



אמנת שרות

אנו באלטשולר שחם פיננסים סוכנות לביטוח פנסיוני בע"מ ("החברה") הצבנו לעצמנו כמטרה לפעול למתן שרות איכותי לקהל לקוחותינו. אנו מאמינים כי הגורם המרכזי לנאמנות לקוחות לאורך שנים הוא מתן שירות אישי, איכותי ומקצועי.

הערכים על פיהם אנו פועלים במתן שירות ללקוחותינו:

מקצועיות

אנו מתחייבים להעניק שרות יעיל, מקצועי וקשוב לצרכי לקוחות החברה, תוך כדי למידה והתעדכנות מתמדת בשינויים והעדכונים בתחום השירותים אותה מעניקה החברה.

כבוד

אנו מתחייבים לפעול כלפי לקוחותינו ביחס של הגינות, כבוד והערכה. אנו מתחייבים לכבד את פרטיותם של לקוחותינו תוך שמירה על סודיות מלאה, בהתאם להוראות הדין. אנו מתחייבים לכבד את מגוון לקוחותינו באשר הם ללא הבדל של דת, מין, מוצא, מצב רפואי, דעות והשקפות.

מענה ללקוחות

אנו מתחייבים לתת מענה ראשוני (באמצעות הפקס, הדואר האלקטרוני או שיחת טלפון) לפניית לקוח בתוך שני ימי עסקים מיום קבלת הפנייה. אנו מתחייבים לעשות את מירב המאמצים על מנת לאפשר ללקוחותינו להיפגש עם אחד מנציגי החברה בכל נושא ועניין הקשורים לנכסיו הפנסיוניים, תוך שבעה ימי עסקים ממועד הפנייה. אנו מתחייבים למסור ללקוח כל מסמך הנוגע אליו הנמצא ברשות החברה על פי דין, תוך שלושה ימי עסקים ממועד הפנייה. אנו מתחייבים למסור ללקוח שיפנה אל הסוכנות בעניין תביעה, מידע על זכויות הלקוח, ונביא לידיעתו את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה, תוך שני ימי עסקים ממועד הפנייה. אנו מתחייבים ליצור קשר עם לקוח באם נודע לנו על שינוי שחל במצבו בקשר למוצר פנסיוני, לרבות שינוי בתנאי העסקתו, בתוך 7 ימי עסקים מיום שנודע לחברה על השינוי ולכל הפחות פעם בשנתיים.

דרכי התקשרות עם הסוכנות

אנו מתחייבים להיות זמינים ללקוחותינו במהלך שעות העבודה, בימים א-ה, בין השעות 9:00-17:30
משרד *5846 | מייל: as-agency@altshul.co.il

