

אמנת שירות

מור קופות גמל בע"מ (להלן: "מור קופות גמל/החברה").

אנו מנהלי ועובדי מור קופות גמל, רואים בקהל לקוחותינו את הנכס העיקרי של החברה ושואפים להעניק ללקוחותינו את הביטחון הדרוש לניהול חסכוניתיהם, תוך מיקוד בניהול השקעות מקצועי ואחראי ובמתן שירות אמין ואיכותי. על מנת לעמוד בסטנדרט השירות הגבוה ביותר, חרטנו על דגלנו מספר ערכים לאורם אנו מבקשים לפעול.

כבוד והגינות:

אנו מתחייבים לנהוג כלפי לקוחותינו ביחס של כבוד והגינות, לשמור ולהגן על סודיות פרטי הלקוחות ולהגן על זכותם לפרטיות, כמתחייב על-פי דין. אנו רואים את מערכת היחסים עם הלקוח כקשר מתמשך וארוך טווח.

מקצועיות:

אנו מתחייבים לתת ללקוחותינו שירות ברמה מקצועית גבוה ביותר, תוך כדי שימת דגש למענה לצרכי הלקוחות וחווית שירות חיובית. אנו מתחייבים לתת ללקוחותינו שירות זמין ורציף במגוון ערוצי תקשורת, לרבות במענה אנושי במוקד הטלפוני, באזור אישי שבאתר האינטרנט של החברה ובכתובת הדואר האלקטרוני של החברה amitim@more.co.il אנו עושים ככל שביכולתנו להיערך גם לתקופת שיא/עומסים, על מנת לספק מענה בזמן סביר ולעמוד במדדי השירות לפיהם פועלת החברה.

זמינות:

להלן זמני הטיפול בהתאם לנושא הפניה:

נושא הפנייה	סוג הפנייה	לוח זמנים לטיפול בפנייה
עדכון פרטים	פרטים אישיים	3 ימי עסקים
עדכון מוטבים	מוטבים	7 ימי עסקים
אישורים ודוחות	הפקת דוח רבעוני או שנתי	5 ימי עסקים
העברות	בין מסלולי השקעה	3 ימי עסקים
העברות	בין קופות גמל	10 ימי עסקים*
תשלומים	משיכה כספיים	4 ימי עסקים**
הפקדות	בירור לגבי הפקדות	5 ימי עסקים
פניות הציבור	בירור ותלונות	30 ימי עסקים

ערוצי תקשורת:

מוקד שירות לקוחות טלפוני: מתן מענה בימים א-ה בין השעות 08:30 - 16:00 בטלפון: 03-5605459
פניה לממונה על פניות הציבור ניתן להעביר במייל לגב' שירן ברק: Pniot.MoreGemel@more.co.il

*בעת העברה בין קופות - לגבי עמית פעיל מעת קבלת ההפקדה ראשונה בקופה המקבלת 10 ימי עסקים.
**ב3 ימי העסקים הראשונים לחודש בתחילת כל חודש מבוצע שיערוך המתפעלים של הקופה שיערוך של הנכסים בקופות ועדכון המערכות. בהתאם לתקנות מס הכנסה סעיף 41א' (כללים לניהול קופות גמל) "מועדי התשלום לעמית מושך כספים" אם חל מועד קבלת הכספים באחד משלושת ימי העסקים הראשונים בחודש, רשאית הקופה לדחות את מועד התשלום ליום העסקים הרביעי באותו חודש. ראשית על פי חוק הקופה לדחות את המשיכה ליום הרביעי באותו החודש.