

אמנת שירות לקוחות

החברה לניהול קרן השתלמות לאקדמאים במקצועות החברה והרוח בע"מ, המנהלת בנאמנות את קרן השתלמות אקדמאים במקצועות המח"ר, פועלת למתן שירות איכותי ואמין ומתחייבת לפעול כלפי לקוחותיה כדלקמן:

- ♦ להבטיח מתן רמת שירות נאותה ללקוח.
- ♦ להתייחס בהגינות, באדיבות ובכבוד ללקוח.
- ♦ לשמור ולהגן על פרטיות הלקוח.
- ♦ לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוח.
- ♦ לתת מענה ענייני וברור לפניית הלקוח, בזמן סביר, בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים במדיניות החברה ובכפוף להוראות הדין. (פרטי מוקד שירות לקוחות, זמני פעילות ואמצעים ליצירת קשר/לקבלת שירות – ראה באתר האינטרנט של החברה).
- ♦ לטפל בבקשת לקוח לביצוע פעולה בחשבון, בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בהוראות הדין.
- ♦ להעמיד לרשות הציבור את כל המידע הנדרש באמצעות אתר האינטרנט של החברה, בהתאם לדרישות חוזרי אגף שוק ההון. כתובת אתר האינטרנט של החברה: www.academaim-krn.co.il

השגה על רמת השירות:

ללקוחות החברה זכות להשיג על רמת השירות, באמצעות פנייה לממונה על תלונות הציבור בחברה.
(דרכי הפנייה לממונה על תלונות הציבור מפורסמות באתר החברה).

רמת שירות (SLA)	השירות
זמן המתנה ממוצע 3 דקות באין מענה תתאפשר בחירה בין המשך המתנה או מענה עוקב לקוח (callback). (בשעות שיא זמן המתנה ממוצע 6 דקות).	מוקד שירות לקוחות בימים א' – ה' - בין השעות 8:00 – 17:00 בטלפון: 072-2790001
בכל שעות היממה.	שירות טלפוני (ממוחשב) קבלת מידע בנושאים שונים לפי בחירה. בטלפון: 072-2790001
המערכת תבקש מספר פרטים ולאחר 4 ימי עסקים קוד וסיסמא ישלח אליכם בדואר	צפייה בחשבון האישי באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה קישור : קישור לשירות:
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה. (בתקופות שיא תנותב הפניה בתוך 2 ימי עסקים).	פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל) מען: מוקד קופות גמל ת.ד. 52115 ת"א 6152101 בפקס: 072-2790100 בדוא"ל: moked@hamachar-krn.org.il
בכל שעות היממה.	מידע באתר אינטרנט מידע על פעילות הקופה, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופה בכתובת: www.academaim-krn.co.il
בשעות הפעילות של הסניפים.	קבלת שירותים בסניפי בנק לאומי 1. מתן מידע – מידע לעמית על מצב חשבונו 2. עדכון פרטי עמית – פרטים אישיים, מינוי מוטבים 3. בקשות משיכה – עד 50,000 ₪, זיהוי ואימות פרטי העמית ואימות חתימתו. 4. בקשה למשיכת כספים ע"י מוטבים/יורשים – ניתן למלא בקשות משיכת כספים ע"י מוטבים/יורשים בכל סכום לרבות זיהוי ואימות פרטי המבקש, ואימות חתימתו.
מענה בתוך 30 ימים.	ממונה פניות הציבור שם: מריוס קירמאייר דוא"ל: academy01@bezeqint.net
אמצעי התקשורת ומדדי שירות הלקוחות המפורטים לעיל, הם בבחינת הצהרת כוונות של החברה ואין לראות באמור משום התחייבות חוזית/הסכמית כלפי עמיתי הקופה ו/או צד ג' כלשהו. שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין.	