**אמנת השירות של שובל – חברה לניהול קופת גמל מפעלית בע"מ**

שובל – חברה לניהול קופת גמל מפעלית בע"מ רואה באיכות השירות כאחד היעדים המרכזיים בפעילותה, ולכן שמה לה כיעד להבטיח רמת שירות גבוהה ונאותה על מנת להגביר את שביעות רצון העמיתים מהשירותים הניתנים להם.

על מנת להשיג יעדים אלו, תפעל החברה להעסקת עובדים מקצועיים ומיומנים, בעלי תודעת שירות גבוהה אשר יספקו שירות אדיב ומקצועי לעמיתי הקרן.

אנו מתחייבים:

* להקפיד על יחס אדיב, הוגן וסבלני, תוך שמירה על שקיפות, יעילות מקצועיות, כבוד ואכפתיות.
* לשיתוף פעולה מלא עם העמיתים בעבר ובהווה.
* לשמירה על פרטיות העמיתים ומתן מענה מנומק, אמין ומקצועי ככל הניתן בזמן סביר תוך מתן תשובות ברורות ומנומקות.
* לפעול למען העמיתים בכל דרך אפשרית.
* לתת מענה לפניות במגוון ערוצים - מענה טלפוני, דואר ישראל, דואר אלקטרוני ופקס.

מידע כללי בנוגע לאופן ההתנהלות ולדרכי הפעולה של החברה יהיה זמין באופן רציף לעמיתי הקופה באתר האינטרנט, וכן יינתן מידע, ככל שיידרש, באמצעות מוקד השירות של החברה.

אתר החברה יהיה זמין לקבלת מידע כללי בכפוף לאבטחת מידע בנושאים מגוונים. לעמיתים תהיה אפשרות לקבל מידע אישי וכללי ולהוריד טפסים דרך האתר.

אנו מתחייבים לשפר את עצמנו ולהפיק לקחים כאשר לנגד ענינו עומדת טובת העמיתים.

שובל עושה את מירב המאמצים לשיפור מתמיד בשירות ותשמח לעמוד לרשותך בכל עת:

1. במוקד הטלפוני - 03-7706088
2. באמצעות פקס - 03-5155936
3. באמצעות דואר אלקטרוני - shoval@fibi.co.il
4. בכתב בכתובת: הבנק הבינלאומי – מחלקת קופות גמל, ת.ד. 35360 ת"א 6135301.

מדדי שירות

החברה המנהלת מתחייבת למדדי השירות הבאים:

* שעות פעילות המוקד הטלפוני – בימי חול בין השעות 08:00-17:00 ובימי שישי בין השעות 08:00-12:00.
* זמן מקסימלי להמתנה למענה טלפוני – עד 4 דקות.
* תינתן אפשרות לבקש שירות של שיחה חוזרת, אשר תבוצע בתוך יום עסקים אחד.
* קבלת אישורים (דוח שנתי, אישור מס, פירוט יתרות וכו') – באמצעות מענה אלקטרוני ללא צורך בהמתנה למענה אנושי, האישורים יישלחו תוך 5 ימי עסקים.
* פניה לקבלת מידע – פניות בדואר/דוא"ל/פקס בבקשה לקבלת אישורים ייענו בתוך 10 ימי עסקים ממועד הפניה.
* תלונות ופניות הדורשות בירור משפטי – ייענו בתוך 21 ימי עסקים ממועד הפניה.
* קבלת קהל – בשעות פעילות סניפי הבנק הבינלאומי.