

אצלנו באל-עד, רואים את לקוחות הסוכנות שלנו במרכז ופועלים באופן עיקבי ומוגדר על מנת לסייע לכם בכל שאלה ועניין בעולם הביטוח. 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 וחוזר מספר 15-10-2022 מטעם רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון.

ערכי היסוד על פיהם פועלת חברתנו:

◆ הגינות וכבוד

משרדנו מתחייב להתייחס לכל לקוח בהגינות ובכבוד.

◆ מקצועיות

בעל הרישיון במשרדנו מחויב להכיר את הוראות הדין הרלוונטיות ואת המוצרים לגביהם יינתן השירות לכל לקוח ולהיות בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום העיסוק של משרדנו.

◆ פרטיות

משרדנו מתחייב לכבד ולשמור את פרטיותו של כל לקוח.

◆ תקשורת

משרדנו מתחייב לקיים תקשורת יעילה עם כל לקוח בהתאם לדרכי ההתקשרות הנהוגים במשרדנו, לפי בחירת כל לקוח (פירוט בהמשך אמנה זו).

◆ זמינות

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 התקשרות:

בימים: א'-ה' בין השעות: 08:30-16:00 טלפונים: 02-6228555

דואר אלקטרוני: elad@el-ad.co.il כתובת למשלוח דואר: רח' הלל 23, ירושלים,

מיקוד 9102101 אחראית על הטיפול בפניות ובתלונות לקוחות: עדן שקד

edensha@oren-ins.co.il אתר אינטרנט: www.el-ad.co.il

לקוח יקה, באפשרותך לבחור את אמצעי ההתקשרות שבאמצעותו משרדנו יצור עימך קשר: טלפון, דואר לכתובת מגורית, דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד 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 ובגין שירותים מסויימים הניתנים על-ידי משרדנו ידרש הלקוח לשלם שכר טרחה. במקרה שכזה משרדנו יפרט ללקוח בכתב באשר לרכיבים השונים בגינם נדרש התשלום וסך גובה התשלום. עוד חשוב לדעת כי ייתכן וחלק מהשירותים בתשלום כוללים קבלת מידע או העברת מידע אותם יכול הלקוח להפיק בעצמו ללא 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 כלפי 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.