

## אמנת השירות גלובל נט ניהול קופות גמל

אנו, חברת גלובל נט ניהול קופות גמל ועובדיה, מאמינים שעלינו לחתור בהתמדה להבטחת שביעות רצונם ונאמנותם לאורך זמן של לקוחותינו. אנו רואים את עצמנו מחוייבים להטיב ולטפח את איכות השירות, ערוצי התקשרות והפתיחות בין העובדים ללקוחות. באמנה זו אנו מצהירים ומתחייבים בפניכם כדלקמן:

- ❖ **הגינות** - אנו מתחייבים להעניק לכל אחת ואחד מלקוחותינו יחס ראוי וצודק, הוגן והגון תוך מתן כבוד לכל פניה באשר היא.
- ❖ **סודיות** - אנו מתחייבים לשמור ולהגן על פרטיות לקוחותינו ועל כל מידע הקשור לחשבונותיהם.
- ❖ **שקיפות** - אנו מתחייבים לנהוג בשקיפות כלפי לקוחותינו ולהעניק להם מידע מלא ונגיש.
- ❖ **מצוינות** - אנו משקיעים משאבים רבים בהכשרת עובדינו לביצוע תפקידם ברמה הגבוהה ביותר ומעודדים אותם למצוינות.
- ❖ **מקצועיות** - אנו מתחייבים לענות ולטפל לפניית לקוחותינו, באופן מקצועי, מנומק בפרקי זמן מוגדרים בהתאם למדיניות החברה ובכפוף להוראות הדין (כמפורט בהמשך).
- ❖ **זמינות** - אנו מעמידים לרשות לקוחותינו מגוון אפרויות לקבלת שירות: מוקד טלפוני, איזור אישי באתר האינטרנט, בפניות הציבור דרך אתר החברה בכתובת [globalnetgemel.co.il](http://globalnetgemel.co.il)

### ערוצי התקשרות

זמן מענה*		
	א'-ה' 08:30-16:00	שעות פעילות
עד זקה	03-5707666	טלפון
עד 2 ימי עסקים	sherut@gngemel.co.il	דואר אלקטרוני
	globalnetgemel.co.il	אתר האינטרנט
30 ימים	pniot@globalnet.co.il	ממונה פניות הציבור
	ז'בוטינסקי 9 בני ברק 5126417, מגדל הכשרת היישוב	שליחת דואר

\* בתקופות שגרה. החברה נערכת מראש, ככל שביכולתה לתקופות שיא ידועות על מנת לספק מענה סביר, מבלי לפגוע באיכות השירות, הטיפול ומקצועיותו, וכן תיערך בזמן אמת לטיפול בתקופות שיא בלתי צפויות. לתשומת ליבך, שעות הפעילות המפורטות לעיל עשויות להשתנות מעת לעת באופן זמני. הודעה על שינוי בזמני שעות הפעילות, תפורסם בשעות פעילות מוקדי השירות באתר האינטרנט של החברה. גלובל נט קופות גמל משקיעה מאמצים רבים על מנת לעמוד במדדי השירות המפורטים לעיל. יחד עם זאת, במקרים מסוימים תיתכן סטייה מהמועדים המפורטים בשל נסיבות בלתי צפויות או נסיבות שאינן תלויות בה.

\*\* לתשומת ליבכם, שעות הפעילות המפורטות עשויות להשתנות מידי פעם באופן זמני. הודעות על שינוי בזמני המענה יפורסמו באתר האינטרנט.