

אמנת שרות

בהתאם להוראות הממונה על רשות שוק ההון הביטוח והחיסכון (להלן: "הממונה"), מיום 29.11.2022, כפי שפורסמו חוזר סוכנים ויועצים 2022-10-15, "שירות ללקוחות סוכנים ויועצים - תיקון" ומתוך הבנה כי היחסים בין הלקוח וסוכן הביטוח/סוכנות הביטוח הינם יחסים ארוכי טווח הדורשים מהסוכן חובות אמון, נאמנות, מקצועיות, סודיות, גילוי ברמה גבוהה ביותר כאמור בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005, וחוק הפיקוח שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

סופר-פארם סוכנות לביטוח בע"מ והפועלים מטעמה (להלן: "הסוכנות"), מתחייבים זאת בפני כלל לקוחות הסוכנות

כדלקמן:

1. להתייחס ללקוחותינו בהגינות ובכבוד ולכבד את פרטיותם כנדרש על פי דין.
2. דרכי ההתקשרות עם הסוכנות לצורך קבלת שירות הינם כדלקמן:
 כתובת למשלוח דואר: שנקר 16 הרצליה דוא"ל INSURANCE@super-pharm.co.il
 מספר טלפון: 077-888-5151
 ימי עבודה ושעות עבודה: ימים א' – ה' בין השעות 09:00-16:00 ו' ו' ערב' חג 09:00-12:00
3. לתת מענה מתאים ללקוחנו על ידי העובד/בעל הרישיון הרלוונטי, תוך 7 ימי עסקים מהפניה, בכל בקשה לתאום פגישה או שיחה.
4. לתת ללקוחותנו מענה ראשוני לפניה תוך 2 ימי עסקים מהפניה, המענה יכלול תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן, הלקוח יוכל לבחור את אמצעי ההתקשרות של הסוכנות איתו.
5. להעביר ללקוח או ללקוח לשעבר לבקשתו, כל אישור או מסמך הנמצא ברשותנו, תוך 3 ימי עסקים.
6. לקבל את הסכמת הלקוח למתן שירות שאינו כלול ברישיון הסוכנות ולתת את השירות בנפרד מתהליך שיווק ומכירה.
7. להעביר ליצרנים השונים בקשות מאת הלקוח תוך זמן סביר והכול בכפוף ובהתאם לחובותיה על פי הדינים השונים וההסכמים עם היצרנים.
8. להעביר ללקוחותינו ו/או לקוחותינו לשעבר תוך 7 ימים מיום הבקשה, כל מסמך שנמצא הנמצא ברשותנו ושייך לתיק הלקוח.
9. ככל שתתקבל בסוכנות, הודעה כי חל למי מלקוחותינו בתחום הפנסיוני שינוי בנושאים הבאים: הצטרפות או עזיבת מקום עבודה / גידול בשכר / שינוי מבנה הפקדות בפנסיה / שינוי במצבו המשפחתי או הבריאותי / שינוי בתעריפי עלות כיסוי ביטוחי/ תדאג הסוכנות, לייזום פניית שירות לאותו לקוח, לא יאוחר מ-7 ימי עסקים מקבלת ההודעה, לצורך בחינת התאמת המוצר הפנסיוני לצרכיו של הלקוח נוכח השינויים.
10. הסוכנות תייזום, פניית שירות כאמור בסעיף 9 לעיל, לכל לקוחותינו בתחום הפנסיוני לכל היותר כל שנתיים מהקשר האחרון עם הלקוח.
11. ככל שהסוכנות תרכוש תיק ביטוח היא מתחייבת לבצע פניית שירות ללקוחות המועברים כהגדרתם בחוזר ולזאת לא יאוחר מ 30 ימי עסקים מהעברת הלקוח לסוכנות.
12. ככל שהסוכנות תחייב לקוח בתשלום שכר ו/או החזר הוצאות, ייערך הסכם בכתב עם הלקוח טרם מתן השירות, והעתקו יימסר ללקוח.
13. הסוכנות וכל הפועלים בשמה יכירו את דרישות הממונה ונהלי הגופים המוסדיים, בנוגע למימוש זכויות הלקוח לפי פוליסה, וימסרו ללקוח (או למיופה כוחו), שפנה בעניין את המידע המלא על זכויותיו ודרכי הפעולות שהוא יכול לנקוט לצורך מיצוי זכויותיו על פי הפוליסות שברשותו וזאת תוך 2 ימים עסקים.

14. הפועלים בשמה של הסוכנות יכירו הוראות החוקים בתחום הביטוח וחוזרי הממונה, כל אחד בתחום פעילותו ויעמדו בדרישות הדינים הרלוונטיים. כמו כן יכירו את המוצרים אותם הסוכנות משווקת.
15. הסוכנות מתחייבת כי, הפועלים בשמה ועובדיה ישתתפו מעת לעת בהדרכות/השתלמויות מקצועיות והכשרות שונות.
16. תמנע מלהציג ללקוחותיה מצג אשר יכול להטעות אותם, בכל שלב של היחסים ביניהם כולל השלב הטרם חוזי.
17. האמור בלשון זכר במסמך זה הינו לצורך הנוחות בלבד ומתייחס בשינויים הנדרשים ללשון נקבה.