

מפרט שירות לחברי שח"ם – מבטח סיימון

1. **כללי** - הסוכן מתחייב להעניק לכל חברי שח"ם אשר מונה כסוכנם על ידי הנהלת שח"ם, טיפול ושירות ברמה המקצועית הגבוהה ביותר, באופן שוויוני לכולם ולפי הנדרש לכל חבר. בהתאם לכך, סוכן ביטוח שייבחר יהיה מורשה כחוק, והנו בעל ניסיון שלמעלה מ- 5 שנים בתחום הביטוח הפנסיוני.
2. **שיווק פנסיוני** - על פי החוק, כפי שמתעדכן מעת לעת.
3. **שירות לחברי שח"ם**

- 3.1 סוכן הביטוח יהיה נגיש לשחקנים טלפונית בין השעות 09:00 עד 00:17 בימים א-ה.
- 3.2 הסוכן יחזור אל הפונה בתוך 24 שעות לאישור קבלת הפניה.
- 3.3 בכל פניה של נציגי החברה בעניין ברורים לגבי שחקן חבר שח"ם תוגדר רמת הדחיפות: דחוף ורגיל. זמני התגובה המכסימליים, בשעות עבודה, לכל רמת דחיפות מוגדרת להלן:

יצרנים פנסיוניים שאינם קשורים בעבודה שוטפת (שאינן מופיעות במסמך גילוי נאות נספח ג)	התשובות כרוכות בברור אצל יצרנים פנסיוניים שאינם היצרן העיקרי מולו שחקן הסוכן	התשובות כרוכות בברור בסוכנות אצל היצרן העיקרי מולו שחקן הסוכן	
5 ימי עבודה	5 ימי עבודה	2 ימי עבודה	דחוף
15 ימי עבודה	10 ימי עבודה	3 ימי עבודה	רגיל

- 3.4 נציגי האיגודים יהיו המענה לפניות הסוכן באם נוצרה תקלה כלשהי מול מי מחברי האיגודים.
- 3.5 אי עמידה אקראית בלוחות הזמנים כמפורט בסעיף זה, לא תחשב כהפרת ההסכם ובתנאי שהפניה נענתה בזמן סביר. אי עמידה בלוחות הזמנים באופן עקבי – תהווה הפרה של הסכם זה. בכל חריגה מהזמנים הנקובים בסעיף זה, יודיע על כך מנהל התיק לשחקן בדוא"ל ויפרט את הסיבות לעיכוב.
- 3.6 מועד היעדרות מתוכננת של סוכן הביטוח תופץ באחריות סוכן הביטוח לחברי האיגודים שהצטרפו לשרותיו, וגם לנציגי האיגודים מראש בדוא"ל בציון שם ואופן התקשרות לאיש קשר חליפי אשר יעודכן בפניות בתהליך ויעביר את התשובות לחברים.
- 3.7 בכל רבעון יעביר סוכן הביטוח דוח לגבי חריגה מהזמנים הנקובים בסעיף זה, ויפרט את הסיבות לעיכוב. הדוח יועבר לנציג הרלוונטי שימונה מעת לעת מעובדי שח"ם.
- 3.8 הסוכן ייפגש עם השחקנים במשרדי האיגודים, או במשרדי הסוכן, לפי בחירת חברי האיגודים, ובשעות העבודה, עד 21 ימים ממועד עילת המפגש כמפורט להלן:
 - לפי בקשת החבר, תוך ציון שניויים ברמות הכנסה, סטטוס תעסוקה או מצב משפחתי.
 - לפי בקשת מי מעובדי שח"ם.
 - ביוזמתו עם חבר איגוד חדש, לאחר קבלת הידיעה על הצטרפותו לחברות באיגודים.
 - ביוזמתו שנתיים לאחר פגישתו הקודמת עם החבר.
 - בעקבות אירוע דרמטי בתחום הפנסיוני.

3.9 שח"ם מתחייב לאפשר לנציג הסוכן להיפגש עם השחקנים ביחידות ובחדר סגור בשעות העבודה. ולסייע ככל הניתן לאפשר חיבור אינטרנט מהיר למשרד מנהל התיק.

