



מאיר ברנר C.L.U  
מתכנן פיננסי C.F.P ומתכנן פרישה

### אמנת שירות לקוחות

בתוקף היותי יועץ פנסיוני ובמסגרת מילוי תפקידי על פי הדין, מתכבד בעל הרישיון לייעוץ פנסיוני הח"מ, רישיון מס' L-00107259 ("בעל הרישיון"), להתחייב במתן שירות איכותי לכל לקוחותיי, 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 וחסכון, אשר פורסמו ביום 01.05.2018, לרבות זמני המענה לפניות לקוחות המפורטים בהם.

בהתאם לכך, מתחייב בעל הרישיון וכל הפועלים מטעמו:

1. להתייחס כלפי הלקוח בהגינות ובכבוד, ולכבד את פרטיותו.
2. לעדכן את הלקוח, מעת לעת, בדבר אופן קבלת השירות, לרבות דרכי ההתקשרות, ימי העבודה ושעות הקבלה במשרדו.
3. לתת מענה מתאים לצרכי הלקוח, תוך לא יאוחר מ- 7 ימי עסקים מפניית הלקוח, לצורך תיאום פגישה או שיחה.
4. לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוח, ולספק מענה ראשוני תוך לא יאוחר מ-4 ימי עסקים מפניית הלקוח, ובתוך כך ימסור בעל הרישיון תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
5. לתת מענה ענייני לבקשת לקוח לקבל עותק או צילום מכל אישור או מסמך מבעל הרישיון תוך לא יאוחר מ-7 ימי עסקים מפניית הלקוח ומבלי לגרוע מהוראות אחרות לאותו עניין.
6. למסור ללקוח (או למיופה כוחו) כל מסמך הקשור בו, ואשר מצא ברשות בעל הרישיון על פי דין, תוך לא יאוחר מ-3 ימי עסקים ממועד דרישת הלקוח; ובכלל זה, יחול האמור בסעיף זה גם לגבי לקוח לשעבר של בעל הרישיון.
7. להכיר את הוראות הדין הרלוונטיות לשירותיו של בעל הרישיון.
8. להכיר את המוצרים לגביהם עוסק בעל הרישיון בייעוץ פנסיוני.
9. להיות בקיא בשינויים ובעדכונים בתחום עיסוקו של בעל הרישיון, ולהשתתף מעת לעת בהכשרות ובהשתלמויות רלוונטיות.

ברגשי כבוד,

מאיר ברנר, יועץ פנסיוני

כל האמור במסמך זה מוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.

