

אמנת שירות ומדיניות לטיפול הוגן בלקוחות

■ אודות החברה

אינפוניטי השתלמות, גמל ופנסיה בע"מ ("החברה") היא חברה המנהלת קופות גמל, קרנות פנסיה, קרנות השתלמות וקופות פיצויים, ומשתייכת לקבוצת אינפוניטי – קבוצת ההשקעות היחידה בישראל הפועלת ללא ניגוד עניינים.

כמנהלי כספים והשקעות, אנו ערים ומודעים לכובד האחריות המונחת על כתפינו. מאחר שחלק ניכר מהעתיד הפיננסי של לקוחותינו מצוי באחריותנו, אנו נחתור ללא לאות לספק לו הגנה לצד השבחה באופן עקבי ככל שניתן.

הדומיננטיות וההצלחה העסקית של הקבוצה, מתאפשרת הרבה בזכות ההון האנושי שלנו. באינפוניטי מועסקים אנשי מקצוע מהמעלה הראשונה הפועלים על בסיס ידע מקצועי נרחב, ניסיון עשיר ורצון מתמיד לחקור ולהעמיק את הידע באופן אקטיבי, כשהשאיפה למצוינות הינה נר לרגלינו.

החברה פועלת תוך ציות מתמיד להנחיות הרגולטורים השונים, ובשילוב עם התרבות הארגונית המעודדת למידה ובקרה על כל תהליך ופעולה הננקטים, הינה מובילה בתחומה ומיישמת כללי ממשל תאגידי קפדניים.

החברה הציבה לעצמה כמטרה מרכזית לפעול לטיפול מתן שירות איכותי, יסודי ואדיב לעמיתיה ושותפיה העסקיים, תוך הקפדה על יישום ושמירה על ערכי היסוד של הקבוצה.

■ עקרונות היסוד באמנות השירות

■ הימנעות מניגוד עניינים

החברה משתייכת לקבוצה אשר חרטה על דגלה ובידלה את עצמה כארגון הפועל ללא ניגוד עניינים, ואשר נמנע ממצבים אשר עלולים לעמוד בסתירה למחויבות ולטובתם של העמיתים.

■ מקצוענות

החברה שמה דגש על יישום איכותי של יכולת מקצועית פיננסית והשגת יתרון תחרותי, באמצעות שאיפה ליצירת ביצועים עודפים על פני המתחרים בתעשייה.

■ אמינות וישר

החברה מתחייבת לכיבוד החוק והסביבה העסקית בה היא פועלת, תוך מחויבות לשמירה על תחרות הוגנת והקפדה יתרה על ההתחייבות החוזית, כאשר טובת הלקוח במרכז.

■ שקיפות ושיתוף פעולה

לחברה שאיפה ללא פשרות להשגת תשואה נקייה מניגוד עניינים, ובהתאם לרמת ציפיות הלקוח והתמקדות בצרכיו. לצורך כך אנו מקפידים לשמור על קשר רציף והדדי עם העמיתים, במטרה לספק תמונת מצב עדכנית, שקופה ומהימנה.

■ הגנה על זכויות עמיתים

החברה מקפידה על עמידה בכל הוראות החוק והנחיות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר, תוך שמירה קפדנית על זכויות העמיתים ופרטיותם.

■ מתדולוגיית שירות ושביעות רצון

צוות העובדים והמנהלים כאחד, מחויבים לספק לכל לקוח ושותף עסקי את השירות המקצועי האמין והאישי, בסטנדרטים הגבוהים ביותר, ללא העדפת זה על אחר, במטרה לשמור ולהצדיק את האמון לו זכינו ולפתח קשר ארוך שנים ומפרה בין החברה ללקוחותיה ולשותפיה.

■ אחריות

עובדי ומנהלי החברה מודעים לחשיבות הרבה הכרוכה בעבודתם. לפיכך, הינם נושאים באחריות מלאה על כל פעולותיהם, וכנגזרת מכך מחויבים לבקיאיות מלאה בכל הנושאים שבתחומי אחריותם.

■ זמינות ואיכות המידע

החברה תשמור על יכולות טכנולוגיות גבוהות, ועל כן, ההשקעה בתשתיות ובציוד הינה מתמדת, על מנת שנציגו יוכלו להעניק שירות יעיל, ברמה הגבוהה ביותר.

