

אמנת שירות לקוחות

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

- ♦ להעניק שירות ברמה ראויה ונאותה ללקוח.
- ♦ לפעול בהגינות, באדיבות ובכבוד ללקוח, תוך הערכה והתחשבות במאפיינים הייחודיים של הלקוח.
- ♦ 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 בחשבוננו, 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.gemel-handesaim.co.il

השגה על רמת השירות:

ללקוחות החברה זכות להשיג על רמת השירות, באמצעות פנייה ישירה להנהלת החברה בכתובת דוא"ל: office@kupa-tech.co.il 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
זמן המתנה ממוצע 5 דקות באין מענה תתאפשר בחירה בין המשך המתנה או מענה עוקב לקוח (callback). (בשעות שיא זמן המתנה ממוצע 6 דקות).	מוקד שירות לקוחות בימים א' – ה' - בין השעות 8:00 – 16:00 בטלפון: 03-5651090 המוקד אינו פעיל בערבי חג ובחגים בחול המועד יפעל המוקד במתכונת שעות מצומצמת.
קוד כניסה נשלח למספר הטלפון הנייד או לכתובת הדוא"ל. תנאי הכרחי לקבלת השירות – שמספר הנייד ו/או הדוא"ל שלך מעודכן בחברה.	צפייה וביצוע פעולות בחשבון האישי באמצעות האינטרנט בכל ימות השבוע בכל שעות היממה בחשבון האישי ניתן לקבלת מידע על החשבון וכן לבצע מגוון פעולות (עדכון פרטים, העברה בין מסלולים וכו'). כניסה לחשבון האישי מתבצעת דרך אתר האינטרנט של החברה: www.gemel-handesaim.co.il
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה. (בתקופות שיא תנותב הפניה בתוך 2 ימי עסקים).	פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל) מען: מוקד קופות גמל אבשלום גיסין 53, קריית אריה, פתח-תקוה, מיקוד: 4922450 בפקס: 03-9205309 בדוא"ל: gml-handesaim@malam-lts.com
בכל שעות היממה.	מידע באתר אינטרנט מידע על פעילות הקופות, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה בכתובת: www.gemel-handesaim.co.il
שאלות או פניות מיוחדות בנושא אזרחים ותיקים ניתן לשלוח למוקד שירות הלקוחות או לממונה אזרחים ותיקים.	ממונה אזרחים ותיקים שם: שני כהן דוא"ל: shani_c@malam-gemel.com
מענה בתוך 30 ימים. מענה לאזרח ותיק בתוך 21 ימים.	פניה לממונה פניות הציבור שם: רוי"ח ליאת גרוסליק-אלדר דוא"ל: liatge5@gmail.com
אמצעי התקשורת ומדרי 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.	