



עמ"י חברה לניהול קופות גמל ענפיות בע"מ

מסלול ללא מניות : 520042581-00000000000161-1434-000

מסלול עד גיל 50 : 520042581-00000000000161-9938-000
מסלול לבני 50 עד 60 : 520042581-00000000000161-9942-000
מסלול לבני 60 ומעלה : 520042581-00000000000161-9943-000

אמנת שירות

עמ"י - חברה לניהול קופ"ג ענפיות בע"מ, הוקמה בשנת 1996. כחברה ותיקה בתחום ניהול קופ"ג, אנו משתמשים בניסיון הרב שנצבר כדי לספק ללקוחותינו את השירות הטוב ביותר. החברה משקיעה זמן ומשאבים רבים בהכשרה ופיתוח צוות העובדים ובהעמקת הידע ושיפור היכולות, על מנת לספק שירות מקצועי, אדיב ויעיל לכל אחד מלקוחותיה.

עקרונות במתן שירות ללקוחות

- החברה מתחייבת להעניק את השירות המקצועי ביותר וברמה הגבוהה ביותר.
- החברה מתחייבת לפעול להענקת שירות סובלני, תוך שמירה על כבוד הדדי והבנת צרכי הלקוח למתן מענה יעיל, אדיב ומנומק ככל הניתן.
- החברה מתחייבת לפעול בשקיפות, אמינות והוגנות כלפי לקוחותיה. החברה שואפת להצגת נתונים עדכניים אודות העמית וזכויותיו, רישום מלא במערכותיה, מדויק, ענייני וזמין, ככל שניתן, בין בעת מתן מענה פרטני לעמיתים ובין בדרך אחזור המידע באתר האינטרנט של החברה.
- החברה מתחייבת להעניק שירות אדיב, מקצועי ואיכותי באמצעות משווקיה הפנסיוניים המורשים המותאם להתפתחויות השונות בשוק ההון.
- החברה מתחייבת לכבד את לקוחותיה מבלי להפלותם מסיבה של מין, דת, מוצא, מגדר והשקפה.
- החברה מתחייבת לשמור על פרטיותם המלאה של לקוחותיה, זולת אם נדרש גילוי עפ"י דין ו/או ע"י ביהמ"ש, ופועלת להקפדה על זיהוי הלקוח בעת מתן השירות.
- החברה פועלת להבטחת רמת שירות נאותה ואיכותית ביותר ללקוחותיה ופועלת לשיפור השירות ולשמירה על מדדי רמת שירות נאותים שהוגדרו ע"י החברה כגון הגבלת כמות שיחות מתנתקות, זמני המתנה לשיחות נכנסות, פרק זמן מקסימלי למתן מענה לפניית העמיתים, פרק זמן מקסימלי לתיקון תקלות טכנולוגיות וכו'.

שירות זמין ויעיל ללקוחות

- החברה מתחייבת להעמיד לרשות לקוחותיה אמצעי תקשורת מגוונים לנוחיותם:
- מענה אנושי טלפוני זמין, יעיל ומיידי ככל הניתן. שירותי קבלת קהל במשרדי הקופה ובנוסף, בפריסה ארצית (באמצעות סניפי בנק לאומי). בנוסף, ניתן לפנות לחברה באמצעות דואר אלקטרוני, פקס, דואר ולקבל נתונים על פעילות הקופה, דוחות כספיים, מדיניות השקעה וכו' באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
- החברה מתחייבת על מתן שירות ללקוחותיה בזמני הפעילות של החברה: ימים א-ה בין השעות 00:00-15:00 ובזמני עומס מענה השירות הטלפוני והפרונוטאלי יוארך בשעה נוספת עד השעה 16:00.
- החברה מתחייבת לעמוד בקשר עם לקוחותיה בדרך של שליחת דוחות שנתיים אישיים והצגת הדוח השנתי המפורט באתר האישי של העמית עד סוף חודש מרץ בכל שנה עוקבת ובנוסף, הפקת דוחות רבעוניים והצגתם באתר האישי של העמית.
- החברה מתחייבת להשיב לפניית בכתב של לקוחותיה, בתוך זמן סביר ולא יאוחר משלושים יום. החברה מתחייבת לטפל בפניות ללקוחותיה באמצעות הדואר, הדואר האלקטרוני או הפקס, באופן המהיר והמקצועי ביותר ולתעד את פניות העמיתים במערכת ניהול המידע של החברה.
- החברה מתחייבת ליתן מענה הגון, יסודי וללא משוא פנים לפניית הציבור והעמיתים ע"י הממונה לפניית הציבור ו/או הממונה על שירות הלקוחות בחברה, באמצעותו יוכלו לקוחות החברה להשיג על רמת השירות שניתנה להם.
- עמ"י מודה לעמיתיה על בחירתם והאמון שניתן בה.