

החברה המנהלת של מינהל – קרן ההשתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ

החברה המנהלת של מינהל – קרן ההשתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ, (להלן: "החברה המנהלת של מינהל" או "החברה") המנהלת את מינהל קרן ההשתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים, מתכבדת להציג את אמנת נותני השירות לעמיתה. אנו בחברה המנהלת של מינהל, הצבנו בפנינו כמטרה מרכזית, לפעול לטיפול השירות האיכותי ביותר לעמיתים באמצעות ערכים מובילים של: אחריות, מקצוענות, נגישות, זמינות וכבוד הדדי. צוות העובדים והמנהלים בחברה המנהלת של מינהל מחויבים לתת לעמיתים, בכל עת ועת, את השירות המיטבי. אנו מאמינים כי השירות שאנו מעניקים לעמיתים הוא בין הגורמים החשובים אשר יוצרים נאמנות וקשר ארוך טווח ומפרה בין החברה לעמיתה.

להלן העקרונות המנחים את החברה המנהלת של מינהל במתן שירות לעמיתה:

מקצועיות

- ✓ אנו מתחייבים להעניק את שירות אישי, מקצועי במהירות, יעילות וסובלנות ותוך שיפור מתמיד, לרבות באמצעות משווקים פנסיונים בעלי רישיון פנסיוני מטעם משרד האוצר.
- ✓ אנו מתחייבים להעמיד לרשות עמיתינו מגוון אמצעי התקשרות: דואר אלקטרוני, אתר האינטרנט של החברה, פקס, דואר, מענה אנושי טלפוני או פגישה אישית עם גורם מוסמך ומורשה, מטעם החברה.
- ✓ אנו מתחייבים לעשות כל מאמץ בכדי לזהות ולהבין את צרכיו ורצונותיו של כל עמית ולהציע מענה מדויק יעיל מהיר ומקצועי.
- ✓ אנו מתחייבים להצגת נתונים מלאים אודות החברה כנדרש על פי הוראות הדין, באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
- ✓ נוודא התייחסות של הגורמים הרלוונטיים לכל סוגיה הדורשת המשך טיפול, בכל נושא על ידי עובדי התפעול של הקרן ומשווקים פנסיוניים בעלי רישיון מטעם משרד האוצר.
- ✓ אנו מתחייבים לתת מענה מתאים לעמיתינו, בהתאם לשינויים, תנודות התפתחויות ומגמות חדשות בשוק ההון, וכן אירועים חריגים בניהול החברה.
- ✓ לרשות עמיתי החברה מספר מסלולי השקעה, וכן לרשות עמיתי החברה משווקים פנסיוניים, בעלי רישיון פנסיוני מטעם משרד האוצר, לכל שיח להתאמת מסלול ההשקעה לצרכי העמית.

זמינות – יעילות

החברה המנהלת של מינהל מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב על נציגיה להיות זמינים לעמיתה בערוצי תקשורת שונים, ולספק מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי, ולכן:

1. אנו מתחייבים להתחיל טיפול ולתת מענה ראשוני לפניית של לקוחות החברה המגיעות באמצעות הפקס או דואר אלקטרוני ביום קבלת הפנייה או עד לסיום יום העבודה העוקב.
2. אנו מתחייבים לענות לפנייה בכתב של לקוחות החברה, תוך 3 ימי עסקים.

