

## שאלות ותשובות – מועדון קרנות

**ברוכים הבאים לדף שאלות ותשובות למועדון קרנות. בדף זה ריכזנו עבורכם תשובות לשאלות שעשויות לעניין אתכם**

\*נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.

- **הכרטיס אשראי שלי בתוקף עד 2021 ואני רוצה להמשיך להשתמש רק בו.**

**מענה:** כרטיס האשראי יוכל להמשיך ולשמש אותך אך, רק באמצעות כרטיס המועדון החדש

1. תהנה מהנחות במעמד החיוב
2. תוכל לבצע רכישות באתר קרנות
3. תוכל לטעון את כרטיס ההטבות
4. וכל זאת ע"מ למקסם את היתרון לגודל של קרנות השוטרים והסוהרים, למען רווחת העמית ושיפור מתמיד של תנאיו הכלכליים.

- **אני לא רוצה כרטיס חוץ בנקאי. אני לא מאמין להם.**

**מענה:** כל מועדון גדול וכל רשת צרכנות מנפיקה כרטיס מועדון, אשר הגדרתית הינו חוץ בנקאי ובכך נחסכת העלות המשולמת לבנקים, בעקבות הרפורמה בתחום האשראי הוחלט להוציא מבעלות הבנקים את הכרטיס האשראי כך שלאורך זמן כל כרטיסי האשראי יהיו חוץ בנקאיים

- **מה יקרה אם אני לא מצטרף?**

**מענה:** ההטבות של קרנות יהיו מעתה ואילך אך רק באמצעות כרטיס המועדון החדש ורק באמצעות:

1. תהנה מהנחות במעמד החיוב
2. תוכל לבצע רכישות באתר קרנות
3. תוכל לטעון את כרטיס ההטבות
4. וכל זאת ע"מ למקסם את היתרון לגודל של קרנות השוטרים והסוהרים, היא למען רווחת העמית ושיפור מתמיד של תנאיו הכלכליים.

- **אני רוצה רק את כרטיס ההטבות. למה אתם מכריחים אותי לקחת כרטיס אשראי?**

**מענה:**

- כרטיס ההטבות משויך בלעדית לכרטיס המועדון החדש
- שימוש באפליקציה וטכנולוגיה מתקדמת
- הטעינה נעשית רק דרך כרטיס המועדון החדש
- הכרטיס הוא חינום ללא תשלום

- **אתם לא יכולים להכריח אותי, זה צעד שאינו חוקי**

**מענה:** נושא זה נבדק ע"י כל מועדוני הצרכנות הגדולים ואף נידון בערכאות משפטיות והינו לטובת העמית.

- **כיום יש לי כרטיס הטבות ואני טוען אותו מהמשכורת. לא רוצה כרטיס אשראי.**

**מענה:** בהתאם להנחיית החשב הכללי נושא הסליקה דרך השכר הינו מוגבל ביותר ולא נותן מענה לכלל ההטבות, לאור מגמה זו ולאור העובדה שלא תהיה עמלת סליקה בכרטיס המועדון החדש לא תתאפשר יותר הטענה דרך השכר.

- **אין לי כרטיס מועדון (בעבר היה לי) איך אני מצטרף?**

**מענה:** בקלות. טלפון קצר אחד \*5841 והכרטיס בדרך אליך.

- **מכרטיס האשראי הבנקאי יורדות כל מיני הוראות קבע. אני חושש שיגרם לי נזק במעבר כי יתכן וחלק מההוראות לא יעברו בגלל תקלות.**

**מענה:** קיים סעיף בתהליך ההתקשרות שאתה יכול לסמן ב-X, המורה על העברות הוראות הקבע באופן אוטומטי מהכרטיס הישן לחדש ללא כל בעיה, או תקלה וזאת עקב הרפורמה של בנק ישראל.

