

עתיר זיו, סוכנות לביטוח פנסיוני (2020) בע"מ
מטרת אמנה זו היא לקבוע כללים, הנוגעים לזכויות לקוחות משרדנו, בבואנו להעניק להם משירותי המשרד, תוך התייחסות לעקרונות הקבועים בחוזר סוכנים ויועצים מספר 3-10-2018 מטעם רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

הגינות וכבוד משרדנו מתחייב להתייחס לכל לקוח בהגינות ובכבוד

מחויבות מקצועית בעל הרישיון במשרדנו מחויב להכיר את הוראות הדין הרלוונטיות ואת המוצרים לגביהם יינתן השירות לכל לקוח ולהיות בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום העיסוק של משרדנו. כלל השירותים ניתנים על ידי בעלי רישיון מטעם רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. עבודת הסוכנות מבוססת על בדיקה מקיפה של כלל הגופים המוסדיים בישראל, וההמלצות ניתנות בהתאם לצורכי הלקוח, מצבו האישי והפיננסי והוראות הדין.

מתן שירות אפיון צרכים והיכרות מעמיקה, איסוף מידע ודוחות מסלוקה, ניתוח מצב קיים, הצגת חלופות והמלצות, יישום וביצוע בפועל, ליווי שוטף ובקרה תקופתית.

פרטיות משרדנו מתחייב לכבד ולשמור על פרטיותו של כל לקוח. הסוכנות פועלת בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, תיקון 13 והנחיות רשות שוק ההון, המידע נשמר במערכות מאובטחות ומשמש למטרת מתן השירות בלבד.

תקשורת משרדנו מתחייב לקיים תקשורת יעילה עם כל לקוח בהתאם לדרכי ההתקשרות הנהוגים במשרדנו, לפי בחירתו של כל לקוח. הסוכנות מתחייבת למענה מקצועי וסביר בזמן, לטיפול בפניות, לעדכון יזום בעת שינוי רגולטורי מהותי ולשמירה על רציפות טיפול.

זמינות משרדנו מתחייב לספק מענה ענייני ומתאים לצרכי כל לקוח בזמן סביר ממועד פניית הלקוח תוך מסירת תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן (פרט בהמשך אמנה זאת).

שעות קבלת קהל במשרדנו ודרכי התקשרות

בימים א'-ה' בין השעות 09:00 - 17:00
טלפונים: 0526922901, 04-6042251
דואר אלקטרוני: atir@atir-finance.com, hila@atir-finance.com
כתובת למשלוח דואר: עתיר זיו סוכנות לביטוח פנסיוני (2020) בע"מ רחוב מרקוני 19 חיפה.
כתובת אתר אינטרנט: <https://atir-finance.com/f>
אחראי שירות לקוחות במשרדנו: הילה אבוטבול מספר טלפון 0526922901

לקוח יקר, באפשרותך לבחור את אמצעי ההתקשרות באמצעותו ייצרו עמך קשר: טלפון, דואר למקום מגורך, דואר אלקטרוני, הודעה לטלפון, כל עוד הטלפון שברשותך מאפשר קבלת הודעות.

לוחות זמנים לקבלת השירות ממשרדנו:

- *מענה ראשוני לפניית לקוח- תוך 2 ימי עסקים
- *לקוח המבקש לתאם פגישה או לשוחח עימו- תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- *העברת אישור, מסמך, בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר- תוך שבעה ימי עסקים.
- *מסירת מסמכים ללקוח (הקשורים ללקוח והמצויים ברשות משרדנו) תוך 3 ימי עסקים.
- *בקשה למוצר פנסיוני- פניית שירות לגבי שינוי במצבו של הלקוח- תוך 7 ימי עסקים.

יובהר, כי בנסיבות מיוחדות יתכן כי פרקי זמן למתן השירות המבוקש יהיו ארוכים יותר אך סבירים, בנסיבות ובעניין.

חשוב לדעת:

שכר טרחה- יתכן ובגין שירותים מסוימים הניתנים על ידי משרדנו, יידרש הלקוח לשלם שכר טרחה. במקרה כזה משרדנו יפרט ללקוח בכתב באשר לרכיבים השונים בגינם נדרש תשלום ויצוין את סך גובה התשלום. עוד חשוב לדעת, כי יתכן וחלק מהשירותים בתשלום כוללים קבלת מידע או העברת מידע אותם יכול הלקוח להפיק בעצמו ללא עלות או בעלות נמוכה דרך הגוף המוסדי או דרך ממשקים דיגיטליים של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

הליך יישוב תביעה- במקרה של פניית לקוח למשרדנו בעניין תביעה כלפי גוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת הביטוח, לפי תקנון קרן הפנסיה או לפי תקנון קופת גמל, משרדנו יביא לידיעת הלקוח מידע אודות זכויותיו ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי, העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה- מידע כאמור יימסר תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.

שירות ארוך טווח

עתיר זיו סוכנות לביטוח פנסיוני רואה במערכת היחסים עם לקוחותיה שותפות מתמשכת, ופועלת לשיפור מתמיד וההתאמה לצורכי החיים המשתנים.

