

# 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 3 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 המוסד.

**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

משקיעים בך  
**הבינלאומי**

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.