- **אני משלם לכם 66 ₪ לחודש (הכוונה אני עמית מן השורה). אני לא רוצה לעבור. למה אני מופלה לרעה בתנאים לעומת אלה שלקחו את הכרטיס החוץ בנקאי?**

**מענה:** אתה לא מופלה לרעה. זכותך לקבל כעמית קרנות השוטרים את ערכת הכרטיסים ללא עלות לתמיד.

- **אין לי כרטיס מועדון כי הבנק לא מוכן לתת לי. אתם תתנו לי? אם לא איך אני אקבל את ההטבות המגיעות לי כחבר בקרנות?**

**מענה:** חברות האשראי כמו הבנקים פועלים לפי הנחיות בנק ישראל. לכל מי שלא ניתן כהנחיות אילו לתת לו את כרטיס המועדון יותאם פתרון שיאפשר לו להמשיך וליהנות מההטבות, תתקיים פניה וטיפול אישי מיטבי במקרה הנדון.

- **אני כבר סורבתי ע"י MAX, מה אני עושה?**

**מענה:** ינופק לך כרטיס שמוגדר בשם "פרי פייד" שהינו ייחודי לאילו שסורב לתת להם אשראי, את כרטיס זה תוכל להטעין באמצעות חיוב ישיר של חשבון הבנק שלך וע"י כך בהמשך תוכל לבצע הטענה של כרטיס ההטבות החדש, הסבר מפורט ישלח אליך יחד עם הכרטיס במידה ותבחר בדרך זו.

- **אני לא מתכוון לעשות את הכרטיס, האם אני יכול להישאר עמית קרנות?**

**מענה:**

- תוכל להישאר עמית קרנות אך לא תוכל ליהנות ממרבית ההטבות כולל הטבות צרכניות, הנחות במעמד החיוב, טעינת כרטיס ההטבות ורכישת שוברים לאטרקציות ומופעים.
- כרטיס המועדון הינו האמצעי התפעולי העיקרי שמאפשר את שלל ההטבות והינו פיתוח מתקדם מבחינה טכנולוגית בהתאמה לצרכי העמיתים כמו גם האתר של קרנות ולכן השימוש באמצעותו מהווה דרך בלעדית ליהנות מההטבות.

- אם אני מבטל את חברותי בקרנות כי סורבתי לקבל את מועדון הקרנות, איך אני מקבל את השי לחג?

**מענה:** משטרת ישראל מחליטה מידי חג איך להעביר את השי לאוכלוסיות השונות שאינם חברי קרנות כגון: שוטר חובה או בנות שירות לאומי ולמתי מעט שאינם חברי קרנות.

- אני מסורב, איך אני מקבל את כרטיס ה"פרי פייד"?

**מענה:** תקבל SMS עם מספר ייעודי, נציג מבית MAX יבצע עבורך את ההצטרפות לכרטיס המועדון והערכה תשלח אליך בדואר.

- לא רוצה להיות לקוח לאומי.

**מענה:** אינך לקוח לאומי. אתה חבר במועדון קרנות השוטרים אשר משתמשת בפלטפורמת MAX וזאת בהמשך להחלטת האוצר להוצאת כרטיסי האשראי מהבנקים כאשר הכרטיס ללא תשלום.

- מה פתאום עשיתם את ההסכם עם לאומי? רק אתם מרוויחים מזה.

**מענה:** אינך לקוח לאומי. אתה חבר במועדון קרנות השוטרים המשתמש בפלטפורמת MAX. בזכות המהלך הזה ובאמצעות שיתוף הפעולה הזה אנחנו יכולים להגדיל את אחוזי ההנחות אשר יתנו לך ולמשפחתך חיסכון של אלפי שקלים בשנה.

- השירות של MAX עד כה היה גרוע

**מענה:** היו בעיות בשירות שנבעו בעיקר מהיקף גדול מאוד של מצטרפים ובפרק זמן קצר יחסית. מועדון קרנות השוטרים יחד עם MAX ביצעו שינויים במערכי השירות ע"מ שתקבל חווית שירות איכותית ומהירה יותר.

- אין לי שליטה על ההוצאות שלי אני לא רואה דף חשבון מאוחד עם חשבון הבנק שלי בגלל שזה כרטיס חוץ בנקאי

**מענה:** לאחרונה הוחלט ע"י בנק ישראל לחייב את הבנקים להציג את פרוט העסקאות של כלל כרטיסי האשראי החוץ בנקאים והמועדונים השונים. בשלב הביניים עד להפעלת הצו, יש להיכנס לאפליקציה הידידותית של MAX שם תוכלו לראות עסקאות עבר, הווה ועתיד, כולל פירוט. כמובן שצריך להוריד קודם את האפליקציה האמורה.

