



אמנת שירות ללקוחות הייעוץ הפנסיוני



אנו, היועצים הפנסיוניים בבנק דיסקונט, מודעים לחשיבות החיסכון הפנסיוני של הלקוח, לעתידו ולעתיד בני משפחתו. מתוך הבנה כי שירות איכותי, מקצועי ואמין, מהווים תנאי יסוד ליכולת הלקוח לממש את זכויותיו הפנסיוניות ולמניעת פגיעה בהן, אנו מתחייבים:

- להתייחס ללקוח בהגינות ובכבוד ולכבד את פרטיותו.
- לדבר עם הלקוח בלשון ברורה ומובנת.
- להעניק ללקוח ייעוץ פנסיוני מקצועי, אובייקטיבי, המותאם לצרכיו ולנתוניו.
- להכיר את הוראות הדין הרלוונטיות, לרבות כל שינוי או עדכון בהן.
- להכיר את המוצרים הפנסיוניים לגביהם ניתן הייעוץ הפנסיוני.
- לספק ללקוח נגישות למידע אודות החיסכון הפנסיוני שלו באמצעות אתר האינטרנט של הבנק ובכפוף לאפשרויות שיהיו בבנק מעת לעת.
- לעדכן את הלקוח לגבי אופן קבלת השירות מאיתנו, לרבות דרכי זמני ההתקשרות ולפרסם פרטים אלו באתר האינטרנט של הבנק.
- לתת מענה מותאם לבקשת הלקוח לתאם פגישה או לשוחח בתוך 7 ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה.
- לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוח.
- לספק מענה ראשוני לכל פנייה בתוך 2 ימי עסקים, ולמסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
- לתת מענה ענייני בתוך זמן סביר לבקשת הלקוח לקבל מהבנק או מגוף מוסדי אישור או מסמך, וכן להעביר אישור, מסמך או בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, בתוך 7 ימי עסקים.
- למסור כל מסמך הקשור ללקוח ונמצא ברשותנו על פי דין בתוך 3 ימי עסקים ממועד פניית הלקוח.
- למסור ללקוח שפנה בעניין תביעה, מידע אודות זכויותיו, ולהביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו מול הגוף המוסדי בהליך ישוב התביעה, בתוך 2 ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה.
- ליזום פניית שירות ללקוח בתוך 7 ימי עסקים מהמועד שבו הובא לידיעתנו כי חלו שינויים במצבו, המצריכים לדעתנו בחינת התאמת המוצר הפנסיוני לצרכיו.

*על אף האמור באמנה זו, ייתכן כי בנסיבות מיוחדות תהיה חריגה מפרקי הזמן שנקבעו