



# אמנת שרות

אנו באלטשולר שחם סוכנות לביטוח בע"מ ("הסוכנות") הצבנו לעצמנו כמטרה לפעול למען לקוחותינו למתן שרות איכותי ומקצועי.

## הערכים על פיהם אנו פועלים במתן שירות ללקוחותינו:

**מקצועיות** אנו מתחייבים להעניק שרותי ייעוץ יעילים, מקצועיים ומתאמים אישית בנוגע לכדאיות החיסכון באמצעות מוצרים שהסוכנות משווקת תוך כדי למידה והתעדכנות מתמדת בשינויים והעדכונים בתחום.

אנו מתחייבים לעשות כל מאמץ בכדי לזהות ולהבין את צרכיו ורצונותיו של כל לקוח ולהציע מענה מדויק, יעיל, מהיר ומקצועי.

**כבוד** אנו מתחייבים לפעול כלפי לקוחות החברה ביחס של הגינות, כבוד והערכה. אנו מתחייבים לכבד את פרטיותם ואת סודיות וחיסיון המידע של הלקוח, בהתאם להוראות הדין. אנו מתחייבים לכבד את המאפיינים הייחודיים של לקוחות הסוכנות ובכללם את מינם, דתם, מוצאם, מגדרם, מצבם הרפואי, דעותיהם והשקפותיהם.

הסוכנות מתקשרת עם לקוחותיה בשיווק פנסיוני חד פעמי ונקודתי, ועל כן השירות ללקוחות מוצרי הגמל והפנסיה יינתן על ידי מוקד שירות הלקוחות של אלטשולר שחם גמל ופנסיה בע"מ (להלן "החברה").

**נגישות, זמינות המידע ועמידה ברמת שירות**

שעות פעילות החברה ופרטי יצירת קשר\*:

ימי א-ה (בימי עבודה של החברה), בין השעות 8:30 - 17:00

בימי חול המועד סוכות ופסח יינתן מענה עד השעה 14:00

טלפון: \*5054

פקס: 073-2462700

דואר אלקטרוני: [sherut@altshul.co.il](mailto:sherut@altshul.co.il)

פנייה באמצעות הדואר: רחוב הברזל 19א, רמת החייל, תל אביב

\* לנוחיות לקוחות החברה מופעל שירות חזרה טלפוני אשר מאפשר השארת פרטים והחברה תחזור אליך ללא צורך בהמתנה על הקו

באתר האינטרנט של החברה ניתן לקבל מידע באופן שוטף, 24 שעות ביממה, לבצע פעולות שונות באמצעות טפסים מקוונים, להוריד טפסים ולפנות לחברה באמצעות טופס מקוון ליצירת קשר.

החברה תתחיל טיפול ולתת מענה ראשוני לפניית של לקוחות החברה המגיעות באמצעות הפקס או דואר אלקטרוני ביום קבלת הפנייה או עד לסיום יום העבודה העוקב.

החברה מתחייבת לענות לפנייה בכתב של לקוחות החברה, תוך 7 ימי עסקים.

השירות בגין פוליסת חסכון יינתן על ידי מוקד שירות הלקוחות של הכשרה חברה לביטוח בע"מ.

בטלפון: \*3453 בימים א-ה, בין השעות 8:00-16:00.

ככל שיינתן על ידי החברה שירות בנוגע למוצרים נוספים, הסוכנות תפנה את הלקוח למוקד השירות הרלוונטי.

