



# אמנת השירות מיטב דש גמל ופנסיה.

"להיות ראויים לאמון לקוחותינו בניהול כספים במומחיות לאורך שנים בהגינות, בשקיפות ובאחריות"

אנו במיטב דש גמל ופנסיה מאמינים בחזון החברה ובערכיה ונפעל מתוך מחויבות עמוקה למתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחותינו. באמנה זו, אנו מצהירים ומתחייבים בפניכם כדלקמן:  
שירות איכותי ואמין מהווה תנאי יסודי ליכולתנו של לקוח לממש את זכויותיו באופן עקבי:

- אנו מתחייבים לנהוג בהגינות והוגנות תוך מתן כבוד לכל לקוח באשר הוא ולכל פניה באשר היא.
- אנו מתחייבים לשמור ולהגן על פרטיות לקוחותינו וכל מידע הקשור לחשבונותיהם.
- אנו מתחייבים לנהוג בשקיפות כלפי לקוחותינו ולהעניק להם מידע מלא ונגיש.
- אנו מתחייבים לענות לפניית לקוחותינו, באופן מקצועי, מנומק ובפרקי זמן מוגדרים בהתאם למדיניות החברה:
  - מענה ל כ-90% מהלקוחות הפונים למוקד הטלפוני\*.
  - מענה ל כ-70% מהלקוחות שנענו במוקד הטלפוני, בזמן המתנה ממוצע של עד 150 שניות.
- אנו מעמידים לרשות לקוחותינו מגוון אפשרויות לקבלת שירות:
  - במוקד טלפוני זמין, באזור האישי באתר האינטרנט, בפניות ONLINE בצ'אט ובפניות כתובות דרך אתר החברה [www.meitavdash.co.il](http://www.meitavdash.co.il).
  - משרדי קבלת קהל נגישים וזמינים ב: מגדל צ'מפיון, ששת הימים 30 בני ברק, קומה 23. ימים א-ה, 8:30-17:00.
  - בית מיטב דש, אזור תעשייה ספן, אשדות יעקב. ימים א-ה, 08:30-17:00.
- לטיפול בתלונות ובפניות הציבור, ניתן לפנות ישירות למונה על פניות הציבור בכתובת: [contact@meitavdash.co.il](mailto:contact@meitavdash.co.il)
- אנו מתחייבים לאפשר ללקוחותינו לבצע פעולות בחשבונותיהם בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בחוק ו/או מדיניות החברה:

נושא הפניה	לוח זמנים לטיפול בפניה
עדכון כתובת	מייד - בטלפון / באיזור האישי
עדכון מוטבים	עד 10 ימי עסקים
דוח יתרה	במעמד השיחה הטלפונית
דוחות תקופתיים	עד יום עסקים
קבלת הלוואה מכספי קופת"ג	עד 7 ימי עסקים
העברה בין מסלולים	3 ימי עסקים
העברה בין קופות גמל <sup>2</sup>	10 ימי עסקים
משיכת כספים מחשבון גמל/קרן השתלמות <sup>3</sup>	4 ימי עסקים
משיכת כספים מקרן פנסיה	4 ימי עסקים
ברור/עדכון דמי ניהול	14 ימי עסקים
גבייה - בירורים שונים	14 ימי עסקים
פניות הציבור - תלונה בכתב	30 ימים
יישוב תביעות בקרן הפנסיה	30 ימי עסקים

אנו מאמינים כי לקוחות החברה רשאים וזכאים לשוחח עם מנהלי החברה ומתחייבים כי מנהל יטפל בפניית לקוח המתקבלת במוקדי השירות של החברה בפרק זמן הקבוע במדיניות החברה.

1-לוח זמנים מותנה בקבלת כל המסמכים הנדרשים והמלאים לטיפול בפניה. ספירת ימי העסקים הינה מיום שאחר העברת הפניה לטיפול לגבי טפסים שהגיעו עד השעה 18:30. פניות שמתקבלות באמצעות דואר ישראל, פקס, מייל ואתר החברה מועברות לטיפול תוך 2 ימי עסקים. 2-בעת העברה בין קופות - לגבי עמית פעיל, מעת קבלת הפקודה ראשונה בקופה המקבלת. 3-3-3 ימי העסקים הראשונים בתחילת כל חודש מבוצע שיערוך של הנכסים בהם מושקיעים כספי החוסכים ועדכון המערכות בהתאם לתקנות מס הכנסה (כללים לניהול ואישור קופות גמל). התשכ"ד, סעיף 4א'. "מועדי התשלום לעמית המושך כספים", אם חל מועד קבלת הכספים באחד משלושת ימי העסקים הראשונים בחודש פלוני. רשימת הקופה לדחות את מועד התשלום ליום העסקים הרביעי באותו חודש.