

אמנת שירות לקוחות

החברה לניהול קרן ההשתלמות

לעובדי המדינה

בע"מ

תאריך אישור אמנת שירות לקוחות בדירקטוריון לראשונה: 20.05.2012

עודכן בדירקטוריון ביום: 23.12.2015

עודכן בדירקטוריון ביום: 23.05.2016

עודכן בדירקטוריון ביום: 31.10.2016

עודכן בדירקטוריון ביום: 22.07.2020 (נוסח חדש)

עודכן בדירקטוריון ביום: 21.2.24 (נוסח חדש)



אמנת שירות לקוחות

נוסח חדש – בתוקף מתאריך 22.07.20

1. מבוא

אמנת השירות נועדה להציג את עקרונות מתן השירות במסגרת תחום פעילותה של החברה לניהול קרן ההשתלמות לעובדי המדינה בע"מ (להלן: "**החברה**" ו"**הקרן**" בהתאמה), אל מול לקוחותיה – עמיתים פוטנציאליים, עמיתים קיימים, תובעי זכויות ובאי כוחם (להלן: "**לקוחות**") כפי שהותוו במדיניות שירות הלקוחות של החברה.

החברה שמה לה למטרה להעניק ללקוחות את רמת השירות הגבוהה ביותר. אמנת שירות זו מבטאת את שאיפתנו להעניק ללקוחות החברה חווית שירות טובה, יעילה ומקצועית.

2. עקרונות אמנת השירות

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

א. שמירה על פרטיות וסודיות:

- ✓ החברה תכבד ותשמור על פרטיות הלקוחות.
- ✓ החברה תכבד ותשמור על סודיות וחיסיון המידע המצוי בידה.

ב. התייחסות בכבוד, בהערכה ובהגינות:

- ✓ החברה תתייחס ללקוחותיה בהגינות ובכבוד.
- ✓ החברה תנהג באדיבות כלפי לקוחותיה ותעניק להם שירות סבלני וסובלני, תוך התמקדות בצרכיהם.
- ✓ החברה תתחשב, כלל האפשר ובהתאם לחובתה על פי דין, במאפיינים השונים של לקוחותיה (בין היתר: גיל, גזע, דת, מין, לאום) ותתאים את השירות למאפייני הלקוח.

ג. מתן שירות מקצועי:

- ✓ בכל מענה לפנייה תמסור החברה ללקוחותיה מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה, ותתייחס בין היתר, לאופן הגשת בקשה לשירות, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות ציבור ואופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים.
- ✓ החברה תעניק לעמיתיה יעוץ אישי ומקצועי באמצעות משווקים בעלי רישיון פנסיוני.

ד. יעילות וזמינות

- ✓ החברה תקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה, תענה על שאלות בזמן סביר ותיתן מענה מקצועי, ברור ומנומק ככל הניתן.
- ✓ החברה תקפיד על זיהוי מהיר של סיבת הפניה ותפעל להתאים את המענה לצרכיו של הלקוח במהירות, מתוך מטרה לספק את המידע הדרוש ללקוח או לפתור את הבעיה בגינה פנה מהר ככל שניתן.
- ✓ החברה מעמידה לרשות לקוחותיה אמצעי תקשורת מגוונים לצורך יצירת קשר, ובכלל זה: מענה טלפוני, דואר אלקטרוני, טופס פניה באמצעות אתר האינטרנט, פקס, דואר וקבלת קהל במשרדי החברה כמפורט להלן:



אמנת שירות לקוחות

נוסח חדש – בתוקף מתאריך 22.07.20

באמצעות מוקד שירות הלקוחות בטלפון : 02-6542711

באמצעות דוא"ל : moked@ovdeimedina1.co.il

באמצעות פקסימיליה : 02-6542710

באמצעות אתר האינטרנט שכתובתו : <https://www.ovdeimedina.co.il>

בדואר או באופן פרונטלי (בשעות הפעילות) בכתובת : רחוב בית הדפוס 11, גבעת שאול, ירושלים, ת.ד. 34484 ירושלים, 9134401.

