

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

אמנת שירות – קרן השתלמות מינהל

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 לעמיתיה.

אנו בחברה המנהלת של מינהל, הצבנו בפנינו כמטרה מרכזית, לפעול לטיפול השירות האיכותי ביותר לעמיתים באמצעות ערכים מובילים של: **אחריות, מקצועיות, יעילות, אמינות, הגינות, כבוד והערכה.**

צוות העובדים והמנהלים בחברה המנהלת של מינהל מחויבים לתת לעמיתים, בכל עת, את השירות המיטבי. אנו מאמינים כי השירות שאנו מעניקים לעמיתים הוא בין הגורמים החשובים אשר יוצרים נאמנות וקשר ארוך טווח ומפרה בין החברה לעמיתיה.

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

מקצועיות

- ✓ אנו מתחייבים להעניק לעמיתינו שירות אישי, מקצועי במהירות, יעילות וסובלנות ותוך שיפור מתמיד, לרבות באמצעות משווקים פנסיוניים 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.
- ✓ אנו נוודא התייחסות של הגורמים הרלוונטיים לכל סוגיה הדורשת המשך טיפול, בכל נושא על ידי עובדי החברה 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.

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

✓ 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.

יעילות זמינות

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.
3. אנו מתחייבים להיות זמינים ללקוחותינו בשעות פעילות החברה בימי א'-ה', בין השעות 08:30-15:30.
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. 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 ויינתן מענה לפעולות חיוניות תוך זמן סביר מבלי לפגוע באיכות הטיפול ובמקצועיותו.

שקיפות

1. אנו מתחייבים לשלוח לעמיתנו דוח אישי מפורט לאחר תום שנה קלנדרית כנדרש בדיון.
2. אנו מתחייבים לפרסם בתחנת המידע האישית של עמיתנו באתר האינטרנט שלנו את הדוחות הרבעוניים בנוסף לדוח השנתי כנדרש בדיון.
3. אנו מתחייבים לשלוח לעמיתנו הודעה בגין כל ביצוע פעולת משיכה/העברה בחשבונם כנדרש בדיון.

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

4. לרשות העמיתים עומד אתר החברה בכתובת www.minhal.co.il, הזמין לשירותם 24 שעות ביממה, המאפשר קבלת מידע אישי, הורדת טפסים ופנייה אלינו באמצעות טופס מקוון ליצירת קשר בנושאים רלבנטיים.
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.

הגינות, כבוד והערכה

1. אנו מתחייבים להשיב לכל פנייה ולנהוג ביחס של סבלנות, יושרה, הערכה וכבוד, ונסייע ככל האפשר במסגרת הנהלים והתקנון הקרן.
2. אנו מתחייבים לכבד את פרטיות עמיתינו, לשמור על סודיות מלאה לרבות בעת הליך זיהוי ואימות פרטים בהתאם לנדרש בהוראות הדין.
3. אנו ערים לרגישות הרבה שבטיפול בפניות ולכן נטפל בכל פניה באופן מקצועי, הגון ויסודי, ללא משוא פנים תוך מתן מידע מהימן ומדויק.
4. אנו מתחייבים לכבד את המאפיינים הייחודיים של לקוחות החברה, ובכללם את מינם, דתם, מוצאם, מגדרם, מצבם הרפואי, דעותיהם והשקפותיהם.

השגות על רמת השירות ופניות הציבור

החברה מעודדת את עמיתה להשיג על רמת השירות הניתנת להם, מתוך אמונה שביקורת מביאה לשיפור בשירות. אנו נעשה מאמצים רבים וכנים על מנת להעניק לפניות 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 ופקס'. אנו נוודא כי השגות העמיתים שהתקבלו בעניין רמת השירות תטופלנה במהירות המרבית ולא יאוחר מ-14 ימי עסקים.

