מהדורה: אוגוסט 2022

<u>אמנת שירות לקוחות</u>

בתוקף רישיוני ובמסגרת מילוי תפקידי על פי הדין, מתכבד סוכן הביטוח / היועץ הפנסיוני _____, רישיון מס' _____ ("**בעל הרישיון**"), להתחייב במתן שירות איכותי לכל לקוחותיי, 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 (ותוקנו ביום 09.08.2022), לרבות זמני המענה לפניות לקוחות המפורטים בהם.

1. להתייחס כלפי הלקוח בהגינות ובכבוד, ולכבד את פרטיותו.

2. לעדכן את הלקוח, מעת לעת ולבחירתו (דואר או אימייל), בדבר אופן קבלת השירות, לרבות דרכי ההתקשרות, ימי העבודה ושעות הקבלה אצל בעל הרישיון; כיום: _____ בימים _____ בשעות _____.

3. לתת מענה מתאים לצרכי הלקוח, <u>תוך לא יאוחר מ-7 ימי עסקים מפניית הלקוח</u>, לצורך תיאום פגישה או שיחה.

4. לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוח, ולספק מענה ראשוני <u>תוך לא יאוחר מ-2 ימי עסקים מפניית הלקוח</u>, ובתוך כך ימסור בעל הרישיון תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.

5. לתת מענה ענייני לבקשות לקבל עותק או צילום מכל אישור או מסמך מבעל הרישיון או מגוף מוסדי, וכן להעביר את בקשות הלקוח אל הגוף המוסדי לביצוע פעולות, <u>והכל תוך לא יאוחר מ-7 ימי עסקים מפניית הלקוח</u> ומבלי לגרוע מהוראות אחרות לאותו עניין.

6. למסור ללקוח (או למיופה כוחו) כל מסמך הקשור בו, ואשר נמצא ברשות בעל הרישיון על פי דין, <u>תוך לא יאוחר מ-3 ימי עסקים ממועד דרישת הלקוח</u>; ובכלל זה, יחול האמור בסעיף זה גם לגבי לקוח לשעבר של בעל הרישיון.

7. במסגרת השירות מבעל הרישיון, לא ישולבו שירותים לגבי מוצרים שאינם מפוקחים על ידי הממונה על שוק ההון, באותה פגישה או שיחה למכירת ביטוחים או מוצרים פנסיונים, וכל שירות אחר כאמור יינתן רק בהסכמת הלקוח מראש ובכתב.

8. למסור ללקוח (או למיופה כוחו) הפונה בעניין תביעה, <u>תוך לא יאוחר מ-2 ימי עסקים</u>, 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.

9. 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, <u>תוך לא יאוחר מ-7 ימי עסקים מידיעת בעל הרישיון</u>, לצורך בחינת התאמת המוצר הפנסיוני לצרכיו של הלקוח נוכח השינויים.[i]

בסעיף זה, "**שינוי במצב הלקוח**" ייחשב לרבות ככל אחד מאלה:

9.1. הצטרפות למקום עבודה חדש;

9.2. עזיבת מקום עבודה;

9.3. גידול בשכר שכתוצאה ממנו נדרשת הצהרת בריאות מחודשת, על פי תנאי הפוליסה;

9.4. שינוי מבנה ההפקדות לפנסיה, בהתאם להסכם העסקה;

9.5. שינויים בתעריפי עלות הכיסוי ביטוחי, הדורשים התאמה;

10. אם במשך שנתיים לא יובא לידיעת בעל הרישיון אודות שינוי במצב הלקוח, כאמור בסעיף 9 לעיל, כי אז ייזום בעל הרישיון בעצמו פניית שירות ללקוח לצורך בירור מצבו.

11. להכיר את הוראות הדין הרלוונטיות לשירותיו של בעל הרישיון, וכן להכיר את המוצרים לגביהם הוא עוסק וממליץ.

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.[ii]

14. למנות אחראי על שירות לקוחות ועל הטיפול בפניות לקוחות, אשר יקבע הנחיות, ידריך את עובדי בעל הרישיון, יגיש דוח שנתי לעניין עמידה בייעדי השירות בתאגיד, ויקיים ישיבות תקופתיות עם הגורם המתאים בתאגיד להצגת עיקרי הדוח.[iii]

---

[i] האמור בסעיפים 9 עד 10 לא יחול על בעל רישיון אשר התקשר עם לקוח למתן שירותי שיווק או ייעוץ פנסיוני חד-פעמי.

[ii] האמור בסעיף 13 יחול רק לגבי סוכן ביטוח פנסיוני, הגובה מהלקוח שכר ו/או החזרי הוצאות על פי סעיף 19א(א)(1) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005, או לגבי יועץ פנסיוני הנדרש לערוך הסכם התקשרות בכתב עם הלקוח לפי סעיף 27 לחוק האמור.

[iii] האמור בסעיף 14 יחול רק לגבי בעל רישיון שהוא תאגיד, אשר עובדים בו לכל הפחות 10 עובדים.

טל': _____ | אימייל: _____ | משרד: _____ | אתר: _____

הוכן והופץ ע"י עו"ד **יניב גל** | כל הזכויות שמורות