

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 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 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.

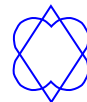
מדדי רמת שירות

מענה טלפוני- בחברה יינתן שירות טלפוני לעמיתים בימים א-ה בשעות הפעילות וכן שירות הודעות קולי הפועל 24 שעות. משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי לא יעלה על 5 דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב שירות שיחה חוזרת - הפונה יקבל מידע על מיקומו בתור ותינתן לו האפשרות לבקש שירות של "שיחה חוזרת".
השיחה החוזרת תבוצע בתוך יום עסקים אחד.

קבלת אישורים – הפונה למוקד יוכל לבקש אישורים שונים (כגון דוח שנתי, אישור מס, פירוט יתרות) ללא צורך בהמתנה למענה אנושי, באמצעות הקשת מספר. האישורים יישלחו לפונה בדואר בתוך 5 ימי עסקים ממועד הפניה. שירות זה יופעל במשך כל שעות היממה כולל בשבתות וחגים.

שירות הודעות קולי- מענה תוך 3 ימי עסקים ובזמני השיא* עד 5 ימי עסקים.
פניות לקבלת אישורים/מידע – פניות בדואר/ בדוא"ל/ ובפקס בבקשה לקבלת אישורים/ מידע שניתן לשלוח מתוך המערכת הממוחשבת – ייענו בתוך 3 ימי עסקים ממועד הפניה.

פניות לקבלת מידע/העתק מסמך שאינו מופיע במערכת הממוחשבת - ייענו בתוך 10 ימים.
פניות איכות מידע מהמסלוקה הפנסיונית- תגובת החברה תועבר תוך 3 ימי עסקים מהמועד שבו הועברה הפנייה



פעולות הקשורות לזכויות העמיתים – מענה ינתן בהתאם להוראות הדין

*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 26.11.20