

# אמנת שירות ללקוחות

סוכן ביטוח / סוכנות ביטוח אורי שרמן

מטרת אמנה זו לקבוע כללים הנוגעים לזכויות לקוחות משרדנו, בבואנו להעניק להם משירותי המשרד, תוך התייחסות לעקרונות הקבועים בחוזר סוכנים ויועצים מספר 3-10-2018 מטעם רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

<b>הגנות וכבוד:</b>	משרדנו מתחייב להתייחס לכל לקוח בהגינות ובכבוד.
<b>מקצועיות:</b>	בעל הרישיון במשרדנו מחויב להכיר את הוראות הדין הרלוונטיות ואת המוצרים לגביהם יינתן השירות לכל לקוח ולהיות בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום העיסוק של משרדנו.
<b>פרטיות:</b>	משרדנו מתחייב לכבד ולשמור את פרטיותו של כל לקוח.
<b>תקשורת:</b>	משרדנו מתחייב לקיים תקשורת יעילה עם כל לקוח בהתאם לדרכי ההתקשרות הנהוגים במשרדנו, לפי בחירת כל לקוח (פירוט בהמשך אמנה זו).
<b>זמינות:</b>	משרדנו מתחייב לספק מענה ענייני ומתאים לצרכי כל לקוח בזמן סביר ממועד פניית הלקוח תוך מסירת תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן (פירוט בהמשך אמנה זו).

## שעות קבלת הקהל במשרדנו ודרכי התקשורת:

בימים: ראשון - חמישי בין השעות: 09:00 - 18:00  
טלפונים: 054-7209660 דואר אלקטרוני: [oschermann@gmail.com](mailto:oschermann@gmail.com)  
כתובת למשלוח דואר: נעמי שמר 11, רעננה 4334523  
אחראי שירות לקוחות במשרדנו: אורי שרמן אתר אינטרנט: <https://schermann-ins.com/>

לקוח יקר, באפשרותך לבחור את אמצעי ההתקשרות באמצעות משרדנו יצור עימך קשר: טלפון, דואר לכתובת מנויך, דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנ"ל שלך (ככל שזה מאפשר קבלת הודעות).

## לוחות זמנים לקבלת השירות ממשרדנו:

- מענה ראשוני לפניית לקוח - תוך 2 ימי עסקים.
  - לקוח המבקש לתאם פגישה או לשוחח עימו - תוך 7 ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.
  - העברת אישור, מסמך, בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר - תוך 7 ימי עסקים.
  - מסירת מסמכים ללקוח (הקשורים ללקוח והמצויים ברשות משרדנו) - תוך 3 ימי עסקים.
  - בקשר למוצר פנסיוני - פניית שירות לגבי שינוי במצבו של הלקוח - תוך 7 ימי עסקים.
- יובהר כי בנסיבות מיוחדות ייתכן כי פרקי הזמן למתן השירות המבוקש יהיו ארוכים יותר אך סבירים, בנסיבות העניין.

## חשוב לדעת:

שכר טרחה - ייתכן ובנין שירותים מסויימים הניתנים על-ידי משרדנו ידרש הלקוח לשלם שכר טרחה. במקרה שכזה משרדנו יפרט ללקוח בכתב באשר לרכיבים השונים בניגוד נדרש התשלום וסך גובה התשלום. עוד חשוב לדעת כי ייתכן וחלק מהשירותים בתשלום כוללים קבלת מידע או העברת מידע אותם יכול הלקוח להפיק בעצמו כלא עלות או בעלות נמוכה דרך הגוף המוסדי או דרך ממשקים דיגיטליים של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

הליך יישוב תביעה - במקרה של פניית לקוח למשרדנו בעניין תביעה ככפי גוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח, לפי תקנון קרן פנסיה, או לפי תקנון קופת גמל (לעיל ולהלן: "הגוף המוסדי"), משרדנו יביא לידיעת הלקוח מידע אודות זכויותיו ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה - מידע כאמור ימסר תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.