החברה המנהלת של מינהל – קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ

3. אנו מתחייבים להיות זמינים ללקוחותינו בשעות פעילות החברה בימים א-ה (בימי עבודה של החברה), בין השעות 8:30 – 15:30. זמן המתנה טלפוני לא יעלה על 5 דקות בממוצע למעט במקרים קיצוניים ובשעות שיא.
4. אנו מתחייבים כי כל פנייה לממונה על פניות הציבור תיענה באופן מנומק ככל שניתן ובהתאם לנוהל ממונה פניות הציבור המפורסם באתר החברה.
5. בעקבות מגבלת הפריסה הגיאוגרפית של החברה, תינתן אפשרות (כל עוד אין מגבלות רגולטוריות) לקבלת קהל בסניפי בנק הפועלים בע"מ לשם משיכת כספים (עד תקרה בסכום של - 50,000 ₪).
6. ניתן לקבל מידע נוסף וטפסים לביצוע פעולות באתר הקרן וכן ניתן גם לקבל מענה טלפוני על ידי אחד נציגי הקרן 03-6868000.
7. כל פנייה או השגה ניתן לפנות ישירות לממונה פניות הציבור בכתובת הדוא"ל galit@minhal.org
8. החברה ערוכה לכך כי בעת משבר כתוצאה מאסון, דוגמת רעידת אדמה, התקפת טרור או שריפה, העלול להשפיע על מערך השירות יפרסו תשתיות ומחשוב באתר חלופי וינתן מענה לפעולות חיוניות תוך זמן סביר.

שקיפות

1. אנו מתחייבים לשלוח לעמיתינו דוח אישי לאחר תום שנה קלנדרית כנדרש בדין.
2. אנו מתחייבים להציג בחשבון האישי המקוון של העמיתים דוחות רבעוניים אישיים בנוסף לדוח השנתי כנדרש בדין.
3. אנו מתחייבים לשלוח לעמיתינו הודעה בגין כל ביצוע פעולת משיכה/העברה בחשבונם כנדרש בדין.
4. לרשות העמיתים עומד אתר החברה בכתובת www.minhal.co.il המאפשר נגישות גם לחשבון העמית וקבלת מידע אישי, קבלת מידע זה כרוכה בפנייה לקרן לקבלת סיסמא.
5. באתר האינטרנט של הקרן יפורסמו נתונים על פעילות הקרן, התקנון העדכני של הקרן, דוחות כספיים, דוחות דירקטוריון, פירוט ההשקעות בשלושת המסלולים, פרטי נושאי המשרה, חברי הדירקטוריון והוועדות השונות.

פרטיות וכבוד

1. נענה לכל פנייה ביחס של כבוד והערכה, סבלנות, בסבר פנים יפות ובנימוס, ונסייע ככל האפשר במסגרת הנהלים והתקנון הקרן.
2. אנו מתחייבים לכבד את פרטיות העמית, לשמור על סודיותו ופרטיותו המלאה של העמית לרבות בעת הליך זיהוי העמית בהתאם לנדרש בהוראות הדין מעת לעת.
3. החברה ערה לרגישות הרבה שבטיפול בפניות ולכן תטפל בפניות באופן מקצועי, הגון ויסודי, ללא משוא פנים ותוך כיבוד העמית ותספק לעמיתיה מידע כללי ואישי, מהימן ומדויק.
4. אנו מתחייבים לכבד את המאפיינים הייחודיים של לקוחות החברה, ובכללם את מינם, דתם, מוצאם, מגדרם, מוצבם הרפואי, דעותיהם והשקפותיהם.

החברה המנהלת של מינהל – קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ

השגות על רמת השירות

החברה מעודדת את עמיתה להשיג על רמת השירות הניתנת להם, מתוך אמונה שביקורת מביאה לשיפור בשירות. אנו נעשה מאמצים רבים וכנים על מנת להעניק לפניית העמיתים טיפול מקצועי מהיר ומכובד. לשם שיפור רמת השירות יוכלו עמיתי הקופה להשיג בפני הנהלת החברה על איכות השירות שניתנה להם, במשרדי החברה או באמצעות הטלפון, תיבת הדואר של החברה, דואר האלקטרוני ופקסי. אנו נוודא כי השגות העמיתים שהתקבלו בעניין רמת השירות תטופלנה במהירות המרבית ולא יאוחר מ-14 ימי עסקים.

בקרה

החברה מנהלת מערך של מעקב, ובקרה שוטפים, במטרה לשפר את האיכות והמקצועיות שלה ושל עובדיה.

הבהרה: יש לראות באמצעי התקשורת ועקרונות האמנה לעיל כהצהרת כוונות בלבד ולא התחייבות הסכמית/חוזית כלפי העמיתים ו/או כלפי צד אחר.