



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.
- ♦ לחתייחס 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 בחשבון, 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

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
זמן המתנה ממוצע 5 דקות באין מענה תתאפשר בחירה בין המשך המתנה או מענה עוקב לקוח (callback). (בשעות שיא זמן המתנה ממוצע 6 דקות).	<u>מוקד שירות לקוחות</u> בימים א' – ה' - בין השעות 8:00 – 16:00 03-5652093 בטלפון: המוקד אינו פעיל בערבי חג ובחגים. בחול המועד יפעל המוקד במתכונת שעות מצומצמת.
(סיסמה נשלחת למספר הטלפון הנייד. תנאי הכרחי לקבלת השירות – שמספר הנייד שלך מעודכן בחברה) לעדכון פרטי התקשרות יש למלא טופס עדכון פרטים (לרשותך באתר החברה טופס עדכון פרטים דיגיטלי	<u>צפייה בחשבון האישי</u> באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה קישור לשירות: www.gemel-info.co.il
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה. (בתקופות שיא תנותב הפניה בתוך 2 ימי עסקים).	<u>פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל)</u> מען: מוקד קופות גמל-רחוב אבשלום גיסין 53, קריית אריה, פתח תקווה, מיקוד: 4922297. בפקס: 03-5707665 בדוא"ל: GAL@MALAM-LTS.COM
בכל שעות היממה.	<u>מידע באתר אינטרנט</u> מידע על פעילות הקופות, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופות בכתובת: www.galgemel.com
מענה בתוך 30 ימים.	<u>ממונה פניות הציבור</u> שם: ר"ח מאיר איליה דוא"ל: meir.i@rhcpa.co.il מען: רח' המצדה 7, בני ברק טלפון: 03-6092020
אמצעי התקשורת ומדדי שירות הלקוחות המפורטים לעיל, הם בבחינת הצהרת כוונות של החברה ואין לראות באמור משום התחייבות חוזית/הסכמת כלפי עמיתי הקופות ו/או צד ג' כלשהו. שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין.	