4 נוהל פגישות לכל חברי האיגודים כפגישה ראשונה:

4.1.1 **במידה והחבר יבחר בשרות הסוכן, יבצע הסוכן תהליך קבלת מידע אודות התיק הפנסיוני שברשותו מהמסלוקה הפנסיונית על חשבון הסוכן בכפוף לקבלת נספח א + צילום ת.ז.**

4.1.2 סוכנות הביטוח תיצור קשר עם חברי שח"ם (לאחר גיהוץ התיק הראשוני), במטרה לקביעת פגישה ו/או בירור מבנה ושילוב המוצר הפנסיוני קיים, לא יאוחר מ **2 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה על חבר חדש** במשרדי סוכנות הביטוח. פגישת השיווק עם חבר חדש תתקיים לא יאוחר מ **15 ימי עסקים מיום יצירת הקשר עם השחקן.**

4.1.3 מוסכם כי לחבר שח"ם שברשותו מוצרים פנסיוניים קיימים, ממקום עבודה קודם, יתאפשר להמשיך במבנה ושילוב התוכניות הקיים ובמבנה דמי הניהול הקיים, ככל שהסדר הפנסיוני המשולב מתיר זאת ואין ביכולתו לשפר את החיסכון הפנסיוני העתידי של השחקן.

4.1.4 בכפוף לבחירת החבר ולהוראות כל דין סוכנות הביטוח תפעל לשימור רצף תנאי המוצרים הפנסיוניים, ככל שאילו קיימים בידי החבר.

4.1.5 **העברת תוצרי פגישה לחברה -** סוכנות הביטוח תעביר לידי עובד שח"ם הודעה על קיום הפגישה **תוך יום עסקים מיום הפגישה עם השחקן.**

5 סוכן הביטוח מתחייב לביצוע פדיונות לשחקנים מהקופות השונות מיום הגשת המסמכים אליו, לכל המאוחר, לפי הפירוט הבא: מקופות שבהסדר המפעלי עד 21 ימי עבודה מהיום שהטפסים התקבלו בחברת הביטוח ומשאר הקופות תוך פרק זמן סביר שלא יעלה על 30 ימי עסקים. (ובכפוף לתקנות המס ואישור פקיד השומה אם נדרש). בקרן פנסיה עד 45 ימי עסקים. למען הסר ספק, מנהל ההסדר יעשה כל שניתן על מנת לצמצם את לוחות הזמנים לביצוע הפדיון ע"י מהקופות שאינן בהסדר.

6 סוכן הביטוח מתחייב לדאוג להפקת תוכניות חדשות ו/או לבצע שינויים עפ"י דרישה בתוך **לא יאוחר מ 14 (הפקות), 30 (שינויים וקבלות בעלות) ימי עסקים מיום קבלת דרישת השינוי/עדכון. לוחות זמנים אלה יעמדו בגין החברות שבהסדר המפעלי.**

7 **בעת עזיבת עבודה (לחברי שח"ם שכירים)**

7.1 סוכן הביטוח מצהיר כי הוא מתמחה בסיומי עבודה ויקיים פגישת סיום עבודה טלפונית עם החבר, או, ככל שהחבר יהיה מעוניין בפגישה פרונטלית, תינתן האפשרות להיפגש עם הסוכן. בפגישה יינתן הסבר מקיף על האפשרויות השונות בעת עזיבת עבודה (ריסק זמני, המשך פוליסה, העברה למעביד חדש).

7.2 הסוכן הרלוונטי יעזור לשחקן במילוי טופס 161'א.

8 **אספקת מידע כללי ואישי בכתב, באמצעים אלקטרוניים ובעל פה -**

8.1 הסוכן יספק לכל החברים שהנם לקוחותיו, מידע על פי בקשת החבר, בכתב ובאופן בו ביקש החבר לקבל את המידע באחת מהחלופות: דואר, דואר אלקטרוני או פקס, ובהסכמת החבר - בדרך של הפנייה לאתר אינטרנט ושימוש בסיסמא.

8.2 המידע יוצג בפירוט ובבהירות ככל הניתן.

8.3 המידע יועבר לחבר האיגודים עד 3 ימי עסקים ובכפוף למידע המתקבל מאת היצרנים.

8.4 אופן עדכון החברים לגבי התפתחויות משמעותיות בענף ו/או אירועים חריגים המצריכים שינוי אסטרטגי בהשקעות- יועברו לחברים במייל, כתפוצה כללית ללקוחות.