

אמנת שירות לקוחות

החברה לניהול קרן ההשתלמות

לעובדי המדינה

בע"מ

תאריך אישור המסמך בדירקטוריון לראשונה: 20.05.2012

23.12.2015 : עודכן בדירקטוריון ביום :

23.05.2016 : עודכן בדירקטוריון ביום :

31.10.16 : עודכן בדירקטוריון ביום :

בתוקף מתאריך 20.05.12, מהדורה 1
בתוקף מתאריך 23.12.15, מהדורה 2
בתוקף מתאריך 23.05.16, מהדורה 3
בתוקף מתאריך 31.10.16, מהדורה 4

החברה לניהול
קרן ההשתלמות לעובדי המדינה
בדירוג המינהלי בע"מ



אמנת שירות לקוחות

1. מבוא

אמנת השירות באה להציג את אופן ותכולת מתן השירות במסגרת תחום פעילותה של החברה לניהול קרן ההשתלמות לעובדי המדינה בע"מ (להלן: "החברה" ו"הקרן" בהתאמה), וכמו כן להגדיר את היעדים והמטרות להשגה במתן השירות של החברה אל מול לקוחותיה – עמיתים פוטנציאליים, עמיתים קיימים, תובעי זכויות ובאי כוחם (להלן: "עמיתים") כפי שהותוו במדיניות שירות הלקוחות של החברה.

2. עקרונות אמנת השירות

החברה מתחייבת לעשות כל שביכולתה בכדי לעמוד בעקרונות הבאים בהתנהלות אל מול העמיתים:

- שמירה על דיסקרטיות וכיבוד פרטיותם של העמיתים.
- התייחסות לעמיתים בכבוד, הערכה והגינות.
- קיום מערך התקשרות מול הלקוחות (טלפוני ופרונטאלי), אשר יפעל בצורה יעילה ויעניק מענה יעיל, מהיר, מקצועי, ברור, מנומק, שירותי, אדיב ותמציתי לכלל העמיתים – המענה יכלול הסבר לגבי אופן הטיפול בבקשה, קבלת שירות באמצעי ההתקשרות השונים, ובמידת הצורך אופן הטיפול בתלונה. אצל הממונה על פניות הציבור של החברה.
- שמירה על אמינות, ניקיון כפיים, והיותה ראויה לאמון העמיתים וקיום נאמנות חסרת פשרות לעקרונות המצוינים להלן.

3. מדדי שירות

3.1. החברה קבעה מספר מדדי שירות כמותיים אשר יסייעו לה להבטיח את עמידתה בעקרונות השירות אשר צוינו לעיל, כדלקמן:

א. קבלת פניה טלפונית:

1. מענה לפניה טלפונית יבוצע לכל היותר בתוך פרק הזמן הקבוע לענין זה בדיון. כמו כן, תינתן לעמית אפשרות להשאיר הודעה קולית במערכת המענה הטל, וזאת הן במסגרת שעות המענה הטלפוני של החברה והן לאחריהן. היה ועמית השאיר הודעה כאמור יחזור אליו נציג שירות של החברה בתוך יום עסקים אחד לכל היותר.

במקרה של ריבוי פניות טלפונית, קרי, כאשר זמן המתנה מעל 180 שניות - מועברות השיחות ישירות לנציגות שירות נוספות, במוקד המורחב. בנוסף, כאשר אין נציגי מוקד, אזי המערכת מעבירה את השיחות למוקד המורחב לאחר 0 שניות. המוקד הטלפוני המורחב, מורכב מעובדות חברה נוספות שנבחרו מראש, לצורך תגבור המוקד הטלפוני הרגיל. מספר העובדות הנוספות הנדרש יקבע עפ"י שיקול דעת ממונת שירות לקוחות.

בתוקף מתאריך 20.05.12, מהדורה 1
בתוקף מתאריך 23.12.15, מהדורה 2
בתוקף מתאריך 23.05.16, מהדורה 3
בתוקף מתאריך 31.10.16, מהדורה 4

