



## אמנת שירות

מתוך מחויבות לשירות איכותי יעיל ואפקטיבי החברה חרטה על דגלה לדבוק בערכים של יעילות מקצועיות שקיפות ובקרה לטובת כלל עמיתיה.

### **עיקרי אמנת השרות :**

#### יעילות

- תקשורת יעילה – אנו מתחייבים לספק מענה לעמיתי הקרן באופן יעיל, מקצועי, אשר יוענק בהגינות ובכבוד, תוך כיבוד פרטיות, סודיות וחיסיון המידע של העמית, באופן אמין, מהיר ואדיב, בזמן סביר.
- תקשורת זמינה – אנו מתחייבים למענה על פניות העמיתים בזמן סביר, באמצעי תקשורת הבאים : טלפון, משיבו, דואר, דוא"ל, אתר החברה ופקס בהתאם למדיניות דירקטוריון החברה.

#### מקצועיות

- אנו שמים דגש על מתן שירות אישי ומקצועי ומכשירים את נציגינו לספק פתרון מקצועי לכל פניה בנושאי השירות שמספקת החברה בהתאם לנדרש ובהתאם לאמור בחוק.
- פניות הדורשות ייעוץ משפטי מועברות לבחינת היועץ המשפטי של החברה.

#### שקיפות

- אנו מתחייבים למסור לעמיתים מידע מלא וענייני בהתאם לפניה ובהתאם להוראות הדין, באופן הגון יסודי בהתאם לתקנון החברה ללא משוא פנים ושמירה על כבוד העמיתים.

#### בקרה

- **בקרה פנימית** – אנו מתחייבים לבדיקה ושיפור של איכות המענה בהתייחס ל:
  - א. זמן ההמתנה למענה נציג שרות לקוחות.
  - ב. איכות המענה ברמה המקצועית.
  - ג. אדיבות ואמינות נציגי שירות הלקוחות.
- **בקרה חיצונית** – ממונה על פניות הציבור – העמיתים יוכלו להשיג על רמת השירות במשלוח תלונה לממונה על תלונות הציבור כמפורט באתר.

#### מדדי רמת שירות

- מענה טלפוני** – בחברה יינתן שירות טלפוני לעמיתים בימים א-ה בשעות 09:00-15:00 וכן שירות הודעות קולי הפועל 24 שעות. משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי לא יעלה על 5 דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב
- שירות שיחה חוזרת** – הפונה יקבל מידע על מיקומו בתור ותינתן לו האפשרות לבקש שירות של "שיחה חוזרת". השיחה החוזרת תבוצע בתוך יום עסקים אחד.
- קבלת אישורים** – הפונה למוקד יוכל לבקש אישורים שונים (כגון דוח שנתי, אישור מס, פירוט יתרות) ללא צורך בהמתנה למענה אנושי, באמצעות השארת הודעה מוקלטת. האישורים יישלחו לפונה בתוך 5 ימי עסקים ממועד הפניה. שירות זה יופעל במשך כל שעות היממה כולל בשבתות וחגים.
- שירות הודעות קולי** – מענה תוך 3 ימי עסקים ובזמני השיא\* עד 5 ימי עסקים.
- פניות לקבלת אישורים/מידע** – פניות בדואר/ דוא"ל/ ובפקס בבקשה לקבלת אישורים/ מידע שניתן לשלוח מתוך המערכת הממוחשבת – ייענו בתוך 3 ימי עסקים ממועד הפניה.
- פניות לקבלת מידע/העתק מסמך שאינו מופיע במערכת הממוחשבת** – ייענו בתוך 10 ימים.
- פניית איכות מידע מהמסלקה הפנסיונית** – תגובת החברה תועבר תוך 3 ימי עסקים מהמועד שבו הועברה הפנייה
- פעולות הקשורות לזכויות העמיתים** – מענה ינתן בהתאם להוראות הדין. במקרה בו נדרש יעוץ משפטי ינתן מענה תוך 14 ימים



**שיפור השירות בקרב אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלות**

- א. לחברה מערך ייחודי על מנת לתת מענה הולם לעמיתים הזקוקים לכך בדגש על שירות מהיר, יעיל ומכבד.
- ב. אחת לשנה ובשיתוף עם מוקד שירות הלקוחות תיבנה תוכנית ליישום המדיניות ולהפקת לקחים לשיפור רמת השירות.
- ג. יושם דגש על זמני המענה, אופי הפניות והנגשה מיטבית לאוכלוסייה העומדת בקריטריונים שהוצגו בנוהל העבודה. התייחסות למאפייני הגיל השלישי ואנשים עם מוגבלות בהיבט הפסיכולוגי, הקוגניטיבי, הסוציאלי והפיזיולוגי, מאפיינים ייחודיים של ניצולי שואה, כלים לשיח עם בני הגיל השלישי ועם אנשים עם מוגבלויות: קצב הדיבור, מגבלות טכנולוגיות, שפה, שיקוף שיחה. בנוסף, כלים ל"הקשבה פעילה", לאמפתיה ולפיתוח הרגישות הנדרשת לאוכלוסיות אלה, כלים להתמודדות עם מצבי לחץ ומשבר ולסוגיות ייחודיות בעבודה עם קשישים ועם אנשים עם מוגבלויות במצבי תפקוד שונים.

\*תקופות שיא- בשעת משבר בשוק ההון, בעת קבלת דוחות שנתיים, בעת משלוח הודעה מיוחדת או אירוע מיוחד שיוגדר ככזה על ידי הנהלת החברה.

\*\* כל שינוי מבוצע בכפוף להוראות אגף שוק ההון

אושר ע"י הדירקטוריון מיום 15.8.24