

אמנת שירות לקוחות

בתוקף היותי סוכן ביטוח ובמסגרת מילוי תפקידי על פי הדין, מתכבד בעל הרישיון הח"מ שורץ מור אנגל סוכנות לביטוח (2013) בע"מ, רישיון מס' 514938596 ("בעל הרישיון"), להתחייב במתן שירות איכותי לכל לקוחותי, על מנת להבטיח את יכולותיהם לממש את זכויותיהם על הצד הטוב ביותר, בהתאם לאמות המידה המפורטות מטה ומבלי לגרוע מהוראות כל דין.

סעיפי אמנת השירות הבאים נועדו ליישם ומבוססים על הנחיות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, אשר פורסמו ביום 01.05.2018, לרבות זמני המענה לפניות לקוחות המפורטים בהם.

בהתאם לכך, מתחייב בעל הרישיון וכל הפועלים מטעמו:ⁱ

1. להתחייב כלפי הלקוח בהגינות ובכבוד, ולכבד את פרטיותו.
2. לעדכן את הלקוח, מעת לעת, בדבר אופן קבלת השירות, לרבות דרכי ההתקשרות, ימי העבודה ושעות הקבלה במשרדו.
3. לתת מענה מתאים לצרכי הלקוח, תוך לא יאוחר מ-7 ימי עסקים מפניית הלקוח, לצורך תיאום פגישה או שיחה.
4. לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוח, ולספק מענה ראשוני תוך לא יאוחר מ-2 ימי עסקים מפניית הלקוח, ובתוך כך ימסור בעל הרישיון תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
5. לתת מענה ענייני לבקשת לקוח לקבל עותק או צילום מכל אישור או מסמך מבעל הרישיון או מגוף מוסדי, וכן להעביר את בקשות הלקוח אל הגוף המוסדי לביצוע פעולות, והכל תוך לא יאוחר מ-7 ימי עסקים מפניית הלקוח ומבלי לגרוע מהוראות אחרות לאותו עניין.
6. למסור ללקוח (או למיופה כוחו) כל מסמך הקשור בו, ואשר נמצא ברשות בעל הרישיון על פי דין, תוך לא יאוחר מ-3 ימי עסקים ממועד דרישת הלקוח; ובכלל זה, יחול האמור בסעיף זה גם לגבי לקוח לשעבר של בעל הרישיון.
7. למסור ללקוח (או למיופה כוחו) הפונה בעניין תביעה, תוך לא יאוחר מ-2 ימי עסקים, מידע אודות זכויות הלקוח, ולהביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדים לרשותו מול הגוף המוסדי בהליך יישוב התביעה.
- בסעיף זה, **'תביעה'** תיחשב כדרישה מגוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי הפוליסה, תקנון קרן הפנסיה או תקנון קופת הגמל, שלא במסגרת ייעוץ ו/או ייצוג משפטי.
8. מקום בו הובא לידיעת בעל הרישיון (בין על ידי גוף מוסדי, בין על ידי הלקוח ובין על ידי מעסיקו) כי חל שינוי במצבו של הלקוח בקשר למוצר פנסיוני, לרבות שינוי בתנאי העסקתו של הלקוח, ייזום בעל הרישיון פניית שירות, תוך לא יאוחר מ-7 ימי עסקים מידעת בעל הרישיון, לצורך בחינת התאמת המוצר הפנסיוני לצרכיו של הלקוח נוכח השינויים.ⁱⁱ
- בסעיף זה, **'שינוי במצב הלקוח'** ייחשב לרבות ככל אחד מאלה:
 - 8.1. הצטרפות למקום עבודה חדש;
 - 8.2. עזיבת מקום עבודה;
 - 8.3. גידול בשכר שכתוצאה ממנו נדרשת הצהרת בריאות מחודשת, על פי תנאי הפוליסה;
 - 8.4. שינוי מבנה ההפקדות לפנסיה, בהתאם להסכם העסקה;
 - 8.5. שינויים בתעריפי עלות הכיסוי ביטוחי, הדורשים התאמה;
9. אם במשך שנתיים לא יובא לידיעת בעל הרישיון אודות שינוי במצב הלקוח, כאמור בסעיף 8 לעיל, כי אז ייזום בעל הרישיון בעצמו פניית שירות ללקוח לצורך בירור מצבו.
10. להכיר את הוראות הדין הרלוונטיות לשירותיו של בעל הרישיון.
11. להכיר את המוצרים לגביהם עוסק בעל הרישיון ביעוץ או בשיווק.
12. להיות בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום עיסוקו של בעל הרישיון, ולהשתתף מעת לעת בהכשרות ובהשתלמויות רלוונטיות.
13. ככל ששירותיו של בעל הרישיון יחויבו בתשלום שכר ו/או החזר הוצאות, ייערך הסכם בכתב בין בעל הרישיון לבין הלקוח טרם מתן השירות, והעתקו יימסר ללקוח.ⁱⁱⁱ
14. למנות אחראי על שירות לקוחות ועל הטיפול בפניות לקוחות, אשר יקבע הנחיות, ידריך את עובדי בעל הרישיון, יגיש דוח שנתי לעניין עמידה ביעדי השירות בתאגיד, ויקיים ישיבות תקופתיות עם הגורם המתאים בתאגיד להצגת עיקרי הדוח.^{iv}

ⁱ כל האמור במסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.

ⁱⁱ האמור בסעיפים 8 ו-9 לא יחול על בעל רישיון אשר התקשר עם לקוח למתן שירות שיווק פנסיוני חד-פעמי או שירות ייעוץ פנסיוני חד-פעמי, לפי העניין.

ⁱⁱⁱ האמור בסעיף 13 יחול רק לגבי סוכן ביטוח פנסיוני, הגובה מהלקוח שכר ו/או החזר הוצאות על פי סעיף 19א(א)(1) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005.

^{iv} האמור בסעיף 14 יחול רק לגבי בעל רישיון שהוא תאגיד, אשר עובדים בו לכל הפחות 10 עובדים.

מהדורה: אוקטובר 2019