

**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 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.gemel-handesaim.co.il](http://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](mailto: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<br>באין מענה תתאפשר בחירה בין המשך המתנה או מענה עוקב לקוח (callback).<br>(בשעות שיא זמן המתנה ממוצע 6 דקות).                                                                                                     | <p><b>מוקד שירות לקוחות</b></p> <p>בימים א' – ה' - בין השעות 8:00 – 16:00<br/>בטלפון: <b>03-5651090</b></p> <p>המוקד אינו פעיל בערבי חג ובחגים<br/>בחול המועד יפעל המוקד במתכונת שעות מצומצמת.</p>                                                                                                                                                           |
| קוד כניסה נשלח למספר הטלפון הנייד או לכתובת הדוא"ל. תנאי הכרחי לקבלת השירות – שמספר הנייד ו/או הדוא"ל שלך מעודכן בחברה.                                                                                                                  | <p><b>צפייה וביצוע פעולות בחשבון האישי</b></p> <p>באמצעות האינטרנט<br/>בכל ימות השבוע בכל שעות היממה</p> <p>בחשבון האישי ניתן לקבלת מידע על החשבון וכן לבצע מגוון פעולות (עדכון פרטים, העברה בין מסלולים וכו').</p> <p>כניסה לחשבון האישי מתבצעת דרך אתר האינטרנט של החברה:<br/><a href="http://www.gemel-handesaim.co.il">www.gemel-handesaim.co.il</a></p> |
| הפנייה תנותב בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה.<br>(בתקופות שיא תנותב הפניה בתוך 2 ימי עסקים).                                                                                                                        | <p><b>פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל)</b></p> <p>מען: <b>מוקד קופות גמל אבשלום גיסין 53, קריית אריה, פתח-תקוה, מיקוד: 4922450</b><br/>בפקס: <b>03-5707665</b><br/>בדוא"ל: <a href="mailto:gml-handesaim@malam-lts.com">gml-handesaim@malam-lts.com</a></p>                                                                                   |
| בכל שעות היממה.                                                                                                                                                                                                                          | <p><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 החברה בכתובת: <a href="http://www.gemel-handesaim.co.il">www.gemel-handesaim.co.il</a></p>                                                                                                                  |
| שאלות או פניות מיוחדות בנושא אזרחים ותיקים ניתן לשלוח למוקד שירות הלקוחות או לממונה אזרחים ותיקים.                                                                                                                                       | <p><b>ממונה אזרחים ותיקים</b></p> <p>שם: שני כהן<br/>דוא"ל: <a href="mailto:shani_c@malam-gemel.com">shani_c@malam-gemel.com</a></p>                                                                                                                                                                                                                         |
| מענה בתוך 30 ימים.<br>מענה לאזרח ותיק בתוך 21 ימים.                                                                                                                                                                                      | <p><b>פניה לממונה פניות הציבור</b></p> <p>שם: רוי"ח ליאת גרוסגליק-אלדר<br/>דוא"ל: <a href="mailto:liatge5@gmail.com">liatge5@gmail.com</a></p>                                                                                                                                                                                                               |
| 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.<br>שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |