



עו"ס – חברה לניהול קופות גמל בע"מ

אמנת שירות לקוחות

עו"ס – חברה לניהול קופות גמל בע"מ, המנהלת בנאמנות את קופת-גמל עו"ס, פועלת למתן שירות איכותי ואמין ומתחייבת לפעול כלפי לקוחותיה בדלקמן:

- ♦ 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 החון. כתובת אתר האינטרנט של החברה: www.os-gml.co.il

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).



עו"ס – חברה לניהול קופות גמל בע"מ

מדיניות שירות לקוחות	
רמת שירות (SLA)	השירות
זמן המתנה ממוצע 3 דקות באין מענה תתאפשר בחירה בין המשך המתנה או מענה עוקב לקוח (callback). (בשעות שיא זמן המתנה ממוצע 6 דקות).	מוקד שירות לקוחות בימים א' – ה' בין השעות 8:00 – 17:00 בטלפון: 03-7706082 המוקד אינו פעיל בערבי חג ובחגים. בחול המועד יפעל המוקד במתכונת שעות מצומצמת.
ההצטרפות לשירות צפייה בחשבון האישי מתבצעת דרך אתר האינטרנט (קישור מופיע באתר החברה) הסיסמא תשלח בדואר. קישור להצטרפות לשירות: www.gemel-info.co.il	צפייה בחשבון האישי באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה קישור לשירות: www.gemel-info.co.il
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה. (בתקופות שיא תנותב הפניה בתוך 2 ימי עסקים).	פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל) מען: מוקד קופות גמל ת.ד. 35360 ת"א 6135301 בפקס: 03-5155936 בדוא"ל: os@fibi.co.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.os-gml.co.il
בשעות הפעילות של הסניפים.	קבלת שירותים בסניפי הבנק הבינלאומי - 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. מעל 50,000 ₪ ניתן לשלוח באמצעות הסניף את טופס בקשת המשיכה אשר מולא ע"י העמית בלבד למחלקת קופ"ג. - 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.	ממונה פניות הציבור שם: רוי"ח אורי מועלם דוא"ל: uri.moualem@gmail.com
אמצעי התקשורת ומדדי 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.	