- מדוע כרטיס מועדון של אשתי לא יכול להיות כרטיס מגבה?

**מענה:** זה לפי הוראות בנק ישראל.

- האם ניתן לשלם באתר ע"י כרטיס מועדון של בן משפחה?

**מענה:** במידה ולבן/בת הזוג יש כרטיס של מועדון קרנות התשובה היא כן. במידה ולא – לא ניתן לשלם בכרטיס אחר.

- אני אדם מבוגר ולא יודע להשתמש באשראי; איך ניתן לעזור לי לקבל את השי בחגים ללא ביצוע האשראי?

**מענה:** החל מפסח 2020 השי יינתן בכרטיס ההטבות החדש. אנא פנה בכל סוגיה שתמצא לנכון למוקד קרנות השוטרים ואנו נסייע בשמחה 03-6305000.

- האם כרטיס האשראי שברשותי היום, יבוטל אוטומטית עם הזמנת כרטיס מועדון החדש?

**מענה:** לא, אלא בהוראה שלך לבנק או לחברת האשראי או לחלופין הסתיים תוקף הכרטיס שלך ואז הבנק או חברת האשראי מעדכנים אותך שתקפו עומד להסתיים. יחד עם זאת אני חייב להדגיש שמאחר והכרטיס לא יהיה משויך לקרנות לא ניתן יהיה ליהנות מהנחות והטענות כרטיס ההטבות החל ממועד זה. לכן זו הזדמנות להחליט החלטה נכונה כי רק כרטיס המועדון החדש מקנה את ההטבות.

- קיימת לי יתרה בכרטיס ההטבות הישן, מה קורה עם הכסף?

**מענה:** היתרה לא עוברת לכרטיס החדש. תוכל לנצל את היתרה שנותרה בכרטיס הישן עד תום התוקף של הכרטיס הישן וזאת במקביל לכל הפעולות שהנך מבצע בכרטיס ההטבות החדש.

- לא הודיעו לי על ביטול ההטבות בכרטיס שאינו מועדון קרנות MAX

**מענה:** בהתאם לתקנות הגנת הצרכן יצאה הודעה בכל מדיה אפשרית כולל הודעה לחברות האשראי ולבנקים וזאת בהתאם לוחות הזמנים הקיימים בתקנות.

- הודעתם שאני יכול להצטרף למועדון החדש עד תאריך X, מה קורה בתקופת הביניים?

**מענה:** בשל הצפי שיצטרפו אלפים למועדון החדש ויוצרו עומסים, מומלץ שלא להמתין למועד הסיום אלא להצטרף כיום. יחד עם זאת בתקופת הביניים תמשיך קרנות לתת הטבות גם לכרטיסים הישנים.

- למה שאמשיך לשלם לקרנות אם אין לי כרטיס?

**מענה:** התשלום החודשי שלך לקרנות מוחזר פי עשרות מונים! אתה ומשפחתך חוסכים מאות ואלפי שקלים בשנה. בטלפון אחד גם אתה תוכל להצטרף למועדון. ודרך אגב, כרטיס המועדון פטור מדמי כרטיס לתמיד.

- ל"חבר" יש 30% הנחה. למה אצלנו זה פחות ואני עוד משלם...

**מענה:** להיפך, בניגוד לחבר שנותן 30% רק על ה 1000 הראשונים. אצלנו ניתן לטעון עד 3000 ש"ח וכאשר ניתנת הנחה של 30% ברשת נבחרת זה 30% הנחה על כל הרכישה עד למגבלת 3000 ש"ח. (בהתאם להתניות הרשת) וזאת, ברשתות נבחרות המותאמות לצרכי העמית.

- אתם לוקחים את כל הכסף לעצמכם!

**מענה:** כל העמלות המתקבלות כתוצאה מהמיזם מועברות ישירות לטובת סבסוד הנחות לעמית.

לכל שאלה נוספת, מוזמנים לפנות למוקדי השירות של

max – 03-6178888, קרנות – 03-6305000