



### אמנת שירות

מתוך מחויבות לשירות איכותי יעיל ואפקטיבי החברה חרטה על דגלה לדבוק בערכים של יעילות מקצועיות שקיפות ובקרה לטובת כלל עמיתה.

### **עיקרי אמנת השרות :**

#### יעילות

- תקשורת יעילה –אנו מתחייבים לספק מענה לעמיתי השירות באופן יעיל, מקצועי, זמין, אמין, מהיר ואדיב בזמן סביר.
- תקשורת זמינה- אנו מתחייבים למענה על פניות העמיתים בזמן סביר, באמצעי תקשורת הבאים : טלפון, משיכון, דואר, דוא"ל ופקס בהתאם למדיניות דירקטוריון החברה.

#### מקצועיות

- אנו שמים דגש על מתן שירות אישי ומקצועי ועל כן מכשירים את נציגינו לספק פתרון מקצועי לכל פניה בנושאי השירות שמספקת החברה בהתאם לנדרש ובהתאם לאמור בחוק.
- פניות הדורשות ייעוץ משפטי מועברות לבחינת היועץ המשפטי של החברה.

#### שקיפות

- אנו מתחייבים למסור לעמיתים מידע מלא וענייני בהתאם לפניה ובהתאם להוראות הדין, באופן הגון יסודי בהתאם לתקנון החברה ללא משוא פנים ושמירה על כבוד העמיתים.

#### בקרה

- **בקרה פנימית**- אנו מתחייבים לבדיקה ושיפור של איכות המענה בהתייחס ל:
  - א. זמן ההמתנה למענה נציגי שרות לקוחות .
  - ב. איכות המענה ברמה המקצועית .
  - ג. אדיבות ואמינות נציגי שירות הלקוחות.
- **בקרה חיצונית**- ממונה על פניות הציבור- העמיתים יוכלו להשיג על רמת השירות במשלוח תלונה לממונה על תלונות הציבור כמפורט באתר.



**מענה טלפוני** - בחברה יינתן שירות טלפוני לעמיתים בימים א-ה בשעות הפעילות וכן שירות הודעות קולי הפועל 24 שעות.

**שירות הודעות קולי** - מענה תוך 3 ימי עסקים ובזמני השיא\* עד 5 ימי עסקים.

**דואר, דוא"ל ופקס** - פניות רגילות לא יאוחר מ- 7 ימי עסקים ובתקופת שיא 14 ימי עסקים. בקשה לקבלת העתקים ממסמך אשר העמית חתום עליו, לא יאוחר מ- 10 ימי עסקים ובתקופת שיא 20 ימי עסקים. פניות אחרות (מידע בלתי שגרתי ו/או שאלות הדורשות בירור משפטי) לא יאוחר מ- 21 ימי עסקים ובתקופת שיא 42 ימי עסקים.

### **משווק פנסיוני**

- א. בעל רישיון ייתן מענה מתאים לצרכי העמית, בתוך 7 ימי עסקים מיום קבלת הפניה לקביעת פגישה או מענה טלפוני.
  - ב. בעל רישיון יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם עמיתיו, יספק מענה ראשוני לכל פנייה, תוך 2 ימי עסקים, וימסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
  - ג. בעל רישיון ייתן מענה ענייני, תוך 7 ימי עסקים מיום בקשת העמית, לקבל ולהעביר אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע הפעולה, למעט במקרים של ייעוץ פנסיוני חד-פעמי בהתאם לסעיף 27(ב)(4) בחוק הייעוץ הפנסיוני.
  - ד. בעל רישיון ימסור כל מסמך הקשור לעמית, ונמצא ברשותו על פי דין, תוך 3 ימי עסקים ממועד דרישת העמית, לרבות עמית לשעבר, למעט במקרים של ייעוץ פנסיוני חד-פעמי בהתאם לסעיף 27(ב)(4) בחוק הייעוץ הפנסיוני.
  - ה. בעל רישיון ימסור לעמית שפנה אליו בעניין תביעה, מידע אודות זכויות העמית, ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה, בתוך 2 ימי עסקים, למעט במקרים של ייעוץ פנסיוני חד-פעמי בהתאם לסעיף 27(ב)(4) בחוק הייעוץ הפנסיוני.
  - ו. בעל רישיון יכיר את הוראות הדין הרלוונטיות ואת המוצרים לגביהם הוא מייצע או משווק.
  - ז. בעל רישיון יהיה בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום בו הוא עוסק, וישתתף מעת לעת בהכשרות והשתלמויות רלוונטיות.
- על אף האמור:

1. לא יראו בבעל רישיון שלא פעל כאמור בסעיפים קטנים ג, ד, ו, ז, ו-ח כמי שהפר הוראות חוזר זה אם פעל בנסיבות מיוחדות, ופרקי הזמן בהם ניתן השירות היו סבירים בנסיבות העניין.
2. החברה לא מתחייבת למנות משווק פנסיוני וככל שניתן יתמנה משווק כאמור.
3. ככל שהחברה תעסיק בעל רישיון עם שיווק פנסיוני אזי בנוסף לאמור לאמנה זו יכלו גם גם הכללים הבאים

\*תקופות שיא - בשעת משבר בשוק ההון, בעת קבלת דוחות שנתיים, בעת משלוח הודעה מיוחדת או אירוע מיוחד שיוגדר ככזה על ידי הנהלת החברה.

\*\* כל שינוי מבוצע בכפוף להוראות אגף שוק ההון

אושר ע"י הדירקטוריון מיום 28.8.2018