החברה לניהול
קרן ההשתלמות לעובדי המדינה
בדירוג המינהלי בע"מ



אמנת שירות לקוחות

2. פניה טלפונית אל נציגי השירות במשרדי החברה תיבדק וינתן מענה מיידי ככל שהדבר אפשרי.
3. היה ונציג השירות שקיבל את הפניה אינו יכול לתת לעמית מענה מיידי, הוא יעביר את הפניה לממונת שירות לקוחות, אשר תנחה אותו כיצד לטפל בפניה. נציג השירות יחזור אל העמית עם תשובתו בתוך יום עסקים אחד.
4. במקרים בהם הטיפול בפניית העמית דורש זמן רב יותר, יעדכן נציג השירות את ממונת שירות הלקוחות, והנושא יטופל על ידי נציג השירות בתוך שבעה ימי עסקים. עם סיום הטיפול, ולא יאוחר מ- 7 ימי עסקים מיום קבלת הפניה כאמור, יעדכן נציג השירות את ממונת שירות הלקוחות על תוצאותיו ויחזור לעמית עם תשובתו.
5. היה והטיפול בפניה על ידי נציג שירות לקוחות לא יסתיים בתוך שבעה ימי עסקים כאמור, יעביר את הפנייה לטיפול ממונת שירות לקוחות, אשר על פי שיקול דעתה תפנה את הטיפול בפנייה לגורם המתאים ותדאג, כי הטיפול בפנייה, לרבות החזרת התשובה לעמית, יסתיים בתוך שבעה ימי עסקים נוספים לכל היותר.
- במקרים המפורטים בסעיף זה לעיל, בהם הועבר הטיפול בפניה לממונת שירות לקוחות, תדאג האחרונה, כי נציג השירות יודיע לעמית על העיכוב בהשלמת הטיפול בפנייתו ועל הסיבה לעיכוב, וזאת בחלוף 7 ימי עסקים לכל היותר ממועד פנייתו הראשונה של העמית.
6. במקרים חריגים בלבד, כגון בעת טיפול בפנייה המחייבת המתנה לקבלת מידע ממצדדים שלישיים, ממונת שירות לקוחות תהא רשאית להאריך את פרק הזמן להשלמת הטיפול בפנייה והחזרת התשובה לעמית עד ל לשלושים יום, לכל היותר.
- במקרים חריגים כאמור ובחלוף 14 ימי עסקים במהלכם לא הושלם הטיפול בפניית העמית, תדאג ממונת שירות הלקוחות, כי נציג השירות יודיע לעמית על העיכוב בהשלמת הטיפול בפנייתו עקב המתנה לקבלת נתונים נוספים מצד שלישי, וכי עם קבלתם תועבר אליו תשובה.
7. למען הסר ספק, טיפול בפניה במשך פרק זמן שמעל יום עסקים אחד ייעשה באישור ממונת שירות לקוחות בלבד, בהתאם לפרקי הזמן המפורטים בסעיפים 3-5 לעיל, לפי הענין.
8. ממונת שירות הלקוחות תפיק ממערכת קשרי לקוחות ("הג'נריקס") דוח שבועי הכולל פניות שהטיפול בהן לא הסתיים בתוך שבעה ימי עסקים ממועד פנייתו של העמית, ותנהל מעקב אחר השלמת הטיפול בהן בתוך פרקי הזמן המפורטים בסעיפים 3-5.

בתוקף מתאריך 20.05.12, מהדורה 1
בתוקף מתאריך 23.12.15, מהדורה 2
בתוקף מתאריך 23.05.16, מהדורה 3
בתוקף מתאריך 31.10.16, מהדורה 4

החברה לניהול
קן ההשתלמות לעובדי המדינה
בדירוג המינהלי בע"מ



אמנת שירות לקוחות

9. נציג השירות אשר קיבל את הפנייה הראשונית מהעמית יהא אחראי על הקלדת המידע אודות הפנייה עצמה, תוצאות הטיפול בה וסיום הטיפול בה במערכת קשרי לקוחות ("הגיניקסי").

ב. קבלת פניה באמצעות דוא"ל:

פניה באמצעות דוא"ל תטופל באופן זהה לטיפול בפניה טלפונית, ויחולו לגביה כל הוראות סעיף 3א לעיל, בשינויים המחוייבים.

ג. קבלת פניה בכתב:

1. עם קבלת הפנייה בכתב, ולא יאוחר משני ימי עסקים מאוחר לאחר מכן, יעודכן העמית טלפונית על קבלת פנייתו. במידת הצורך וככל שלא ניתן יהא לפנות לעמית טלפונית, יישלח מכתב המאשר את קבלת הפנייה. תיעוד הפנייה הטלפונית וכן המכתב האמור יתויקו בתיק העמית.

2. נציג השירות, שתוכן הפניה בתחום אחריותו, ישיב בכתב לכל פנייה של עמית שהתקבלה בכתב, תוך זמן סביר בנסיבות העניין ובכל מקרה לא יאוחר מ-30 יום ממועד קבלת הפניה במשרדי החברה. פניית העמית ותשובת החברה יתויקו בתיק העמית.