בנוסף, עמיתי הקרן זכאים לקבלת חלק מהשירותים, בהתאם להוראות הדין ולנהלי החברה, בסניפי בנק לאומי לישראל בע"מ, אשר נותן שירותי תפעול לחברה וסניפיו פרוסים ברחבי הארץ.

• (החברה אינה מעוניינת בפריסה סניפית ע"מ שלא להשית עלויות נוספות על עמיתי החברה)

✓ שעות פעילות החברה לצורך מתן מענה אנושי (באמצעות קבלת קהל פרונטלי ו/או באמצעות מוקד טלפוני) הינן בימים א'-ה' בין השעות 08:00 עד 15:00 (למעט חגי ישראל וימים לגביהם נקבע, כי אינם ימי פעילות לפי הדין).

ה. שקיפות

✓ החברה מעמידה ומתפעלת אתר אינטרנט זמין ללקוחותיה וזאת לצורך קבלת מידע כללי ואישי מפורט.

✓ באתר האינטרנט של החברה, ניתן לקבל מידע באופן שוטף. באתר יפורסמו נתונים על פעילות החברה, תקנון החברה, תקנון עדכני, דוחות עדכניים, דוחות כספיים, פירוט ההשקעות וכן פרטי נושאי משרה בכירים ופרטי חברי הדירקטוריון והוועדות השונות.

✓ ניתן לפנות לחברה באמצעות טופס מקוון ליצירת קשר שנמצא באתר החברה.

✓ החברה תספק ללקוחותיה מידע אודותיה, וכן אודות חשבונם באמצעות אתר האינטרנט ובאמצעות משלוח דיווחים רבעוניים ושנתיים (לרבות באמצעים דיגיטליים), בהתאם להוראות הדין.

✓ החברה תאפשר ללקוחותיה שהינם אזרחים וותיקים לפנות לקבלת הדרכה וליווי טלפוניים במילוי טפסים דיגיטליים לביצוע פעולות בחשבון, במידת הצורך ובהתאם לדין.

✓ החברה תעשה את מירב המאמצים על מנת להבטיח כי המידע המפורסם באתר האינטרנט יהיה עדכני, זמין ומלא, זאת תוך הקפדה על סודיות המידע ושמירה על פרטיות הלקוח בכפוף לכל דין.

✓ לקוחות החברה יוכלו להשיג על רמת השירות הניתן להם באמצעות פניה לממונה על פניות הציבור בחברה או ממונת שירות הלקוחות של החברה, לפי העניין באמצעות פרטי הקשר הבאים :

• **ממונת שירות לקוחות** - גב' מיכל צמח- באמצעות משלוח הודעה לכתובת דוא"ל :

moked@ovdeimedina1.co.il

• **ממונה על פניות ציבור** - גב' גאולה עמר - באמצעות משלוח הודעה לכתובת דוא"ל :

geula@ovdeimedina.co.il



אמנת שירות לקוחות

נוסח חדש – בתוקף מתאריך 22.07.20

3. מדדי שירות

החברה מתחייבת לתת מענה (לכל הפחות מענה ראשוני) לפניית עמיתי החברה כמפורט להלן:

- א. פניה בדואר: בתוך זמן סביר בהתאם לנסיבות הענין ולא יאוחר מ- 30 יום ממועד קבלת הפניה במשרדי החברה.
- ב. פניה טלפונית: בתוך חמש דקות לכל המאוחר (שיתחילו להימנות מסיום ניתוב השיחה במערכת ניתוב השיחות)
- ג. פניה בפקסימיליה או בדוא"ל: בתוך 24 שעות לכל היותר.
- פניות שיתקבלו עד השעה 18:30 ייחשבו כאילו התקבלו באותו יום עסקים.

4. טפסים לשימוש העמיתים באתר החברה

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;