

אמנת שירות לקוחות

הנדסאים וטכנאים – חברה לניהול קופות גמל בע"מ, המנהלת בנאמנות את קופת-גמל הנדסאים ואת קופת-גמל שדות, פועלת למתן שירות איכותי ואמין ומתחייבת לפעול כלפי לקוחותיה כדלקמן:

- ♦ להעניק שירות ברמה ראוייה ונאותה ללקוח.
- ♦ לפעול בהגינות, באדיבות ובכבוד ללקוח.
- ♦ לשמור ולהגן על פרטיות הלקוח.
- ♦ לקיים תקשורת נגישה וזמינה עם הלקוח.
- ♦ לתת מענה ענייני וברור לפניות הלקוח, בזמן סביר, בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים במדיניות החברה ובכפוף להוראות הדין. (פרטי מוקד שירות לקוחות, זמני פעילות ואמצעים ליצירת קשר/לקבלת שירות – יפורסמו לידיעת הלקוח ובאתר האינטרנט של החברה).
- ♦ למפל 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: gemel-handesaim.co.il

השגה על רמת השירות:

ללקוחות החברה זכות להשיג על רמת השירות, באמצעות פנייה ישירה להנהלת החברה בכתובת דוא"ל: handesaim.technaim@cts.org והפנייה תועבר ישירות למנכ"ל החברה. כמו כן למעוניינים להגיש תלונה בכתב ניתן להעביר 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: right;">מוקד שירות לקוחות</p> <p style="text-align: right;">בימים א' - ה' - בין השעות 8:00 – 16:00 בטלפון: 03-5651090</p> <p style="text-align: right;">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: right;">צפייה בחשבון האישי</p> <p style="text-align: right;">באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה</p> <p>כניסה לחשבון האישי והצטרפות לשירות מתבצעת דרך אתר האינטרנט של החברה: gemel-handesaim.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 style="text-align: right;">מען: מוקד קופות גמל מרטין גהל 7 פתח-תקוה</p> <p style="text-align: right;">מיקוד: 4951254</p> <p style="text-align: right;">בפקס: 03-9205309</p> <p style="text-align: right;">בדוא"ל: gml-handesaim@malam-lts.com</p>
<p>בכל שעות היממה.</p>	<p style="text-align: right;">מידע באתר אינטרנט</p> <p>מידע על פעילות הקופות, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופות בכתובת: gemel-handesaim.co.il</p>
<p>מענה בתוך 30 ימים.</p>	<p style="text-align: right;">ממונה פניות הציבור</p> <p style="text-align: right;">שם: רו"ח ליאת גרוסליק-אלדר דוא"ל: liatge5@gmail.com</p>
<p>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.</p>	