



אמנת שירות

מתוך מחויבות לשירות איכותי יעיל ואפקטיבי הקרן חרטה על דגלה לדבוק בערכים של יעילות מקצועיות שקיפות ובקרה לטובת כלל עמיתיה.

עיקרי אמנת השרות :

יעילות

- תקשורת יעילה – אנו מתחייבים לספק מענה לעמיתי השירות באופן מקצועי, אמין, מהיר ואדיב.
- תקשורת זמינה- אנו מתחייבים למענה על פניות העמיתים בזמן סביר, באמצעי תקשורת הבאים : טלפון, משיבון, דואר, דוא"ל ופקס בהתאם למדיניות דירקטוריון הקרן.

מקצועיות

- אנו שמים דגש על מתן שירות אישי ומקצועי ועל כן מכשירים את נציגינו לספק פתרון מקצועי לכל פניה בנושאי השירות שמספקת הקרן בהתאם לנדרש ובהתאם לאמור בחוק.
- פניות הדורשות ייעוץ משפטי מועברות לבחינת היועץ המשפטי של הקרן.

שקיפות

- אנו מתחייבים למסור לעמיתים מידע מלא וענייני בהתאם לפניה ובהתאם להוראות הדין, באופן הגון יסודי בהתאם לתקנון הקרן ללא משוא פנים ושמירה על כבוד העמיתים.

בקרה

- **בקרה פנימית**- אנו מתחייבים לבדיקה ושיפור של איכות המענה בהתייחס ל:
 - א. זמן ההמתנה למענה נציגי שרות לקוחות.
 - ב. איכות המענה ברמה המקצועית.
 - ג. אדיבות ואמינות נציגי שירות הלקוחות.
- **בקרה חיצונית**- ממונה על פניות הציבור- העמיתים יוכלו להשיג על רמת השירות במשלוח תלונה לממונה על תלונות הציבור כמפורט באתר.

מדדי רמת שירות

מענה טלפוני אנושי-מענה תוך כ-3 דקות ובתקופות שיא* כ-5 דקות. בהיעדר מענה אנושי השיחה תועבר למשיבון.

משיבון- מענה תוך 24 שעות ובתקופות שיא 48 שעות.

דואר, דוא"ל ופקס - פניות רגילות לא יאוחר מ- 7 ימי עסקים מיום הגעת המסמכים למשרדי החברה ובתקופת שיא בתוך 14 ימי עסקים מיום הגעת המסמכים למשרדי החברה. בקשה לקבלת העתקים ממסמך אשר העמית חתום עליו, לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ובתקופת שיא 20 ימי עסקים. פניות אחרות (מידע בלתי שגרתי ו/או שאלות הדורשות בירור משפטי) לא יאוחר מ- 21 ימי עסקים ובתקופת שיא 42 ימי עסקים.

*תקופות שיא- בשעת משבר בשוק ההון, בעת קבלת דוחות רבעוניים, בעת משלוח הודעה מיוחדת או אירוע מיוחד שיוגדר ככזה על ידי הנהלת הקרן.