



אמנת שירות לקוחות

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

- ♦ 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 |
|---|---|
| <p>זמן המתנה ממוצע 3 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: right;">מוקד שירות לקוחות</p> <p>בימים א' - ה' - בין השעות 8:00 – 17:00 בימי ו' - בין השעות 8:00 – 12:00 בטלפון: 03-7706062</p> |
| <p>(קבלת סיסמא לכניסה לשירות – בסניפי הבנק הבינלאומי בשעות הפעילות של הסניפים)</p> | <p style="text-align: right;">צפייה בחשבון האישי</p> <p>באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה קישור לשירות: www.gemel-info.co.il</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: right;">פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל)</p> <p>מען: מוקד קופות גמל ת.ד. 35360 ת"א 6135301 בפקס: 03-5155936 בדוא"ל: gal@fibi.co.il</p> |
| <p>בכל שעות היממה.</p> | <p style="text-align: right;">מידע באתר אינטרנט</p> <p>מידע על פעילות הקופה, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופה בכתובת: www.galgemel.com</p> |
| <p>בשעות הפעילות של הסניפים.</p> | <p style="text-align: right;">קבלת שירותים בסניפי הבנק הבינלאומי</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. מתן מידע – מידע לעמית על מצב חשבונות 2. עדכון פרטי עמית – פרטים אישיים, מינוי מוטבים 3. בקשות משיכה – עד 50,000 ₪, זיהוי ואימות פרטי העמית ואימות חתימתו. מעל 50,000 ₪ ניתן לשלוח באמצעות הסניף את טופס בקשת המשיכה אשר מולא ע"י העמית בלבד למחלקת קופ"ג. 4. בקשה למשיכת כספים ע"י מוטבים/יורשים – ניתן למלא בקשות משיכת כספים ע"י מוטבים/יורשים בכל סכום לרבות זיהוי ואימות פרטי המבקש, ואימות חתימתו. |
| <p>מענה בתוך 30 ימים.</p> | <p style="text-align: right;">ממונה פניות הציבור שם: רוי"ח מאיר איליה דוא"ל: meir.i@rhepa.co.il</p> |
| <p>אמצעי התקשורת ומדדי שירות הלקוחות המפורטים לעיל, הם בבחינת הצהרת כוונות של החברה ואין לראות באמור משום התחייבות חוזית/הסכמית כלפי עמיתי הקופה ו/או צד ג' כלשהו. שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין.</p> | |