



**ארביטראז'**  
Family office

## אמנת שירות ללקוחות

סוכנות ארביטראז' וסוכני המשנה שלה, שואפים לנהל קשר עם הלקוח לאורך זמן ועל בסיס אמון מלא.

אנו מתחייבים להעניק שירות אישי ואיכותי המושתת על הגינות, שקיפות, פשטות, מהירות, מקצועיות, כבוד ואכפתיות הנותן מענה לצרכי הלקוח ומשפחתו.

אמנת השירות מבוססת על חוזר השירות ללקוחות סוכנים ויועצים שפורסם ע"י הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון ביום 17 בדצמבר 2012, ומביאה לידי ביטוי מענה לציפיות הלקוחות, מקבלי השירות מול סוכן הביטוח נותן השירות כדלקמן:

הסוכנות וסוכני המשנה ייתנו מענה מתאים לצרכי לקוח, תוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת פניית הלקוח המבקש לתאם עמו פגישה או לשוחח איתו.

הסוכנות וסוכני המשנה יקיימו תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה, יספקו מענה ראשוני לכל פנייה, וימסרו תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן, וכל זאת תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.

הסוכנות וסוכני המשנה ייתנו מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת לקוח לקבל ולהעביר אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכול מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.

הסוכנות וסוכני המשנה ימסרו כל מסמך הקשור ללקוח, ונמצא ברשותנו על פי דין, לרבות לקוח לשעבר, וכל זאת תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.

הסוכנות וסוכני המשנה ימסרו ללקוח שפנה אליה בעניין תביעה, מידע אודות זכויותיו, ויביאו לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.

אנו מודים לך שבחרת בנו כסוכני הביטוח שלך, ומיידעים אותך כי אנו פועלים בכל תחומי הביטוח לרבות: ביטוחי בריאות וסיעוד, ביטוח חיים, פנסיה ומנהלים, ביטוחי אובדן כושר עבודה, ביטוחי משכנתא, מחזור משכנתאות, קרנות השתלמות וקופות גמל, חסכון לילדים, ניהול תיקי השקעות, ביטוח דירה, רכב ועסקים, ביטוח נסיעות לחו"ל ועוד.

נשמח לעמוד לשירותך ולרשותך ולספק כל מידע נוסף שיידרש.

ממונה אחראי שירות לקוחות בסוכנות וכתובת אישית לפניות הינה מנכ"ל הסוכנות – שחר שמאי

נייד 054-7725825 או מייל: [shahar@ar-fo.co.il](mailto:shahar@ar-fo.co.il)

פרטי התקשרות:

ארביטראז' סוכנות לביטוח פנסיוני בע"מ

טל' 074-7355355

פקס 074-7355356

שעות פעילות: ימים א-ה 08:00-16:00

כתובת: הלפיד 8 (קומת קרקע), פתח תקווה

למשלוח דואר: ת.ד. 7197 פתח תקווה, מיקוד 4934829

בכבוד רב

ארביטראז' סוכנות לביטוח בע"מ