

## אמנת שרות

- א. עמרי מישור יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד וכיבד את פרטיותם.
- ב. עמרי מישור יפעל לעדכן את לקוחותיו לגבי אופן קבלת שירות ממנו, לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדו, ויפרסם פרטים אלו באתר האינטרנט שלו. תמיד זמינים בסלולרי 052-2377239, משרד 04-9897669 9:00 עד 16:00.
- ג. עמרי מישור ייתן מענה מתאים לכל פניה של לקוח תוך זמן סביר ממועד פניית הלקוח המבקש לתאם עמו פגישה או לשוחח עימו.
- ד. עמרי מישור יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו, יספק מענה ראשוני לכל פנייה, וימסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן, וכל זאת תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- ה. עמרי מישור ייתן מענה ענייני תוך שבעה ימי עסקים לבקשת לקוח לקבל או להעביר אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכל מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
- ו. עמרי מישור ימסור כל מסמך הקשור ללקוח, ונמצא ברשותו על פי דין, לרבות לקוח לשעבר, וכל זאת תוך שלושה ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- ז. עמרי מישור ימסור ללקוח שפנה אליו בעניין תביעה תוך שני ימי עסקים מידע אודות זכויות הלקוח, ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.
- ח. הובא לידיעת עמרי מישור ע"י גוף מוסדי או מעסיק או הלקוח כי חל שינוי במצבו של הלקוח בקשר למוצר פנסיוני כמצוין בסעיף 4.ח לחוזר, ייזום הסוכן תוך שבעה ימי עסקים לעניין פניית שירות.
- ט. לא הובא לידיעת עמרי מישור על שינוי כמופיע בסעיף 4.ח לחוזר, ייזום הסוכן פעם בשנתיים פניית שרות ללקוח לבירור מצבו.
- י. לגבי כל שכר שנגבה מלקוח או החזר הוצאות יערוך הסכם בכתב מול הלקוח ובו פירוט הסכומים שבהם יחויב הלקוח, דרך חישובם ואופן גבייתם, ויצוין אם מדובר בשיווק חד פעמי או מתמשך ולאizzo תקופה מדובר.

## שרות איכותי עם כל הלב

## וסוכן ביטוח מקצועי צמוד