

## 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 בחשבונו, 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>מוקד שירות לקוחות</b></p> <p>בימים א' – ה' - בין השעות 8:00 – 16:00  <b>בטלפון: 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>צפייה בחשבון האישי</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>פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל)</b></p> <p>מען: <b>מוקד קופות גמל-רחוב אבשלום גיסין 53, קריית אריה,</b>  <b>פתח תקווה, מיקוד: 4922297.</b>                      בפקס: <b>03-5707665</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>מידע באתר אינטרנט</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>ממונה פניות הציבור</b></p> <p>כהן נפתלי – מנכ"ל                      מען: בן סרוק 8, תל אביב, מיקוד: 6296912                      טלפון: 03-6204944                      פקס: 03-6204933                      כתובת דואר אלקטרוני:  <a href="mailto:Naftaly@gemelgal.org.il">Naftaly@gemelgal.org.il</a></p>
<p>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.</p>	