



גל - ניהול קופות גמל לעובדי הוראה בע"מ  
גל · הגומל · כלנית

## אמנת שירות לקוחות

חברת גל - ניהול קופות גמל לעובדי הוראה בע"מ, המנהלת בנאמנות את קופות גמל גל, הגומל וכלנית, פועלת למתן שירות איכותי ואמין ומתחייבת לפעול כלפי לקוחותיה בדלקמן:

- ♦ להבטיח מתן רמת שירות נאותה ללקוח.
- ♦ להתייחס בהגינות, באדיבות ובכבוד ללקוח.
- ♦ לשמור ולהגן על פרטיות הלקוח.
- ♦ לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוח.
- ♦ לתת מענה ענייני וברור לפניית הלקוח, בזמן סביר, בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים במדיניות החברה ובכפוף להוראות הדין. (פרטי מוקד שירות לקוחות, זמני פעילות ואמצעים ליצירת קשר/לקבלת שירות - ראה באתר האינטרנט של החברה).
- ♦ לטפל בבקשת לקוח לביצוע פעולה בחשבוננו, בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בהוראות הדין.
- ♦ להעמיד לרשות הציבור את כל המידע הנדרש באמצעות אתר האינטרנט של החברה, בהתאם לדרישות חוזרי אגף שוק ההון. כתובת אתר האינטרנט של החברה: [www.galgemel.com](http://www.galgemel.com)

### השגה על רמת השירות:

ללקוחות החברה זכות להשיג על רמת השירות, באמצעות פנייה לממונה על תלונות הציבור בחברה.

(דרכי הפנייה לממונה על תלונות הציבור מפורסמות באתר החברה).

## מדיניות שירות לקוחות

רמת שירות (SLA)	השירות
<p>זמן המתנה ממוצע 5 דקות באין מענה תתאפשר בחירה בין המשך המתנה או מענה עוקב לקוח (callback). (בשעות שיא זמן המתנה ממוצע 6 דקות).</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>מוקד שירות לקוחות</u></b></p> <p>בימים א' – ה' - בין השעות 08:00 – 16:00 בטלפון: <b>03-5651093</b></p> <p>המוקד אינו פעיל בערבי חג ובחגים. בחול המועד יפעל המוקד במתכונת שעות מצומצמת.</p>
<p>(סיסמה נשלחת למספר הטלפון הנייד. תנאי הכרחי לקבלת השירות – שמספר הנייד שלך מעודכן בחברה)</p> <p>לעדכון פרטי התקשרות יש למלא טופס עדכון פרטים (לרשותך באתר החברה טופס עדכון פרטים דיגיטלי</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>צפייה בחשבון האישי</u></b></p> <p>באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה קישור לשירות: <a href="http://www.gemel-info.co.il">www.gemel-info.co.il</a></p>
<p>הפנייה תנותב בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה. (בתקופות שיא תנותב הפניה בתוך 2 ימי עסקים).</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל)</u></b></p> <p>מען: <b>מוקד קופות גמל מרטין גהל 7 פתח תקווה, מיקוד: 4951254</b> בפקס: <b>03-9205309</b> בדוא"ל: <a href="mailto:gal@malam-lts.com">gal@malam-lts.com</a></p>
<p>בכל שעות היממה.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>מידע באתר אינטרנט</u></b></p> <p>מידע על פעילות הקופות, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופות בכתובת: <a href="http://www.galgemel.com">www.galgemel.com</a></p>
<p>מענה בתוך 30 ימים.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>ממונה פניות הציבור</u></b></p> <p>שם: רוי"ח מאיר איליה דוא"ל: <a href="mailto:meir.i@rhcpa.co.il">meir.i@rhcpa.co.il</a> מען: רח' המצדה 7, בני ברק טלפון: 03-6092020</p>
<p>אמצעי התקשורת ומדדי שירות הלקוחות המפורטים לעיל, הם בבחינת הצהרת כוונות של החברה ואין לראות באמור משום התחייבות חוזית/הסכמית כלפי עמיתי הקופות ו/או צד ג' כלשהו. שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין.</p>	