ממונה על פניות הציבור: מר ערן כהן
 רח' המנופים 8, הרצליה פיתוח, ת.ד. 2031, 4612001
 טלפון: 09-957900 , פקס: 09-9542020
 דוא"ל: PniyotGemel@infinity.co.il

- קבלת מידע אישי אודות קופות הגמל וקרנות ההשתלמות באמצעות מערכת "אינפיניטי גמל INFO".
- קבלת ייעוץ מקצועי ע"י בעל רישיון בתחום הפנסיוני, לבחינת הרכב ההשקעה והתאמתו לתנאי השוק ולצרכי הלקוח.
- הלוואות - קבלת הלוואה לכל מטרה ובתנאים אטרקטיביים (בכפוף לתקנון).
- פגישות אישיות עם מתכננים פיננסיים ופנסיונים לביצוע מבדק פיננסי משפחתי.

■ מחלקת שירות לעמיתים

- מענה טלפוני יעיל ומהיר (בזמן אמת) בימים א'-ה', בשעות: 08:00-16:00, במס': 09-9579000
- העברת פניות לפקס שמספרו: 09-9542020
- דוא"ל: gemelishi@infinity.co.il
- פניה למשרדי החברה אשר פתוחים לקבלת קהל (בתיאום מראש), בימים א'-ה', בשעות 08:00-16:00.
- אתר אינטרנט זמין לקבלת מידע כללי בכל עת
- בכתובת: www.infinity.co.il
- מערכת "אינפיניטי גמל INFO" לצפייה בחשבונות העמיתים.

■ מחלקת מעסיקים

- נציגי שירות ייעודים לטיפול בפניות מעסיקים זמינים בימים א'-ה', בין השעות: 08:00-16:00.
- בטלפון: 09-9579000, בפקס: 09-9542020, בדוא"ל: infi_employer@infinity.co.il
- הפקת דוחות ואישורים עפ"י בקשה ובהתאם לצרכי המעסיק.
- אפשרויות הפקדה: ניתן לבצע הפקדה במגוון דרכים: שיקים, העברה בנקאית ומסלקה.
- מעקב אחר ביצוע הפקדות עבור העובדים בתשלומים חודשיים רצופים, בשיעורים ובמועדים כמפורט בתקנות.

אנו עושים את מירב המאמצים להעניק ללקוחותינו את השירות הטוב ביותר, בזמן הקצר ביותר, ככל הניתן:

- אנו מתחייבים לתת מענה ראשוני לבקשות שמגיעות באמצעות הפקס או דוא"ל בתוך שני ימי עסקים מקבלת הבקשה.
- אנו מתחייבים לתת מענה לכל פנייה שהגיעה בכתב באמצעות הדואר בתוך 21 ימי עסקים.
- אנו מתחייבים להשיב לכל עמית לא יאוחר מ-24 שעות ממועד פנייתו לחברה, וכן לטפל בבקשתו, בתקופת שיגרה, בהתאם ללוח הזמנים הבא (בכפוף לקבלת כל המסמכים הנדרשים והמלאים לטיפול בפנייה ולהוראות כל דין):

נושא הפנייה	סוג הפנייה	לוח לטיפול בפנייה
עדכון פרטים	פרטים אישיים	14 ימי עסקים
	מוטבים	5 ימי עסקים
דוחות	הפקת דוחות	6 ימי עסקים
העברות	העברה בין מסלולים	3 ימי עסקים
	העברה בין קופות	10 ימי עסקים ¹
תשלומים	משיכת כספים	4 ימי עסקים ²
דמי ניהול	בירור לגבי גובה דמי ניהול	4 ימי עסקים
פניות הציבור	מכתבים	30 ימי עסקים

תמיד לשירותכם!

1 העברה בין קופות: עמית פעיל- מעת קבלת הפקדה ראשונה בקופה המקבלת.
 2 בשלושה ימי העסקים הראשונים בתחילת כל חודש מבצעים הבנקים המתפעלים שיערוך של הנכסים בקופות ועדכון המערכות. בהתאם לתקנות מס הכנסה (כללים לניהול קופות גמל) התשכ"ד, סעיף 41 יא, אם חל מועד קבלת הכספים באחד משלושת ימי העסקים הראשונים בחודש קלנדרי, רשאית הקופה לדחות את מועד התשלום ליום העסקים הרביעי באותו החודש.