

אָרַם גַּמּוּלִים – חברה לניהול קופות גמל בע"מ (להלן: "החברה"), המנהלת בנאמנות את קופת הגמל אָרַם (להלן: "הקופה") מתכבדת להציג את אמנת נותני השירות לעמיתה.  
אנו באָרַם גַּמּוּלִים, הצבנו בפנינו כמטרה מרכזית, לפעול לטיפול השירות האיכותי ביותר לעמיתים באמצעות ערכים מובילים של: אחריות, מקצוענות, נגישות, זמינות וכבוד הדדי. צוות העובדים והמנהלים בחברה מחויבים לתת לעמיתים, בכל עת ועת, את השירות המיטבי. אנו מאמינים כי השירות שאנו מעניקים לעמיתים הוא בין הגורמים החשובים אשר יוצרים נאמנות וקשר ארוך טווח ומפרה בין החברה לעמיתה.

### להלן העקרונות המנחים את החברה במתן שירות לעמיתה:

#### מקצועיות

1. אנו מתחייבים להעניק שירות אישי, מקצועי, מהיר, יעיל, אדיב וסובלי ותוך שיפור מתמיד.
2. אנו מתחייבים להעמיד לרשות עמיתינו מגוון אמצעי התקשרות:  
(א) דואר אלקטרוני: [aramg@aramg.org.il](mailto:aramg@aramg.org.il)  
(ב) אתר האינטרנט של החברה: [www.aram-gmulim.co.il](http://www.aram-gmulim.co.il)  
(ג) פקס: 03-5765410  
(ד) דואר: ז'בוטינסקי 33, רמת גן, בניין התאומים 1, 5251107  
(ה) מענה אנושי טלפוני: 03-5765400  
(ו) פגישה אישית עם גורם מוסמך ומורשה, מטעם החברה.
3. אנו מתחייבים להצגת נתונים מלאים אודות החברה כנדרש על פי הוראות הדין, באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
4. אנו מתחייבים לשמור ולהגן על פרטיות העמיתים.

#### זמינות – יעילות

- החברה מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב, על נציגיה להיות זמינים לעמיתה בערוצי תקשורת שונים, ולספק מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי, ולכן:
1. אנו מתחייבים להתחיל טיפול ולתת מענה ראשוני לפניית של לקוחות החברה המגיעות באמצעות הפקס או דואר אלקטרוני ביום קבלת הפנייה או עד לסיום יום העבודה העוקב.
  2. אנו מתחייבים לטפל בבקשת לקוח לביצוע פעולה בחשבוננו, בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בהוראות הדין.
  3. אנו מתחייבים לענות לפנייה בכתב של לקוחות החברה, תוך 3 ימי עסקים.

4. אנו מתחייבים להיות זמינים ללקוחותינו בשעות פעילות החברה בימים א-ה (בימי עבודה של החברה), בין השעות 9:00 – 15:00 בטלפון 03-5765400. זמן המתנה למענה מקצועי לא יעלה על הקבוע בהוראות הדין (5 דק')
5. אנו מתחייבים כי כל פנייה לממונה על פניות הציבור תיענה באופן מנומק ככל שניתן ובהתאם לנוהל ממונה פניות הציבור המפורסם באתר החברה.
6. בכל תלונה או השגה ניתן לפנות ישירות לממונה פניות הציבור **(דרכי הפנייה לממונה על תלונות הציבור מפורסמות באתר החברה)**

### **שקיפות**

1. אנו מתחייבים לשלוח לעמיתינו דוח אישי מפורט לאחר תום שנה קלנדרית כנדרש בדין.
2. אנו מתחייבים לשלוח לעמיתינו הודעה בגין כל ביצוע פעולת משיכה/העברה בחשבונם כנדרש בדין.
3. לרשות העמיתים עומד אתר החברה בכתובת [www.aram-gmulim.co.il](http://www.aram-gmulim.co.il) המאפשר נגישות גם לחשבון העמית וקבלת מידע אישי.
4. באתר האינטרנט של הקופה יפורסם כל המידע הנדרש בהתאם להוראות רשות שוק ההון.

### **פרטיות וכבוד**

1. נענה לכל פנייה ביחס של כבוד והערכה, סבלנות, בסבר פנים יפות ובנימוס, ונסייע ככל האפשר במסגרת הנהלים ותקנון הקופה.
2. אנו מתחייבים לכבד את פרטיות העמית, לשמור על סודיותו ופרטיותו המלאה בהתאם לנדרש בהוראות הדין מעת לעת.
3. אני מתחייבים לשמור כל מידע שיימסר על ידי העמית בהתאם לתקנות השמירה על סודיות וחיסיון מידע.
4. אנו מתחייבים לכבד את המאפיינים הייחודיים של לקוחות החברה, ובכללם את מינם, דתם, מוצאם, מגדרם, מצבם הרפואי, דעותיהם והשקפותיהם.

### **השגות על רמת השירות**

החברה מעודדת את עמיתה להשיג על רמת השירות הניתנת להם, מתוך אמונה שביקורת מביאה לשיפור בשירות. אנו נעשה מאמצים רבים וכנים על מנת להעניק לפניות העמיתים טיפול מקצועי מהיר ומכובד. לשם שיפור רמת השירות יוכלו עמיתי הקופה להשיג בפני הנהלת החברה על איכות השירות שניתנה להם, במשרדי החברה או באמצעות הטלפון, תיבת הדואר של החברה, דואר האלקטרוני ופקס. אנו נוודא כי השגות העמיתים שהתקבלו בעניין רמת השירות תטופלנה במהירות המרבית ולא יאוחר מ-14 ימי עסקים.

הערות:

- שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין.
- יש לראות באמצעי התקשורת ועקרונות האמנה לעיל כהצהרת כוונות בלבד ולא התחייבות הסכמית/חוזית כלפי העמיתים ו/או כלפי צד אחר.