



אמנת שירות ללקוחות הייעוץ הפנסיוני

בנק הפועלים, ויועציו הפנסיונים, הם בעלי רישיון ייעוץ פנסיוני המאפשר להם להעניק ייעוץ פנסיוני ללקוחות הבנק. הייעוץ הפנסיוני, הניתן בין כתלי הבנק, מושתת על אמנת השירות שגובשה על פי העקרונות הבאים:

הגינות ושקיפות: היועץ הפנסיוני יפעל בהגינות ובשקיפות כלפיך - הלקוח וכבד את פרטיותך.

מקצועיות: היועץ הפנסיוני יתאים את המוצרים הפנסיונים לצרכיך- הלקוח, תוך התחשבות במטרות החיסכון שלך, מצבך הכספי והמוצרים הפנסיונים הקיימים - ככל שמסרת לייעוץ. היועץ הפנסיוני ישמור על רמה מקצועית גבוהה באמצעות השתלמויות תקופתיות, בקרות שוטפות, עדכונים בפורטל הארגוני, מערך יועצים פנסיוניים אזוריים ומוקד טלפוני לפניות היועצים.

אובייקטיביות: היועץ הפנסיוני יבחן את המוצרים הפנסיונים באובייקטיביות וימליץ על המוצרים המתאימים ביותר לצרכיך, הלקוח, בהסתמך על מערכת הייעוץ שלנו, המידע שמסרת ובהתייחס לדירוג המוצרים הקיים במערכת זו.

קבלת שירות: תוכל לקבל שירותי ייעוץ פנסיוני בסניף בו קיבלת ייעוץ פנסיוני. דרכי התקשרות ושעות קבלת קהל יהיו כנהוג בסניף וכפי שפורסם באתר הבנק. בעת הגשת תביעה לגוף המוסדי תקבל, על פי בקשתך, מידע אודות זכויותיך ודרכי הפעולה העומדים לרשותך בהליך יישוב התביעה.

נגישות: פניה לייעוץ פנסיוני תקבל מענה, תוך זמן סביר. בקשה לקביעת פגישה תענה בהתאם לצרכיך, הלקוח, ולזמינות היועץ.

חסירת מידע ומסמכים: תוכל לקבל מידע ומסמכים מהייעוץ הפנסיוני בסניף בו קיבלת ייעוץ פנסיוני. חסירת מידע והמסמכים יעשו במהלך פגישת ייעוץ פנסיוני או בכל דרך התקשרות אחרת שהוסכמה בינך לבין הבנק. מסמך, הנמצא ברשות הבנק על פי דין, יימסר לך תוך זמן סביר, על פי דרישתך בכתב. בקשה להעברה וקבלה של מסמך, מהגוף המוסדי, תענה תוך זמן סביר.

בנק הפועלים 
להיות ראשון זה מחייב!

