

אמנת שירות לקוחות

מחר – חברה לניהול קופות גמל בע"מ, המנהלת בנאמנות את קופת-גמל מחר, 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 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.acadmachar-gemel.co.il
- ✓ אימוץ קוד אתי להתנהגות עובדיה ונושאי משרה באופן שלא תהיה אפליית עמיתים וכי עובדי החברה ונושאי משרה יפעלו בנאמנות וללא ניגוד עניינים עם החברה ועמיתה.
- ✓ החברה תבצע בדיקה מדגמית באמצעות האזנה לשיחות במוקד שירות הלקוחות לבחינת עמידה באמנת שירות זו ובשביעות הרצון וצרכי העמיתים. בדיקה זו תבוצע על ידי קצינת ציות ו/או גורם מבקר באופן בלתי תלוי וממצאים יועברו להנהלת החברה לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות בהדרכות של מוקד שירות הלקוחות.
- ✓ פעילות מערך שירות הלקוחות תבוקר תקופתית על ידי הביקורת הפנימית וממונה על האכיפה הפנימית.
- ✓ הכשרת עובדי החברה או עובדי מיקור חוץ שעוסקים בשירות ללקוחות החברה בהדרכות מקצועיות אחת לתקופה וזאת על מנת לשמור על רמה מקצועית גבוהה ביותר.

- ✓ בחברה קיימת תכנית המשכיות עסקית שכוללת מענה בזמן אירוע חירום ו/או פגיעה בתשתיות מחשוב, במסגרתה יינתן מענה ללקוחות החברה באמצעים חלופיים ו/או מתוך אתר חילופי על מנת שיינתן מענה לפעולות נדרשות.
- ✓ אפשרות חתימה דיגיטלית ומשלוח טפסים ואסמכתאות באופן דיגיטלי.
- ✓ משלוח דוחות אישיים לעמיתיה לפחות אחת לשנה על פי הוראות החוק.
- ✓ החברה תפעל לאיתור עמיתים שהקשר עימם נותק וכן תפעל להודיע למוטבים על זכאותם לכספים בקופה על פי הוראות הדין והחלטת האורגנים המוסמכים.
- ✓ החברה תעמיד אתר אינטרנט זמין לעמיתיה וזאת לצורך נגישות למידע כללי ופעולות שימושיות לעמיתי החברה. כמו כן, באתר האינטרנט של החברה יפורסמו נתונים שיש לפרסם לפי הוראות הדין המסדירות. בנוסף, האתר יכיל קישור לאזור אישי לצורך קבלת מידע על אודות חשבונותיו וביצוע פעולות, זאת תחת סטנדרטים של הגנת הפרטיות ואבטחת המידע הנדרשים.
- ✓ החברה ערה לרגישות הרבה שבטיפול בתלונות ולכן תטפל בכל תלונה שתתקבל באופן מקצועי, הגון ויסודי וזאת בהתאם לתקנון החברה והוראות כל דין ללא משוא פנים ותוך כיבוד המתלונן. המבקר הפנימי יעקוב ויטפל בתלונות ופניות שיועברו אליו וכן פרוט התלונות וסטאטוס טיפול בהם יוצג לכל הפחות אחת לחצי שנה להנהלה.
- ✓ החברה תנגיש שירות מותאם ונוח ללקוחותיה שהינם אזרחים ותיקים, לרבות, אך לא רק, מענה מקוצר בנתב שיחות, ליווי להגשת מסמכים באופן דיגיטלי ונקיטת אמצעים למניעת ניצול פיננסי של אזרחים ותיקים.

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
✓ מענה אנושי בכל נושא. ✓ לבחירת הלקוח בירור יתרה במענה ממוחשב ללא המתנה. ✓ זמן המתנה ממוצע למענה אנושי 3 דקות. ✓ זמן המתנה מקסימלי 5 דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב. ✓ בשעות לחץ או במקרים חריגים תתאפשר בחירה בין המשך המתנה או שרות שיחה חוזרת (callback). ✓ יערך מעקב אחר שיעור השיחות שנענו תוך חריגה ממגבלת הזמנים ובכל מקרה לא תהיה חריגה ממשך זמן ההמתנה לכלל היותר ב-15% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני. ✓ לעניין אזרחים ותיקים 85% מהשיחות יענו תוך 2 דק'.	מוקד שירות לקוחות בימים א' – ה' - בין השעות 9:00 – 16:00 בטלפון: 072-2790002
בכל שעות היממה.	שירות טלפוני (ממוחשב) קבלת מידע בנושאים שונים לפי בחירה. בטלפון: 072-2790002
המערכת תבקש מספר פרטים ולאחר 4 ימי עסקים קוד וסיסמא ישלח אליכם בדואר או באמצעות סיסמה חד פעמית שתתקבל במסרון לטלפון נייד שמעודכן במערכת.	צפייה בחשבון האישי באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה קישור לשירות: קישור
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה. (בתקופות שיא תנותב הפניה בתוך 2 ימי עסקים). מרגע קבלת הפניה במוקד מענה יישלח לעמית עד 5 ימי עסקים.	פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל) מען: מוקד קופות גמל ת.ד. 3928 פתח תקווה, מיקוד: 4952701. בפקס: 072-2790100 בדוא"ל: moked@hamachar-gml.org.il
בכל שעות היממה.	מידע באתר אינטרנט

	מידע על פעילות הקופה, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופה בכתובת: www.acadmachar-gemel.co.il
בשעות הפעילות של הסניפים.	<u>קבלת שירותים בסניפי בנק לאומי</u> - מתן מידע – מידע לעמית על מצב חשבונו - עדכון פרטי עמית – פרטים אישיים, מינוי מוטבים - בקשות משיכה – עד 50,000 ₪, זיהוי ואימות פרטי העמית ואימות חתימתו. - 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.
מענה בתוך 30 ימים. למעט אזרחים ותיקים מענה בתוך 21 יום.	<u>ממונה פניות הציבור</u> שם: עו"ד קרין עזראי דוא"ל: pniot@hamachar-gemel.org.il
מענה שוטף בהתאם למדיניות שירות לקוחות ולאמנה זו.	<u>ממונה אזרחים ותיקים</u> שם: עו"ד איריס אשכנזי דוא"ל: pniot@hamachar-gemel.org.il
אמצעי התקשורת ומדרי שירות הלקוחות המפורטים לעיל, הם בבחינת הצהרת כוונות של החברה ואין לראות באמור משום התחייבות חוזית/הסכמית כלפי עמיתי הקופה ו/או צד ג' כלשהו. שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין.	