

# אמנת שירות - ייעוץ פנסיוני

כי אנחנו מחויבים לך, הלקוח!!!

הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ הינו בעל רישיון יועץ פנסיוני הפועל באופן אובייקטיבי ובלתי תלוי כאשר טובת הלקוח לנגד עיניו

## אנו מאמינים בערכים אלה ומתחייבים לפעול על פיהם:

**יושרה ואמינות** אנו מתחייבים לנהוג בהגינות, ביושר ובכבוד כלפיך, הלקוח, ולכבד את פרטיותך.

**מקצועיות** אנו מקפידים על סטנדרטים מקצועיים גבוהים בעבודתנו ומעניקים שירות מקצועי המבוסס על ידע רחב וניסיון רב בתחום החיסכון הפנסיוני.

**אחריות** אנו מחויבים לדאוג לטובתך, תוך ליווי מקצועי החל מהתאמת החיסכון הפנסיוני לצרכיך וכלה במסירת מידע אודות זכויותיך ודרכי פעולתך למימוש זכויות אלה בהליך ישוב תביעה.

**שקיפות** אנו מקפידים על גילוי נאות ומתחייבים למסור לך, הסבר מלא, ברור ומנומק לשאלותיך.

**זמינות** אנו מקפידים לקיים תקשורת יעילה וזמינה עמך, הלקוח, ומתחייבים לעמוד בלוחות זמנים על מנת להעניק לך מענה ולקדם את מטרותיך, ובכלל זה:

- ✓ מתן מענה ראשוני לכל פנייה תוך 2 ימי עסקים;
- ✓ מתן מענה מתאים לצרכיך ותיאום פגישה עמך תוך 7 ימי עסקים ממועד פנייתך;
- ✓ מסירת מסמכים הקשורים אליך, ונמצאים ברשות בעל הרישיון על פי דין, תוך 7 ימי עסקים ממועד הדרישה, לרבות אם הנך לקוח לשעבר;
- ✓ מתן מענה תוך זמן סביר לבקשתך להעביר אישורים, מסמכים ובקשות לביצוע פעולות הקשורות למוצר פנסיוני לגוף המוסדי.

לפניות וליצירת קשר, אנא פנה למרכז השירות של היחידה לייעוץ פנסיוני:

טלפון: 03-5196635 פקס: 03-5196030

שעות הפעילות: ימים א'-ה' 08:30-16:00

\* על אף האמור, לא יראו בבעל רישיון שלא פעל על פי לוחות הזמנים שצוינו, כמי שהפר הוראות אמנה זאת, אם פעל בנסיבות מיוחדות, ופרקי הזמן בהם ניתן השירות היו סבירים בנסיבות העניין.

\*\* הבנק לא מתחייב למסירה והעברה של מסמכים ומתן מידע לגבי זכויות בעניין תביעה במקרה בו בעל רישיון התקשר עם לקוח בייעוץ פנסיוני חד-פעמי בהתאם לסעיף 27(ב)(4) בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה - 2005.

