



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

## אמנת שירות לקוחות

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

- ♦ 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 בהשבונו, 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><b>מוקד שירות לקוחות</b> בימים א' - ה' - בין השעות 8:00 – 16:00 בטלפון: <b>03-5651093</b>  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) <b>לעדכון פרטי התקשרות יש למלא טופס עדכון פרטים (לרשותך באתר החברה טופס עדכון פרטים דיגיטלי)</b></p>	<p><b>צפייה בחשבון האישי</b> באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה קישור לשירות: <b><a href="#">אזור אישי</a></b></p>
<p>הפנייה תנותב בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה. (בתקופות שיא תנותב הפניה בתוך 2 ימי עסקים).</p>	<p><b>פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל)</b> 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: <b><a href="mailto:Gal@malam-lts.com">Gal@malam-lts.com</a></b></p>
<p>בכל שעות היממה.</p>	<p><b>מידע באתר אינטרנט</b> מידע על פעילות הקופות, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופות בכתובת: <b><a href="http://www.galgemel.com">www.galgemel.com</a></b></p>
<p>מענה בתוך 30 ימים.</p>	<p><b>ממונה פניות הציבור</b> שם: <b>מר נפתלי כהן, מנכ"ל</b> מען: <b>רחוב בן סרוק 8, תל אביב, מיקוד: 6296912</b> טלפון: <b>03-6204944</b> פקס: <b>03-6204933</b> דוא"ל: <b><a href="mailto:Naftaly@gemelgal.org.il">Naftaly@gemelgal.org.il</a></b></p>
<p><b>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.</b> <b>שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין.</b></p>	