

### 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 לפניית 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 חוקי 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: [handesaim.technaim@cts.org](mailto: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 3 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 – 17:00 בטלפון: <b>03-7706080</b></p>
<p>ההצטרפות לשירות צפייה בחשבון האישי מתבצעת דרך אתר האינטרנט (קישור מופיע באתר החברה). הסיסמא תשלח בדואר. קישור להצטרפות לשירות: <a href="http://www.gemel-info.co.il">www.gemel-info.co.il</a></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 ת.ד. 35360 ת"א 6135301</b> בפקס: <b>03-5155936</b> בדוא"ל: <a href="mailto:GML-Handesaim@fibi.co.il">GML-Handesaim@fibi.co.il</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.gemel-handesaim.co.il">www.gemel-handesaim.co.il</a></p>
<p>בשעות הפעילות של הסניפים.</p>	<p style="text-align: center;"><b>קבלת שירותים בסניפי הבנק הבינלאומי</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. מתן מידע – מידע לעמית על מצב חשבונו</li> <li>2. עדכון פרטי עמית – פרטים אישיים, מינוי מוטבים</li> <li>3. בקשות משיכה – עד 50,000 ₪, זיהוי ואימות פרטי העמית ואימות חתימתו. מעל 50,000 ₪ ניתן לשלוח באמצעות הסניף את טופס בקשת המשיכה אשר מולא ע"י העמית בלבד למחלקת קופות גמל.</li> <li>4. בקשה למשיכת כספים ע"י מוטבים/יורשים – ניתן למלא בקשות משיכת כספים ע"י מוטבים /יורשים בכל סכום לרבות זיהוי ואימות פרטי המבקש, ואימות חתימתו.</li> </ol>
<p>מענה בתוך 30 ימים.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ממונה פניות הציבור</b></p> <p>שם: רוי"ח ליאת גרוסליק-אלדר דוא"ל: <a href="mailto:liatge5@gmail.com">liatge5@gmail.com</a></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>	