



ייעוץ, ליווי ופתרונות פיננסיים  
[www.successleaders.co.il](http://www.successleaders.co.il)

## אמנת שירות ללקוחות הייעוץ הפנסיוני

אנו, יועצים ואנשי מקצוע בחברת

### **SUCCESS LEADERS**

מתחייבים למתן שירותי ייעוץ פנסיוני לכלל הלקוחות. הייעוץ, הטיפול והשירות ללקוח המיועץ יהיו מבוססים על אמינות, נאמנות, יושרה מקצועית, הוגנות ושקיפות.

אנו מתחייבים לעשות את המרב והמיטב עבור לקוחות הייעוץ הפנסיוני תוך התחייבות להעניק שירות על בסיס אמון מלא לאורך זמן ונשאף באופן מתמיד למצוינות.

#### **אמינות**

נמלא את תפקידנו כיועצים פנסיונים ביושר, בטוהר מידות ובניקיון כפיים תוך ראיית טובת הלקוח בעדיפות עליונה.

#### **נאמנות**

הנאמנות לענייניהם האישיים והמקצועיים של לקוחותינו תהיה נר לרגלנו ותנחה את פעילותנו. נזכור תמיד, כי לקוחותינו נותנים בנו את אמונם ומפקידים בידינו את ההחלטה החשובה ביותר מבחינת עתידם הכלכלי. אנו מתחייבים בשמירה והגנה על פרטיות לקוחותינו.

#### **כבוד האדם**

ננהג כבוד בכל אדם באשר הוא, ונהיה קשובים לדומה ולשונה כאחד, מתוך זהירות ורגישות לכבודם ולעניינם. נקפיד לנהוג באורך-רוח, בסבלנות ובסובלנות עם לקוחותינו ועמיתינו, וננקוט כלפיהם גישה מקצועית ועניינית.

#### **מצוינות ומקצועיות**

נעניק ללקוחותינו המיועצים את השירות המיטבי. נכיר את הוראות הדין הרלוונטיות לעבודתנו ונשתתף בהדרכות והשתלמויות שיעשירו את ידיעותינו המקצועיות. נמלא את משימותינו בדבקות ובמסירות ונשאף בעקביות למצוינות, להישגיות ולהתחדשות בתחום המקצועי.



ייעוץ, ליווי ופתרונות פיננסיים  
[www.successleaders.co.il](http://www.successleaders.co.il)

### מחויבות

נראה עצמנו אחראים ומחויבים לקידום ענייניהם של לקוחותינו: משלוח מסמכים לפי דרישת הלקוחות במהירות המרבית.

### יושרה

נפעל על-פי נורמות מקצועיות בלתי-מתפשרות ונשתית את פעילותנו על יושרה וסטנדרטים גבוהים, מבחינה אישית ומקצועית.

### הוגנות

נתחשב בצרכיהם המגוונים של לקוחותינו, נקשיב ונבין את צרכי הלקוח וננהג עימם בהוגנות ובהגינות ונהיה מחויבים לפעול ביושר ובכנות כלפי לקוחותינו תוך התאמה לצרכיהם.

### שקיפות

נדאג לשקיפות ובהירות ונתחייב כי המידע והנתונים אודות המוצרים הפנסיונים והשירות שלנו יהיה בשפה בהירה וברורה והמידע יהיה עדכני ורלוונטי ללקוח המיועץ.

### דרכי התקשרות וזמני שירות

לקבלת מידע ושירותים בתחום הייעוץ הפנסיוני ניתן לפנות לבטלפון 0507480790 או בדוא"ל לכתובת [izhak@successleaders.co.il](mailto:izhak@successleaders.co.il) או פניה באתר החברה:

[www.successleaders.co.il](http://www.successleaders.co.il)

להלן זמני המענה לקבלת מענה בנושאים הבאים:

זמני מענה	נושא
תוך שבעה ימי עסקים	מענה בנושא קיום פגישה
תוך שני ימי עסקים	מענה ראשוני לפניית לקוח
עבור מסמכים הנמצאים ברשות החברה תוך שלושה ימי עסקים. עבור מסמכים שאינם נמצאים ברשות החברה – תוך שבעה ימי עסקים	מענה בנושא קבלת מסמכים
תוך שני ימי עסקים	מענה בנושא בירור זכויות ואופן טיפול בתביעה

היועץ הפנסיוני ייזום פגישה עם לקוח בתוך 7 ימי עסקים לאחר שיתקבל עדכון מהלקוח אודות שינויים בפרטיו האישיים, ובמסגרת הפגישה יבחן את החיסכון הפנסיוני בהתאם לצרכיו העדכניים של הלקוח.