



אמנת שירות לקוחות

בתוקף רישיוני ובמסגרת מילוי תפקידי על פי הדין, גלידרביט סוכנות לביטוח (2024) בע"מ בעלת רישיון מס' 516783404 (בעל הרישיון), להתחייב במתן שירות איכותי לכל לקוחותיה, על מנת להבטיח את יכולותיהם לממש את זכויותיהם על הצד הטוב ביותר, בהתאם לאמות המידה המפורטות מטה ומבלי לגרוע מהוראות כל דין.

סעיפי אמנת השירות הבאים נועדו ליישם ומבוססים על הנחיות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, אשר פורסמו ביום 01.05.2018 ותוקנו ביום 09.08.2022, לרבות זמני המענה לפניות לקוחות המפורטים בהם.

אנו מתחייבים תחת אמנת שירות זו :

1. להתייחס כלפי כל לקוח בהגינות ובכבוד, ולכבד את פרטיותו.
2. לעדכן את הלקוח, מעת לעת ולבחירתו בדבר אופן קבלת השירות, לרבות דרכי ההתקשרות, ימי העבודה ושעות הקבלה במשרדנו.

שעות עבודת המשרד ומענה שירות הלקוחות : א – ה בין השעות 09:00 – 17:00

כתובת המייל של חברתנו : anna@gliderbit.co.il

טלפון : 073-3349331

כתובתנו : רחוב הנשיא 135 חיפה

אתר האינטרנט : www.gliderbit.co.il

3. לתת מענה מתאים לצרכי הלקוח, תוך לא יאחר מ- 7 ימי עסקים מפניית הלקוח, לצורך תיאום פגישה או שיחה .
4. לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוח, ולספק מענה ראשוני תוך לא יאחר מ- 2 ימי עסקים מפניית הלקוח, ובתוך כך ימסור בעל הרישיון תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
5. לתת מענה ענייני לבקשות לקבל עותק או צילום מכל אישור או מסמך מבעל הרישיון או מגוף מוסדי, וכן להעביר את בקשות הלקוח אל הגוף המוסדי לביצוע פעולות, והכל תוך לא יאחר מ- 7 ימי עסקים מפניית הלקוח ומבלי לגרוע מהוראות אחרות לאותו עניין.
6. למסור ללקוח (או למיופה כוחו) כל מסמך הקשור בו, ואשר נמצא ברשות בעל הרישיון על פי דין, תוך לא יאחר מ- 3 ימי עסקים ממועד דרישת הלקוח; ובכלל זה, יחול האמור בסעיף זה גם לגבי לקוח לשעבר של בעל הרישיון .
7. למסור ללקוח (או למיופה כוחו) הפונה בעניין תביעה, תוך לא יאחר מ- 2 ימי עסקים, מידע אודות זכויות הלקוח, ולהביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדים לרשותו מול הגוף המוסדי בהליך יישוב התביעה. בסעיף זה, 'תביעה' תיחשב כדרישה מגוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי הפוליסה, תקנון קרן הפנסיה או תקנון קופת הגמל, שלא במסגרת ייעוץ ו/או ייצוג משפטי .

8. מקום בו הובא לידיעת בעל הרישיון (בין על ידי גוף מוסדי, בין על ידי הלקוח ובין על ידי מעסיקו) כי חל שינוי במצבו של הלקוח בקשר למוצר פנסיוני, לרבות שינוי בתנאי העסקתו של הלקוח, ייזום בעל הרישיון פניית שירות, תוך לא יאוחר מ- 7 ימי עסקים מידיעת בעל הרישיון, לצורך בחינת התאמת המוצר הפנסיוני לצרכיו של הלקוח נוכח השינויים. בסעיף זה, 'שינוי במצב הלקוח' ייחשב לרבות ככל אחד מאלה:

8.1. הצטרפות למקום עבודה חדש ;

8.2. עזיבת מקום עבודה;

8.3. גידול בשכר שכתוצאה ממנו נדרשת הצהרת בריאות מחודשת, על פי תנאי הפוליסה ;

8.4. שינוי מבנה ההפקדות לפנסיה, בהתאם להסכם העסקה ;

8.5. שינויים בתעריפי עלות הכיסוי ביטוחי, הדורשים התאמה ;

9. אם במשך שנתיים לא יובא לידיעת בעל הרישיון אודות שינוי במצב הלקוח, כאמור בסעיף 8 לעיל, כי אז ייזום בעל הרישיון בעצמו פניית שירות ללקוח לצורך בירור מצבו.

10. להכיר את הוראות הדין הרלוונטיות לשירותיו של בעל הרישיון, וכן להכיר את המוצרים לגביהם הוא עוסק וממליץ.

12. להיות בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום עיסוקו של בעל הרישיון, ולהשתתף מעת לעת בהכשרות ובהשתלמויות רלוונטיות.

13. ככל ששירותיו של בעל הרישיון יחויבו בתשלום שכר ו/או החזר הוצאות, ייערך הסכם בכתב בין בעל הרישיון לבין הלקוח טרם מתן השירות, והעתקו יימסר ללקוח.

14. אחראי על שירות לקוחות ועל הטיפול בפניות לקוחות הינו מר אופיר ארונסי, מנהל התפעול בחברה.