



# יהב אחים ואחיות – חברה לניהול קופות גמל בע"מ

## 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, משיבו, דואר, דוא"ל ופקס בהתאם למדיניות דירקטוריון הקרן.

#### מקצועיות

- אנו שמים דגש על מתן שירות אישי ומקצועי, אשר יוענק בהגינות ובכבוד, תוך כיבוד פרטיות, סודיות וחיסיון המידע של העמית. על כן, אנו מכשירים את נציגינו לספק פתרון מקצועי לכל פניה בנושאי השירות שמשפיקת 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 נציג 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 החברה.

#### מדדי רמת שירות

- **מענה טלפוני אנושי**-משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על חמש דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב ובתקופות שיא\* כ- 10 דקות. בהיעדר מענה אנושי השיחה תועבר למשיבו.
- **הודעות שנמסרו ע"י משיבו**- 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.
- פניית איכות מידע מהמסלקה הפנסיונית- תגובת החברה תועבר תוך 3 ימי עסקים מהמועד שבו הועברה הפנייה

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

אושר בדירקטוריון 28.11.19