באפשרות עמיתינו לשתף אותנו בחוויית השירות לה זכו, ואף להשיג על רמת השירות שניתנה להם, במקרה הצורך, באמצעות פנייה ישירה לממונה על תלונות הציבור בכתובת הדוא"ל

Liron@minhal.org



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

בקרה

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

לתשומת לב עמיתינו, בשעות הפעילות המפורטות דלעיל עשויות להשתנות מעת לעת באופן זמני. הודעה על שינוי זמני שעות הפעילות תופיע באתר האינטרנט של החברה ובמענה הקולי.

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

מדיניות שרות

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

חוזר גופים מוסדיים 2011-9-7 מיום 8.8.2011 בדבר שירות ללקוחות גופים מוסדריים קובע, בין היתר, כי על דירקטוריון גוף מוסדי לקבוע מדיניות שירות מסודרת, שעיקרה יצירת תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו, מענה ללקוחותיו בזמן סביר אף בתקופות בהן חלה עליה בכמות הפניות אל הגוף המוסדי, ומסירת מידע מלא.

קרן ההשתלמות מינהל (להלן: "הקרן") שמה לה כיעד להבטיח רמה נאותה בשירות אותם מקבלים העמיתים והיא רואה את איכות השירות כגורם המשפיע באופן מכריע להצלחתה ומשכך שואפת לשפר את שביעות רצון עמיתיה ואת אופן מתן השירות הניתן לעמיתיה.

על מנת להשיג את מטרתיה אלה הקרן וכל הפועלים בשמה ומטעמה יפעלו ויקפידו כדלקמן :

- להתייחס לכל עמיתי הקופה בהגינות ובכבוד ויכבדו את פרטיותם.
- לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם העמיתים, מענה על שאלות בזמן סביר ומתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
- בכל מענה לפנייה אל הקרן תמסור הקרן לעמיתיה מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה, בין היתר לגבי אופן הגשת בקשה לשירות, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות ציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכדומה.
- עמיתי הקופה יוכלו תמיד להשיג על רמת השירות הניתן להם.
- מבלי לגרוע מהאמור לעיל תקפיד הקרן על העסקת עובדים מקצועיים ומיומנים.
- אתר האינטרנט יהיה זמין לקבלת מידע כללי וכמו כן הפנייה לקבלת מידע אישי בכל עת.
- יינתן מענה יעיל ומהיר לכל פניות העמיתים המתקבלות דרך אתר האינטרנט, או באמצעים אחרים כגון דואר, דואר אלקטרוני, פקס וכו', ובכל מקרה לא יאוחר מהמועדים הקובעים לכך בהוראות הדין.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בתשובה לפניית עמיתיה, הקרן תקפיד כמפורט להלן:
שליחת טופס משיכה/עדכון פרטים/ העברה/טופס הצטרפות -
יבוצע במהלך אותו יום.

שליחת דו"ח יתרות -
יבוצע במהלך אותו יום.

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

שליחת העתק טופס הצטרפות עמית החתום ע"י הקרן -
יבוצע בתוך 10 ימי עבודה מקבלת הטופס החתום.

עדכון יתרות ללקוח באתר האינטרנט -
יבוצע יום לאחר עדכון היתרה במערכת.

פרסום תשואות מעודכנות באתר הקרן -
יבוצע עד שני ימי עסקים מיום פרסום הנתונים באתר גמל נט של משרד האוצר.

פדיון כספי קרן השתלמות -
בהתאם להוראות הדין.

מעבר בין מסלולים -
בהתאם להוראות הדין.

העברות בין קופות גמל -
בהתאם להוראות הדין.

דיווחים לעמית -
בהתאם להוראות הדין.

מתן הלוואות לעמיתים -
תוך שבע ימי עסקים מקבלת המסמכים המלאים

מענה טלפוני וקבלת קהל :
הקרן תיתן מענה טלפוני ומשרדיה יהיו פתוחים לקבלת קהל בימים א' – ה', בין השעות: 08.30-15:30.

קביעת המדיניות של החברה באה בנוסף על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרי שוק ההון הביטוח והחיסכון ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.