

אמנת שירות

בבואה להעניק שירות משירותי המשרד, **פלן איי סוכנות לביטוח פנסיוני (2014) בע"מ**, שמה בראש ובראשונה לנגד עיניה את צרכי הלקוח, תוך שהיא פועלת לאורו של סט ערכים ברור ומנחה, המהווה כבסיס לפעילותה המקצועית ומלווה אותה בכל שלבי מתן השירות.

הגינות וכבוד – משרדנו יעבוד עבור כל מלקחותינו בכבוד בהגינות.

מקצועיות: אנשי המקצוע שלנו נבחרים בקפידה ובהתאם לרמה המקצועית חסרת הפשרות של משרדנו.

פרטיות: אנחנו מתחייבים לכבד ולשמור את פרטיותו של כל אחד מלקחותינו.

תקשורת: משרדנו יקיים מענה ענייני ומקצועי לבקשת הלקוח ובהתאם לאמור מטה.

זמינות:

לוחות זמנים לקבלת השירות ממשרדנו:

- מענה ראשוני לפניית לקוח – לכל המאוחר בתוך 2 ימי עסקים.
 - תיאום פגישה או שיחה עם הלקוח - תוך 7 ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.
 - העברת אישור, מסמך, בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר - בתוך 7 ימי עסקים.
 - מסירת מסמכים (הקשורים ללקוח הקשורים ללקוח והמצויים ברשות משרדנו) - בתוך 3 ימי עסקים.
 - בקשר למוצר פנסיוני - פניית שירות לגבי שינוי במצבו של הלקוח - בתוך 7 ימי עסקים.
- יובהר, כי בנסיבות מיוחדות ייתכן כי פרקי הזמן למתן השירות המבוקש יהיו ארוכים יותר אך סבירים, בנסיבות העניין.

שעות קבלת הקהל במשרדנו ודרכי התקשרות

בימים: א-ה בין השעות: 8:30-16:00

טלפונים: 03-6855688 דואר אלקטרוני: support@plan-a.co.il

כתובת למשלוח דואר: שדרות רוטשילד 121 תל אביב

אחראי שירות לקוחות במשרדנו: אושרי שוורץ אתר אינטרנט: www.alze.com

לקוח יקר, באפשרותך לבחור את אמצעי ההתקשרות באמצעות משרדנו יצור עימך קשר: טלפון, דואר לכתובת מגורך, דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד שלך (ככל שזה מאפשר קבלת הודעות).

חשוב לדעת

שכר טרחה - ייתכן ובגין שירותים מסוימים הניתנים על-ידי משרדנו, הלקוח יידרש לשלם שכר טרחה. במקרה שכזה משרדנו יפרט ללקוח בכתב באשר לרכיבים השונים בגינם נדרש התשלום וסך גובה התשלום. עוד חשוב לדעת כי ייתכן 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 וחסכון.

הליך יישוב תביעה - במקרה של פניית לקוח למשרדנו בעניין תביעה כלפי גוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח, לפי תקנון קרן פנסיה, או לפי תקנון קופת גמל (לעיל ולהלן: "**הגוף המוסדי**") משרדנו יביא לידיעת הלקוח מידע אודות זכויותיו ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה מול הגוף המוסדי העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה - מידע כאמור יימסר תוך 2 ימי עסקים מקבלת פניית לקוח.