



אמנת שירות ללקוחות הייעוץ הפנסיוני

הייעוץ הפנסיוני הניתן בבנק מושתת על אמנת שירות זו המבטאת את החשיבות שרואה הבנק במתן ייעוץ פנסיוני אובייקטיבי השם את טובת הלקוח במרכז העשייה

◆ **הגינות ושקיפות:** היועץ הפנסיוני יעמיד שירותי ייעוץ פנסיוני תוך הקפדה על מתן שירות הוגן ושמירה על כבוד הלקוח. היועץ יפעל כלפי הלקוח בשקיפות ויעמיד שירות מקצועי בהתאם לדרישות החוק והאתיקה המקצועית.

◆ **סודיות ושמירה על פרטיות:** היועץ הפנסיוני ישמור על פרטיות הלקוח ויקפיד על עקרונות שמירת סודיות בקשר למידע אליו נחשף היועץ הפנסיוני במהלך עבודתו, בהתאם להסכמים שבין הבנק ללקוח.

◆ **מקצועיות:** היועץ הפנסיוני יתאים את המוצרים הפנסיונים לצרכי הלקוח, תוך התחשבות במטרות החיסכון שלו, העדפותיו, מצבו הכספי והמוצרים הפנסיונים הקיימים - ככל שנמסר ליועץ מידע אודותיהם. היועץ הפנסיוני ישמור על רמה מקצועית גבוהה ויקפיד על שימור הידע ועדכניותו בכל עת, תוך למידה מתמדת.

◆ **אובייקטיביות:** היועץ הפנסיוני יבחן את המוצרים הפנסיונים באובייקטיביות וימליץ על המוצרים המתאימים ביותר לצרכי הלקוח, בהסתמך על ידע מקצועי עדכני והמידע שמסר הלקוח אודות החיסכון הפנסיוני שלו, ובהתאם לצרכי הלקוח והעדפותיו.

◆ **קבלת שירות:** הלקוח יוכל לקבל שירותי ייעוץ פנסיוני מהיועץ הפנסיוני המלווה אותו. דרכי התקשרות ושעות קבלת קהל יהיו כנהוג בסניף וכפי שמפורסם באתר הבנק.

◆ **קבלת מידע:** יועץ פנסיוני יציג ללקוח, את המידע הרלוונטי למתן הייעוץ, ברור ומנומק ככל הניתן, לפי שיקולים מקצועיים. בעת פניה ליועץ בעניין תביעה לגוף המוסדי יקבל הלקוח, על פי בקשתו, מידע אודות זכויותיו ודרכי הפעולה העומדות לרשותו בהליך יישוב התביעה.

◆ **מסירת מידע ומסמכים:** הלקוח יוכל לקבל מידע ומסמכים מהיועץ הפנסיוני המלווה אותו. מסירת המידע והמסמכים יעשו במהלך פגישת ייעוץ פנסיוני או בכל דרך התקשרות אחרת שהוסכמה בין הלקוח לבין הבנק. מסמך, הנמצא ברשות הבנק על פי דין, יימסר ללקוח על פי דרישתו בכתב.

◆ **זמינות:** היועץ יענה לצרכי הלקוח ויקיים עם הלקוח תקשורת יעילה, על מנת שיוכל לתת מענה ראשוני תוך שני ימי עסקים ממועד פניית הלקוח, מענה מתאים לצרכי לקוח לקיים עמו פגישה תוך שבעה ימי עסקים, למסור ללקוח מסמכים הקשורים ללקוח ומצויים ברשות הבנק על פי דין תוך שלושה ימי עסקים ולהעביר אישור מסמך או בקשה לגוף מוסדי תוך שבעה ימי עסקים מעת שהופנתה אליו פניה בעניין.*

* בנסיבות מיוחדות עשויים פרקי זמן אלה להתארך, ולא יהא בכך משום הפרת אמנת שירות זו. הבנק מתחייב לפעול תוך פרקי זמן סבירים בנסיבות כל עניין.

