

אמנת שירות אנליסט קופות גמל בע"מ

אנליסט קופות גמל בע"מ ("החברה") מאמינה כי על מנת להמשיך ולהוביל את תחום קופות הגמל וקרנות ההשתלמות בישראל היא מחויבת לשמור על ערך "הלקוח במרכז" על בסיס אחריות שירותית גבוהה, מתמשכת, משתפרת ורציפה וכן לנהל את החסכונות של עמיתיה בצורה המיטבית ביותר. אנו באנליסט מאמינים כי הדרך לשביעות רצון לקוח גבוהה מהשירות לו הוא זכאי, עוברת דרך טיפוח ערכי הליבה השירותית שלנו, כגון מקצועיות ושקיפות, זמינות ונגישות, אחריות ונאמנות.

אנליסט גמל מודה לקהל לקוחותיה ומעריכה מאוד את האמון הרב שניתן בה מעצם בחירתה לניהול חשבונותיהם של עמיתיה ומבטיחה כי תפעל בכל המישורים האפשריים על מנת ליצור מציאות שירותית חובקת לקוח לשביעות רצונו המלאה, במסגרת ההוראות הרגולטוריות של משרד האוצר.

מקצועיות ושקיפות

- ראית החברה הינה ראייה מערכתית כוללת, המתמקדת בצרכי הלקוח על בסיס אמינות ושקיפות המידע
- לאנליסט גמל צוות משווקים פנסיונים מורשים, הנכונים לספק שירות אישי ומקצועי לכל עמית באמצעות הטלפון, המייל או באמצעות פגישה אישית במשרדי החברה בת"א או באתר אחר הנוח ללקוח, בתיאום מראש.
 - שמירה על מקצוענות תעסוקתית אישית גבוהה של נותני השירות, שימוש במערכות מידע אמינות ונגישות ועוד, על מנת לספק מענה הולם ומקצועי תוך כיבוד פרטיותו וסודיותו של העמית.
 - בקרה ופיקוח מתמיד על מדדי איכות השירות, לרבות בחינת הלקוחות לשם שיפור הקשר עם העמית, להבנת רצונותיו וצרכיו השוטפים, ולהשגת שיפור ויעול מתמיד של השירות והמקצועיות באופן רציף ומתמשך.
 - שמירה על שקיפות ועדכניות המידע לעמיתים במסגרת התקנות הרגולטביות של משרד האוצר.
 - שאיפה למצוינות עסקית וכלכלית.
 - אמינות ויושרה כערך עליון.

זמינות ונגישות

- העולם המודרני ככפר גלובלי מציב מספר רב של אמצעים להשגת המידע הנדרש ללקוח. ניצול מיטבי של אמצעים אלה, מרכז עבור הלקוח את כל אפשרויות יצירת הקשר העומדות לרשותו, בכל נושא הקשור לחשבוננו אצלנו באנליסט גמל.
- מוקד השירות זמין לרשות לקוחות החברה ומאויש בנציגי שירות אישיים ומקצועיים בימים א'-ה' בין השעות 08:30-17:00.
 - בנוסף ניתן לפנות אל החברה הן באמצעות תיבת דוא"ל ייעודית gemel@analyst.co.il או באמצעות השארת הודעה במשיבון קולי עם מענה ממוכן.
 - מוקד שירות הלקוחות ינקוט בכל האמצעים העומדים לרשותו במסגרת הרגולטורית, על מנת להביא לשביעות רצונו של העמית. במידה והעמית יבקש לקבל שירות מבעל רישיון מתאים, ידאג מוקד השירות להעביר את פרטי הפניה לבעל הרישיון שיצור קשר עם העמית תוך יום עסקים אחד.
 - אתר האינטרנט של אנליסט קופות גמל זמין בכל עת ובו ניתן לקבל מידע כללי ואישי לרווחת העמית.

אחריות ונאמנות

אנליסט קופות גמל דוגלת בערכי האחריות ההדדית והנאמנות האישית לעמיתיה כחלק מהותי במתן השירות, מתוך הבנה כי מידע מדויק, אמין, רציף ומהימן הוא נדבך בסיסי בקיום קשר יציב, פורה ולאורך זמן עם עמיתה.

- החברה מחוייבת לשמירה על פרטיותו של העמית והמידע עליו וכן לאבטחתו במערכות המידע.
- זיהוי הלקוח יעשה עפ"י הוראות רגולטוריות רלוונטיות, על מנת לשמור על פרטיותו וכבודו של העמית.
- מידע, דו"חות ונתונים אישיים וכלליים יישלחו לבקשת העמית תוך יום עסקים אחד באמצעות הדוא"ל כעדיפות ראשונה, בפקס כעדיפות שנייה או בדואר כעדיפות שלישית.
- פדיון קופת גמל או קרן השתלמות, יבוצע בתוך 4 ימי עסקים מיום קבלת כל המסמכים הדרושים לביצוע המשיכה.
- עדכון פרטים אישיים, יבוצע בתוך 3 ימי עסקים מיום קבלת כל המסמכים הדרושים לביצוע הפעולה.
- עדכון מוטבים, יבוצע בתוך 3 ימי עסקים מיום קבלת כל המסמכים הדרושים לביצוע הפעולה.
- דוחות תקופתיים (שנתיים ורבעוניים) יישלחו לעמיתים בהתאם להגדרות הקבועות בהוראות הדין הרלוונטיות.
- פניות בדוא"ל או במשיבון ייענו תוך יום עסקים אחד.
- פניית עמית לממונה על פניות הציבור תיענה עד 30 יום מרגע קבלתה במשרדי החברה. תיבת הדוא"ל של הממונה על פניות הציבור הינה: Pniyot-gemel@analyst.co.il.
- אתר האינטרנט של אנליסט קופות גמל מספק לעמיתים מידע אישי מפורט וכן מפרסם מידע על החברה המנהלת כגון נתוני פעילות, תקנונים, עדכונים, דו"חות כספיים, פירוט השקעותיה ופרטי נושאי המשרה, חברי הדירקטוריון והוועדות השונות.
- אנליסט קופות גמל מחויבת בטיפול מקצועי, הגון ויסודי, בהתאם להוראות הרגולטור.

מה דעתך על השירות שלנו?

לקוחות אנליסט גמל יוכלו להשיג, להאיר ולהעיר בנושא רמת ואיכות השירות בדוא"ל, בטלפון ובסקרים שייערכו על ידי החברה.