

## אמנת שירות אנליסט קופות גמל בע"מ

אנליסט קופות גמל בע"מ ("החברה") מאמינה ומחויבת לשמירת 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 שיווק פנסיוני אישי ומקצועי לכל עמית באמצעות טלפון, דוא"ל או באמצעות פגישה אישית במשרדי החברה בת"א או באתר אחר הנוח ללקוח, בתיאום מראש.
- נציגי שירות הלקוחות יקיימו תקשורת יעילה עם הלקוחות ויענו על הפניות באופן מנומק וברור ככל שניתן.
- שמירה על מקצועיות 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 הוראות ההסדר התחיקתי והנחיות רשות שוק ההון, בטוח וחסכון והתאמה לצרכים המשתנים של כלל הלקוחות.
- 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 שירות הלקוחות ומוקד השירות למעסיקים זמינים לרשות לקוחות החברה והמעסיקים ומאויישים בנציגי שירות אישיים ומקצועיים בימים א'-ה' בין השעות 09:00-16:30.
- בנוסף ניתן לפנות אל החברה הן באמצעות תיבת דוא"ל ייעודית [gemel@analyst.co.il](mailto: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 3 ימי עסקים.
- אתר האינטרנט של אנליסט קופות גמל זמין בכל עת ובו ניתן לקבל מידע כללי ואישי לרווחת העמית כמו גם ביצוע פעולות שונות בשירות עצמי.

## 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 עמיתיה.

- החברה מחויבת לשמירה על פרטיותו של העמית והמידע עליו וכן לאבטחתו במערכות המידע.
- זיהוי הלקוח ייעשה עפ"י הוראות רגולטוריות רלוונטיות ונהלי החברה על מנת לשמור על פרטיותו וכבודו של העמית.
- מידע, דו"חות ונתונים אישיים וכלליים זמינים לצפייה ב"אזור האישי", באתר האינטרנט של החברה ויישלחו לבקשת העמית בתוך 7 ימי עסקים באמצעות הדוא"ל כעדיפות ראשונה או באמצעות הדואר כעדיפות שנייה.
- הלוואות תינתנה בתוך 10 ימי עסקים, מיום קבלת כל המסמכים והאישורים הדרושים.
- פניות בדוא"ל או במשיבון או הודעות שהתקבלו במוקד ההודעות ייענו בתוך 3 ימי עסקים.
- פניית עמית לממונה על פניות הציבור תיענה עד 30 יום מרגע קבלתה במשרדי החברה. תיבת הדוא"ל של הממונה על פניות הציבור הינה: [pnivot.tzibur.gemel@analyst.co.il](mailto:pnivot.tzibur.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 להאיר ולהעיר בנושא רמת ואיכות השירות בדוא"ל ל [yaniv@analyst.co.il](mailto:yaniv@analyst.co.il).