



אמנת השירות "חיסכון פיננסי" – 2009

מאז השקת המוצר ב-2007 ראינו לנגד עינינו את הסוכנים והעמיתים בראש סדר העדיפויות בכל הנוגע למתן שירות. לשם כך הקמנו צוותים ייעודיים של תפעול ושירות, מתוך רצון להעניק שירות מהיר ומקצועי לקהל הסוכנים והלקוחות של "חיסכון פיננסי" אנו מתחייבים לדבוק בערכים ובלוחות הזמנים המצוינים באמנת השירות – **כי מצוינות זו לא סיסמא!**

אנו מתחייבים:

- להכשיר את נציגנו ולספק פתרון מהיר איכותי ואדיב לכל פנייה לבקשת שירות הן על ידי מוקד חיסכון פיננסי והן על ידי צוות התפעול.
- הפקת פוליסה – הקלדה והפקת הפוליסה תתבצע עד 24 שעות מיום קבלת ההצעה בחברה. (עם קבלת חותמת נתקבל ובמידה ואין חוסרים)
- דיוור ללקוח – עם הפקת התוכנית ישלח מכתב הצטרפות ללקוח בו מצוינים פרטי הפוליסה ודרכי התקשרות למוקד חיסכון פיננסי כולל הסבר על הרשמה וכניסה לאתר האינטרנט.
- שיחת הצטרפות ללקוח – מוקד חיסכון פיננסי יצור קשר עם הלקוח ויבצע שיחת הצטרפות עד שבעה ימי עסקים מיום הפקת הפוליסה, בשיחה אנו מתחייבים להסביר ללקוח על קיומו של המוקד, להציע שיחה עם מנהל השקעות בנוגע לתמהיל התיק ולתת את מספר הטלפון המקוצר של המוקד. (וזאת במידה ויש טלפון מעודכן בטופס ההצטרפות)
- פוליסה כרוכה/העתק פוליסה – פוליסה כרוכה ומהודרת נשלחת לתא הסוכן בכלל ביטוח עד שבוע מיום ההפקה. (על הסוכן להעביר את הפוליסה הכרוכה לעמית)
- שליחת SMS לסוכן – עם הפקת הפוליסה יישלח SMS לסוכן המאשר את הפקת הפוליסה (במידה ויש טלפון במערכת – נא לדעת טלפונים במערכת /לרשום טלפון נייד על כל הצעה שמועברת)
- שינוי מסלול השקעה – שינוי מסלול השקעה יתבצע בפועל עד ארבעה ימים מיום קבלת המסמכים ויקבל יום ערך של **24 שעות מיום קבלת הטפסים מלאים ונשלחים כראוי**, ובנוסף ישלח ללקוח מכתב המאשר את ביצוע השינוי.
- משיכה חלקית/מלאה – **תאריך ערך של 48 שעות ממועד קבלת המסמכים מלאים כראוי** והעברת הכספים בפועל לחשבון הלקוח תתבצע עד 7 ימי עסקים. (במידה ואין חוסרים, והמסמכים תקינים, בסכומים עד 300,000 ש"ח)
- תאריך ערך של כספים חדשים – 24 שעות לאחר ביצוע העברה בנקאית/הפקדת צ'ק הכולל את כל המסמכים הדרושים הנלווים (אם מדובר בהצעה חדשה תאריך ערך נקבע על פי התאריך המצוין על גבי ההצעה/ הציק/יום העברה בפועל –המאוחר מבניהם)

מוצרי "חיסכון פיננסי" הינם פוליסות חיסכון המונפקות על ידי כלל חברה לביטוח בע"מ. לכלל פיננסיים בטוחה ניהול השקעות בע"מ יפיו כוח מכלל חברה לביטוח בע"מ לניהול הפוליסות האמורות בלבד.

