

אמנת שירות לקוחות

בתוקף היותי יועצת פנסיונית ובמסגרת מילוי תפקידי על פי הדין, מתכבדת בעלת הרישיון לייעוץ פנסיוני חגית ולדן, רשיון מספר – L-00116823, "בעלת 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, מתחייבת בעלת הרישיון וכל הפועלים מטעמה:

1. להתייחס 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 (שעות קבלה – בתיאום מראש; שעות פעילות המשרד בימי חול בימים א' עד ה' בין השעות 15:30-8:30).
 3. לתת מענה מתאים לצרכי הלקוח, תוך זמן סביר ממועד פניית הלקוח, לצורך תיאום פגישה או שיחה
 4. לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוח, ולספק מענה ראשוני תוך זמן סביר מפניית הלקוח, ובתוך כך תמסור בעלת הרישיון תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן
 5. לתת מענה ענייני לבקשת לקוח לקבל עותק או צילום מכל אישור או מסמך מבעלת הרישיון או מגוף מוסדי, וכן להעביר את בקשות הלקוח אל הגוף המוסדי לביצוע פעולות, והכל תוך זמן סביר מפניית הלקוח ומבלי לגרוע מהוראות אחרות לאותו עניין.
 6. למסור ללקוח או למיופה כוחו כל מסמך הקשור בו, ואשר נמצא ברשות בעלת הרישיון על פי דין, תוך זמן סביר 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 זמן סביר, 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 בעצמו פניית שירות, תוך זמן סביר מידיעת בעל הרישיון, לצורך בחינת התאמת המוצר הפנסיוני לצרכיו של הלקוח נוכח השינויים.
- בסעיף זה, 'שינוי במצב הלקוח' ייחשב לרבות ככל אחד מאלה: הצטרפות למקום עבודה חדש; עזיבת מקום עבודה; גידול בשכר שכתוצאה ממנו נדרשת הצהרת בריאות מחודשת, על פי תנאי הפוליסה; שינוי מבנה ההפקדות לפנסיה, בהתאם להסכם העסקה; שינויים בתעריפי עלות הכיסוי ביטוחי הדורשים התאמה;
9. להכיר את הוראות הדין הרלוונטיות לשירותיו של בעל הרישיון.
 10. להכיר את המוצרים ואת סוגי המוצרים לגביהם עוסק בעל הרישיון בייעוץ פנסיוני.
 11. להיות בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום עיסוקו של בעל הרישיון, ולהשתתף מעת לעת בהכשרות ובהשתלמויות רלוונטיות.

חגית ולדן 052-8307869 hagit@walden-pension.co.il

כל האמור במסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.

האמור בסעיף 8 לא יחול על בעל הרישיון אשר התקשר עם לקוח למתן שירות ייעוץ פנסיוני חד-פעמי.

