

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, תוך הערכה והתחשבות במאפיינים הייחודיים של הלקוח.
- ♦ 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.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).

מדיניות שירות לקוחות

רמת שירות (SLA)	השירות
זמן המתנה ממוצע 5 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 – 16:00 בטלפון: 03-5651092 המוקד אינו פעיל בערבי חג ובחגים. בחול המועד יפעל המוקד במתכונת שעות מצומצמת.
סיסמה נשלחת למספר הטלפון הנייד או לכתובת הדוא"ל. תנאי הכרחי לקבלת השירות – שמספר הנייד ו/או הדוא"ל שלך מעודכן בחברה. לעדכון פרטי התקשרות יש למלא טופס עדכון פרטים (לרשותך באתר החברה טופס עדכון פרטים דיגיטלי).	צפייה בחשבון האישי באמצעות האינטרנט בכל ימות השבוע בכל שעות היממה כניסה לחשבון האישי מתבצעת דרך אתר האינטרנט של החברה: : www.os-gml.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 אבשלום גיסין 53, קריית אריה, פתח- תקוה, מיקוד: 4922297 בפקס: 03-9205309 בדוא"ל: gml-os@malam-lts.com
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
שאלות או פניות מיוחדות בנושא אזרחים ותיקים ניתן לשלוח למוקד שירות הלקוחות או לממונה אזרחים ותיקים.	ממונה אזרחים ותיקים שם: שני כהן דוא"ל: shani_c@malam-gemel.com
מענה בתוך 30 ימים.	ממונה פניות/תלונות הציבור שם: רו"ח עופר קירו דוא"ל: ofer@yg-cpa.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.	