

תחולה : מנהלת התפעול	אושר בדירקטוריון בתאריך : 25/8/20	אמנת שירות לקוחות
-------------------------	-----------------------------------	----------------------

1. כללי

מחוג – מינהל גמל לעובדי חברת החשמל לישראל בע"מ (להלן "מחוג" או "החברה") מאמינה שכחברה לניהול קופות גמל מובילה בתחום חסכון לטווח ארוך בישראל מוטלת עליה האחריות לנהל ולשמור על החיסכון של עמיתה ולהעניק להם שירות איכותי ואמין המהווה תנאי יסודי ליכולתם של העמיתים לדעת ולממש את זכויותיהם. כמו כן, החברה מאמינה במתן רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבלים עמיתה.

- 1.1 מחוג אימצה קוד אתי להתנהגות עובדיה ונושאי משרה באופן שלא תעשה הפליית עמיתים וכי עובדיה ונושאי משרה יפעלו בנאמנות וללא ניגוד עניינים.
- 1.2 החברה תדאג לשמור על קשר רציף עם עמיתה בהתאם להנחיות הפרסום המופיעות בהוראות הדין, באמצעות אתר האינטרנט של החברה וכיו"ב.
- 1.3 בעת מתן שרות טלפוני לעמית ככל שחסר מידע לעניין טיוב נתוני חשבונות עמיתים מידע זה יושלם.
- 1.4 עמיתי הקופות רשאים על פי בקשתם להיפגש עם המנהלים בכל עת לקבלת הסברים וחומר ככל שנדרש.
- 1.5 אחת לחודש מנהלת התפעול תבדוק את איכות השירות הניתן לעמיתים ותוצאות הבדיקה יועברו למנכ"ל החברה.

2. מקצועיות

- החברה מאמינה ששירות ברמה נאותה, ביסודו הוא שירות מקצועי ולכן היא מעמידה צוות עובדים מקצועי ומיומן לטובת עמיתה:
- 2.1 שירות אישי ומקצועי לכל עמית באמצעות מענה טלפוני על ידי נציגי החברה וכן פגישות פרונטאליות לשם קבלת שירות.
 - 2.2 עובדי החברה יפעלו במסירות, אדיבות, מקצועיות ויעילות כלפי העמיתים ויקפידו על קבלת קהל בשעות הפעילות של החברה.
 - 2.3 הכשרת עובדי החברה בהדרכות מקצועיות אחת לתקופה והעברת חומר מקצועי, כדי לשמור על רמה מקצועית גבוהה.
 - 2.4 פעילות מערך שירות הלקוחות תבוקר תקופתית על ידי הביקורת הפנימית.
 - 2.5 שמירת נאמנות בכל עת ובכל תחום לטובת החברה וקופת הגמל שבניהולה ולטובת עמיתי הקופה, על ידי פעילות בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי, תקנון החברה ומדיניות ההנהלה בנושא שירות לעמיתים.

3. יעילות ועמידה במדדי שירות

- החברה מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב על נציגיה להיות זמינים במשרדי החברה ובערוצי התקשורת השונים ולספק מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי. בהתאם לזאת:
- 3.1 החברה מאפשרת לעמיתה התקשרות באמצעות טלפון, פקס או דוא"ל, לנציגי השירות לכל פנייה בנושא זכויות ו/או בירורים בנושאים שונים הקשורים בקופות הגמל שבניהול החברה, בשעות הפעילות שנקבעו בימים א' עד ה' ובשעות 8:00 עד 13:00 ו – 13:45 עד 15:00 מתן השירות יעשה

תחולה : מנהלת התפעול	אושר בדירקטוריון בתאריך : 25/8/20	אמנת שירות לקוחות
-------------------------	-----------------------------------	----------------------

- במהלך שעות הפעילות ולגבי פגישות, אלה יעשו בתיאום מראש, כאשר כל פניה לפגישה תענה עד לשבוע ממועד הבקשה.
- 3.2 קבלת שירות פרונטאלי מקצועי, במשרדי החברה בכפוף למגבלות חוק הייעוץ הפנסיוני .
- 3.3 אתר אינטרנט זמין לקבלת מידע כללי בכתובת <http://i-gemel.co.il> , הורדת טפסים, הסבר לגבי אופן מילוי הטפסים, נתונים כספיים, דוחות כספיים ונלווים ומידע אישי באמצעות קוד גישה אישי בכל עת.
- 3.4 דרכי ההתקשרות מצויים באתר האינטרנט של החברה.
- 3.5 אפשרות למתן מענה על ידי שליחת פניות בכתב וקבלת מענה תוך פרק זמן של עד שבוע ממועד הפניה .
- 3.6 החברה ערוכה לכך כי בעת משבר כתוצאה מאסון, העלול להשפיע על מערך השירות יפרסו תשתיות ומחשוב באתר חילופי ויינתן מענה לפעולות חיוניות הנדרשות.
- 3.7 מדד רמת השירות בימי עסקים בהתאם לרגולציה הקיימת ליום פרסום אמנת השירות :
- 3.7.1 הצטרפות עמיתים – עד 7 ימי עסקים ;
- 3.7.2 העברת כספים אל הקופה וממנה – עד 12 ימי עסקים מהמועד הקובע ;
- 3.7.3 העברת כספים בין מסלולי הקופה – עד 3 ימי עסקים ;
- 3.7.4 משיכת כספים – עד 4 ימי עסקים.
- המדידה הינה מדידה משוערת בימי עסקים מיום קבלת המסמכים במשרדי החברה ועד לביצוע הפעולה במערכת המיכון.

4. שקיפות

- החברה תפעל בשקיפות, נאמנות ומסירות ובמתן מלוא המידע והחומר הנדרש לעמיתי הקופות בקשר עם חסכוניותיהם.
- החברה מאמינה כי לצורך מתן שירות אמין ומקצועי עליה לספק לעמיתים מידע כללי ואישי מהימן ומדויק ומשכך מתחייבת :
- 4.1 לשלוח דוחות אישיים שנתיים ורבעוניים לעמיתיה על פי הוראות החוק.
- 4.2 החברה תפעל על פי הוראות הדין לאיתור עמיתים שהקשר נותק איתם וכן תודיע למוטבים על זכאותם.
- 4.3 העמדת אתר אינטרנט זמין לעמיתים לשם קבלת מידע כללי ואישי מפורט. עבור כל עמית תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהויו באתר כדי לשמור על פרטיותו. כמו כן באתר האינטרנט של החברה יפורסמו נתונים על פעילותה, תקנונים עדכניים, דוחות כספיים, פירוט ההשקעות, פרטי נושאי משרה בכירים ופרטי חברי הנהלה והוועדות השונות.
- 4.4 החברה ערה לרגישות הרבה שבטיפול בתלונות ולכן תטפל בכל תלונה שתתקבל באופן מקצועי, הגון ויסודי וזאת על ידי נושא משרה שיטפל בפניות הציבור וידווח על ממצאיו באופן שוטף להנהלה.