לרשות לקוחותינו מגוון אפשרויות להתקשר עמנו:

*3035 || 03-6849333

odedg@tamfish.com

תמיר פישמן סוכנות לביטוח פנסיוני בע"מ

יובהר כי הסוכנות הינה סוכנות ביטוח פנסיוני ואינה מבטח (או חברת ביטוח) והיא מתחייבת לתת מענה על פי אמנת שירות זו בכל הקשור לחובותיה וככל שהדבר תלוי בה. הסוכנות תעדכן את אמנת השירות, מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי.