



אמנת שירות לקוחות

נוסח חדש – בתוקף מתאריך 22.07.20

1. מבוא

אמנת השירות נועדה 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 פרטיות וסודיות:

- ✓ החברה תכבד ותשמור על פרטיות העמיתים.
- ✓ החברה תשמור על סודיות וחיסיון המידע של העמיתים המצוי בידיה.

התייחסות לעמיתים בכבוד, הערכה והגינות:

- ✓ החברה תנהג באדיבות כלפי עמיתי הקרן ותעניק להם שירות סבלני וסובלני, תוך התמקדות בצרכיהם.
- ✓ החברה תכבד את עמיתיה ומאפייניהם ובכללם גיל, גזע, דת, מין ולאום.
- ✓ החברה תעניק לעמיתיה יעוץ אישי ומקצועי באמצעות משווקים בעלי רישיון פנסיוני.
- ✓ החברה תעניק מענה הוגן, הגון, יסודי וענייני לכל פניות עמיתה.

שקיפות:

- ✓ בתום כל שנה קלנדרית החברה תשלח לעמיתי הקרן דוח שנתי, אישי, ביחס לכל חשבון המנוהל על שם העמית.
- ✓ בתום כל רבעון קלנדרי החברה תעמיד לרשות עמיתי הקרן אפשרות לעיין בדוח רבעוני, אישי, ביחס לכל חשבון המנוהל ע"ש העמית.
- ✓ החברה תעמיד לרשות עמיתי הקרן אפשרות לחשבונם לצורך קבלת מידע באזור אישי מקוון, וזאת באמצעות קישור ייעודי באתר האינטרנט של החברה.
- ✓ עם השלמת הטיפול בפעולת העברה/משיכה שביצע עמית, החברה תישלח לעמית הודעה בגין ביצוע הפעולה.
- ✓ החברה תעמיד בפני עמיתי הקרן אפשרות לקבל הסבר לגבי הפרמטרים העיקריים שנלקחו בחשבון לחישוב סכום כספי.



אמנת שירות לקוחות

נוסח חדש – בתוקף מתאריך 22.07.20

קיום מערך התקשרות מול העמיתים (טלפוני ופרונטאלי):

- ✓ החברה תפעל בצורה יעילה ותעניק לעמיתי הקרן מענה יעיל, מהיר, מקצועי, ברור, מנומק, שירותי, אדיב ותמציתי לכלל העמיתים.
- ✓ החברה תעניק לעמיתי הקרן מענה, הכולל הסבר לגבי אופן הטיפול בבקשתם לרבות לענין אמצעי ההתקשרות השונים העומדים לרשותם.
- ✓ שעות פעילות החברה לצורך מתן מענה אנושי לעמיתים (באמצעות קבלת קהל פרונטלי ו/או באמצעות מוקד טלפוני) הינן בימים א'-ה' בין השעות 08:00 עד 15:00. תינתן לעמית אפשרות להשאיר הודעה קולית במערכת המענה הטלפוני, הן במסגרת שעות עבודת המוקד הטלפוני והן לאחריו. היה ועמית השאיר הודעה כאמור יחזור אליו נציג שירות של החברה תוך יום עסקים אחד לכל היותר
- ✓ החברה תעמיד לרשות העמיתים אפשרות לפנות אליה באמצעות דוא"ל ובאמצעות תשדיר פקסימיליה בהתאם לפרטי ההתקשרות המפורטים בסעיף 6 להלן.
- ✓ החברה תעמיד לרשות העמיתים אפשרות לפנות אליה באמצעות אתר האינטרנט שלה.

3. מדדי שירות

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

3.1.1 החברה תטפל **בבקשות העמיתים** המפורטות להלן, בהתאם לפרקי הזמן הקבועים בדין:

סוג הבקשה	מס' ימי הטיפול
עדכון פרטים אישיים	2 ימי עסקים
משיכה/פדיון כספים	4 ימי עסקים
העברה בין מסלולים	3 ימי עסקים
ניוד בין קופות	10 ימי עסקים
פנייה ותלונות אל הממונה על פניות הציבור	30 ימי עסקים

בקשות שיתקבלו עד השעה 18:30 ייחשבו כאילו התקבלו באותו יום עסקים שבו התקבלו.

3.1.2 החברה תטפל **בפניות עמיתים** בהתאם למפורט להלן:

א. פניה בדואר:

עם קבלת הפניה בדואר ולא יאוחר משני ימי עסקים לאחר מכן, יעודכן העמית טלפונית על קבלת פנייתו. במידת הצורך וככל שלא ניתן יהיה לפנות לעמית טלפונית, ישלח מכתב המאשר את קבלת הפניה.



אמנת שירות לקוחות

נוסח חדש – בתוקף מתאריך 22.07.20

החברה תשיב לעמית בתוך זמן סביר לנסיבות הענין ולא יאוחר מ- 30 יום ממועד קבלת הפניה במשרדה.

ב. פניה טלפונית:

מענה מקצועי לפניה טלפונית ינתן לכל היותר בתוך חמש דקות, שיתחילו להימנות מסיום ניתוב השיחה במערכת ניתוב השיחות.

נציג השירות שקיבל את הפניה יעשה ככל יכולתו על מנת ליתן מענה מיידי לעמית.

ג. פניה בפקסימילה או בדוא"ל:

מענה מקצועי לפניה בפקסימילה או בדוא"ל ינתן בתוך 24 שעות לכל היותר.

3.1.3 במקרים בהם הטיפול בפניית העמית דורש זמן רב יותר מהמפורט בסעיפים 3.1.2 ב-ג' לעיל,

נציג השירות יעדכן על כך את העמית ותשובת החברה תימסר לעמית בתוך 7 ימי עסקים ממועד פנייתו, לכל היותר.

במקרים חריגים בלבד, ממונת שירות הלקוחות של החברה תהא רשאית להאריך את פרק הזמן להשלמת הטיפול בפניה והחזרת התשובה לעמית על פרק זמן של 30 יום לכל היותר.

4. השגה ו/או תלונה שתתקבל מאת עמית על רמת השירות שניתנה ע"י נציג/ת החברה, תועבר לטיפול ממונת שירות הלקוחות של החברה ו/או לממונה על פניות הציבור של החברה, לפי הענין ובהתאם לפרטי ההתקשרות המפורטים להלן:

השגה/תלונה לממונת שירות לקוחות, גב' תהילה רוחם, תתבצע באמצעות משלוח הודעה לכתובת דוא"ל של המוקד: moked@ovdeimedina1.co.il.

השגה/תלונה לממונה על פניות ציבור, גב' גאולה עמר, תתבצע באמצעות שליחת פניה ישירות לכתובת דוא"ל: geula@ovdeimedina.co.il

5. במקרים בהם קיים חשש לחשיפת החברה לתביעה משפטית תתייעץ ממונת שירות לקוחות עם ממונת ציות ואכיפה פנימית של החברה, אשר במידת הצורך תפנה לקבלת ייעוץ מיועמ"ש החברה.

6. פרטי יצירת קשר עם החברה:

להלן פרטי יצירת קשר עם החברה:

כתובת דוא"ל: moked@ovdeimedina1.co.il טלפון: 02-6542711

פקסימיליה: 02-6542710

כתובת: רחוב בית הדפוס 11, גבעת שאול, ירושלים, ת.ד. 34484 ירושלים, 9134401.

שעות פעילות: ימים א'-ה' בשעות 00:00-15:00, למעט חגי ישראל וימים לגביהם נקבע, כי אינם ימי פעילות לפי הדין.



אמנת שירות לקוחות

נוסח חדש – בתוקף מתאריך 22.07.20

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.

7. טפסים:

להלן פירוט הטפסים, הנגשים 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 ;