

אמנת שרות

בהתאם להוראות הממונה על רשות שוק ההון הביטוח והחיסכון (להלן: "הממונה"), מיום 01.05.2018, כפי שפורסמו חוזר סוכנים ויועצים 2018-10-3, "שירות ללקוחות סוכנים ויועצים" ומתוך הבנה כי היחסים בין הלקוח וסוכן הביטוח/סוכנות הביטוח הינם יחסים ארוכי טווח הדורשים מהסוכן חובות אמון, נאמנות, מקצועיות, סודיות, גילוי ברמה גבוהה ביותר כאמור בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005, וחוק הפיקוח שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

"אפיקים נ.מ. סוכנות לביטוח פנסיוני בע"מ" ("הסוכנות") והפועלים מטעמה, מתחייבים בזאת בפני

לקוחות הסוכנות כדלקמן:

1. להתייחס ללקוחותינו בהגינות ובכבוד ולכבד את פרטיותם כנדרש על פי דין.
2. דרכי ההתקשרות עם הסוכנות לצורך קבלת שירות הינם כדלקמן:
כתובת למשלוח דואר: **הנגר 24, קומה 4 (משרד 408), הוד השרון, 4527713**
דוא"ל: **nava@afikim.net**
טלפונים: **077-4230023**
ימי עבודה ושעות עבודה: **א-ה 09:00-17:00**
3. לתת מענה מתאים ללקוח על ידי העובד/בעל הרישיון הרלוונטי, תוך 7 ימי עסקים בכל בקשה לתאום פגישה או שיחה.
4. לתת ללקוח מענה ראשוני לפני תוך 2 ימי עסקים תוך מתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
5. להעביר ללקוח או ללקוח לשעבר לבקשתו, כל אישור או מסמך הנמצא ברשותה, תוך 3 ימי עסקים.
6. להעביר ליצרנים השונים בקשות מאת הלקוח תוך זמן סביר והכול בכפוף ובהתאם לחובותיה על פי הדינים השונים וההסכמים עם היצרנים.
7. הסוכנות מתחייבת להעביר ללקוחותיה ו/או לקוחותיה לשעבר תוך 7 ימים מיום הבקשה, כל מסמך שנמצא הנמצא ברשותה ושייך לתיק הלקוח.
8. להכיר את דרישות הממונה, בנוגע לטיפול בתביעות ואת נוהלי הגופים המוסדיים בנוגע לטיפול בתביעות ולמסור ללקוח שפנה בעניין תביעה את המידע המלא על זכויותיו ודרכי הפעולות שהוא יכול לנקוט לצורך מיצוי זכויותיו על פי הפוליסות שברשותו וזאת תוך 2 ימים עסקים (תביעה = דרישה מחברת הביטוח בהתאם לחוזה ביטוח).
9. הפועלים בשמה של הסוכנות יכירו הוראות החוקים בתחום הביטוח וחוזרי הממונה, כל אחד בתחום פעילותו ויעמדו בדרישות הדינים הרלוונטיים.
10. תמנע מלהציג ללקוחותיה מצג אשר יכול להטעות אותם, בכל שלב של היחסים ביניהם כולל השלב הטרם חוזי.
11. הסוכנות מתחייבת להכיר את המוצרים אותם היא ומי מטעמה משווקים.
12. הסוכנות מתחייבת כי כל הפועלים בשמה יהיו בקיאים בשינויים ובעדכונים בנוגע לתחום הביטוח שבו הסוכנות עוסקת תדאג כי הפועלים מטעמה ישתתפו מעת לעת בהכשרות ובהשתלמויות מקצועיות.
13. הסוכנות מינתה את מר/גב' **ערן לב** כאחראי שירות.

**** האמור בלשון זכר במסמך זה הינו לצורך הנוחות בלבד ומתייחס בשינויים הנדרשים ללשון נקבה.