3. נציג השירות יטפל מול הגורמים הרלוונטיים בחברה בכדי לקבל נתונים ומידע הדרוש לצורך מתן המענה לעמית.

ד. פניות מיוחדות

1. ככל שמדובר בפנייה מורכבת או בעלת רגישות מיוחדת- יתייעץ נציג השירות עם ממונת שירות הלקוחות בחברה.

2. ככל שמדובר בתלונת עמית, ובחשש לחשיפת החברה לתביעה משפטית – תתייעץ ממונת שירות לקוחות עם ממונת ציות ואכיפה פנימית של החברה, אשר במידת הצורך תפנה לקבלת ייעוץ מיועמ"ש החברה.

3.2 החברה קבעה מספר מדדי שירות איכותיים אשר יסייעו לה להבטיח את עמידתה בעקרונות השירות אשר צוינו לעיל, כדלקמן:

א. ממונת שירות לקוחות או מי מטעמה או כל גורם אחר שימונה לכך ע"י הנהלת החברה תבצע מעת לעת שיחות יזומות למוקד. תוצאות הבדיקה יתועדו בכתב מייד לאחר ביצוען. ככל שהשיחה לא בוצעה ע"י ממונת שירות הלקוחות, הגורם אשר ביצע את הבדיקה יעביר לממונה דיווח בכתב אודות פרטי השיחה וממונת שירות לקוחות תדווח על תוצאות הבדיקות במסגרת הדיווח השוטף הנמסר על ידה להנהלה.

ב. ממונת שירות לקוחות תקשיב מעת לעת לשיחות המתקיימות במוקד, תבחן את רמת האדיבות והידע של נציגות השירות ותדווח על כך במסגרת הדיווח השוטף הנמסר על ידה

בתוקף מתאריך 20.05.12, מהדורה 1
בתוקף מתאריך 23.12.15, מהדורה 2
בתוקף מתאריך 23.05.16, מהדורה 3
בתוקף מתאריך 31.10.16, מהדורה 4

**החברה לניהול
קרן ההשתלמות לעובדי המדינה
בדירוג המינהלי בע"מ**



אמנת שירות לקוחות

להנהלה. הנהלת החברה תהא רשאית לפנות ישירות לעמיתים או לכל גורם אחר עפ"י שיקול דעתה, לצורך קבלת משוב אודות איכות השירות שניתן ע"י נציגות השירות של החברה.

4. השגה על רמת השירות שניתנה ע"י נציגות שירות של החברה או גורם אחר מטעמה ניתן להפנות – במידת הצורך - לממונה על שירות לקוחות – גב' תהילה רוחם.
השגה כאמור לממונת שירות לקוחות תתבצע באמצעות משלוח הודעה לכתובת דוא"ל של המוקד : moked@ovdeimedina1.co.il.

5. **פרטי יצירת קשר עם החברה:**
להלן פרטי יצירת קשר עם החברה :
כתובת דוא"ל : moked@ovdeimedina1.co.il טלפון : 02-6542711
פקסימילה : 02-6542710
כתובת : רחוב בית הדפוס 11, גבעת שאול, ירושלים, ת.ד 34484 ירושלים, 9134401.
שעות פעילות: ימים א'-ה' בשעות 08:00-15:00, למעט חגי ישראל וימים לגביהם נקבע, כי אינם ימי פעילות לפי הדין.

בנוסף, יש לציין, כי עמיתי הקרן זכאים לקבלת חלק מהשירותים, בהתאם להוראות הדין ולנהלי החברה, בסניפי בנק לאומי לישראל בע"מ, אשר נותן שירותי תפעול לחברה (באמצעות חברת לאומי שוקי שוק ההון בע"מ), וסניפיו פרוסים ברחבי הארץ.

6. **טפסים:**
להלן פירוט הטפסים, הנגישים באתר האינטרנט של החברה, לשימוש עמיתי הקרן :
א. טופס הצטרפות
ב. טופס הודעה על עדכון פרטים
ג. טופס הודעה על מינוי/שינוי נהנים
ד. טופס בקשה להעברה בין מסלולים
ה. טופס חזרה מהסכמה למשלוח דוח שנתי מקוצר באמצעות דוא"ל
ו. הצהרה/כתב שיפוי-משיכת כספים מחשבון של עמית שנפטר עם יתרה נמוכה
ז. טופס ביטול בקשת העברה
ח. טופס משיכה
ט. טופס העברה
י. טופס בקשה להסרת מידע מממשק אינטרנטי