



גל – ניהול קופות גמל לעובדי הוראה בע"מ
גל • כלנית • גמל להשקעה

אמנת שירות לקוחות

חברת גל – ניהול קופות גמל לעובדי הוראה בע"מ, המנהלת בנאמנות את קופות הגמל "גל", "כלנית" וקופת גמל להשקעה, פועלת למתן שירות איכותי ואמין ומתחייבת לפעול כלפי לקוחותיה בדלקמן:

- להבטיח מתן רמת שירות נאותה ללקוח.
- להתייחס בהגינות, באדיבות ובכבוד ללקוח.
- לשמור ולחגן 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

השירות	רמת שירות (SLA)
מוקד שירות לקוחות בימים א' - ה' - בין השעות 8:00 – 16:00 בטלפון: 03-5651093 המוקד אינו פעיל בערבי חג ובחגים. בחול המועד יפעל המוקד במתכונת שעות מצומצמת.	זמן המתנה ממוצע 5 דקות באין מענה תתאפשר בחירה בין המשך המתנה או מענה עוקב לקוח (callback). (בשעות שיא זמן המתנה ממוצע 6 דקות).
צפייה בחשבון האישי באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה קישור לשירות: אזור אישי	(סיסמה נשלחת למספר הטלפון הנייד. תנאי הכרחי לקבלת השירות – שמספר הנייד שלך מעודכן בחברה) לעדכון פרטי התקשורת יש למלא טופס עדכון פרטים (לרשותך באתר החברה טופס עדכון פרטים דיגיטלי)
פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל) מען: מוקד קופות גמל רחוב אבשלום גיסין 53, קריית אריה פתח תקווה, מיקוד: 4922297 בפקס: 03-5707665 בדוא"ל: Gal@malam-lts.com	הפנייה תנותב בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה. (בתקופות שיא תנותב הפניה בתוך 2 ימי עסקים).
מידע באתר אינטרנט מידע על פעילות הקופות, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופות בכתובת: www.galgemel.com	בכל שעות היממה.
ממונה פניות הציבור שם: מר נפתלי כהן, מנכ"ל מען: רחוב בן סרוק 8, תל אביב, מיקוד: 6296912 טלפון: 03-6204944 פקס: 03-6204933 דוא"ל: Naftaly@gemelgal.org.il	מענה בתוך 30 ימים.
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.	