

### 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 אישי ומקצועי 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, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מלוחות 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](http://www.academaim-krn.co.il)
- ♦ אימוץ קוד אתי להתנהגות עובדיה ונושאי משרה באופן שלא תהיה אפליית עמיתים וכי עובדי החברה ונושאי משרה יפעלו בנאמנות וללא ניגוד עניינים עם החברה ועמיתיה.
- ♦ אחת לתקופה יישלחו טופסי מילוי לבחינת שביעות רצון מדגמית למספר עמיתים על מנת ללמוד על היקף שביעות הרצון וצרכי העמיתים. סקר זה יערך על ידי המבקר הפנימי באופן בלתי תלוי.
- ♦ הכשרת עובדי החברה בהדרכות מקצועיות אחת לתקופה וזאת על מנת לשמור על רמה מקצועית גבוהה ביותר.
- ♦ פעילות מערך שירות הלקוחות תבוקר תקופתית על ידי הביקורת הפנימית.
- ♦ החברה ערוכה לכך כי בעת משבר כתוצאה מאסון, העלול להשפיע על מערך השירות יפרסו תשתיות ומחשוב באתר חילופי ויינתן מענה לפעולות חיוניות הנדרשות.
- ♦ אפשרות חתימה דיגיטלית ומשלוח טפסים ואסמכתאות באופן דיגיטלי.
- ♦ משלוח דוחות אישיים לעמיתיה לפחות אחת לשנה על פי הוראות החוק.
- ♦ החברה תפעל על פי הוראות הדין לאיתור עמיתים שהקשר עימם נותק וכן תודיע למוטבים על זכאותם לכספים בקרן.
- ♦ העמדת אתר אינטרנט זמין לעמיתיה וזאת לצורך קבלת מידע כללי ואישי מפורט עבור כל עמית תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי העמית באתר וזאת על מנת לשמור על פרטיותו. כמו כן, באתר האינטרנט של החברה יפורסמו נתונים על פעילות החברה,



תקנונים עדכניים, דוחות כספיים, פירוט ההשקעות וכן פרטי נושאי משרה בכירים ופרטי חברי הנהלה והוועדות השונות.

- החברה ערה לרגישות הרבה שבטיפול בתלונות ולכן תטפל בכל תלונה שתתקבל באופן מקצועי, הגון ויסודי וזאת בהתאם לתקנון החברה והוראות כל דין ללא משוא פנים ותוך כיבוד המתלונן. המבקר הפנימי יעקוב ויטפל בתלונות ופניות שיועברו אליו וכן פרוט התלונות וסטאטוס טיפול בהם יוצג לכל הפחות אחת לחצי שנה להנהלה.

**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).

מדיניות שירות לקוחות	
רמת שירות (SLA)	השירות
<p>מוקד טלפוני – זמן המתנה ממוצע בתור – עד 3 דקה.                      משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על חמש דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב, והלקוח לא יופנה לשירות השארית הודעה, אלא אם כן בחר אחרת (CALLBACK)                      85% מהשיחות יענו תוך 5 דק'                      בשעות השיא זמן המתנה ממוצע 6 דקות. לעניין אזרחים ותיקים 85% מהשיחות יענו תוך 2 דק'.</p>	<p style="text-align: right;"><b>מוקד שירות לקוחות</b></p> <p>בימים א' – ה' - בין השעות 8:00 – 16:00                      בטלפון: <b>072-2790001</b></p>
<p>בכל שעות היממה.</p>	<p style="text-align: right;"><b>שירות טלפוני (ממוחשב)</b></p> <p>קבלת מידע בנושאים שונים לפי בחירה.                      בטלפון: <b>072-2790001</b></p>
<p>המערכת תבקש מספר פרטים ולאחר 4 ימי עסקים קוד וסיסמא ישלח אליכם בדואר</p>	<p style="text-align: right;"><b>צפייה בחשבון האישי</b></p> <p>באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה                      קישור לשירות: <b>קישור</b></p>
<p>הפנייה תנותב בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה.                      (בתקופות שיא תנותב הפניה בתוך 2 ימי עסקים).</p>	<p style="text-align: right;"><b>פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל)</b></p> <p>מען: <b>מוקד קופות גמל, שמשון 9 ת.ד. 3928 פתח תקווה מיקוד 4952701</b>                      בפקס: <b>072-2790100</b>                      בדוא"ל: <b>moked@hamachar-krn.org.il</b></p>

<p>בכל שעות היממה.</p>	<p><b><u>מידע באתר אינטרנט</u></b>                  מידע על פעילות הקופה, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופה בכתובת: <a href="http://www.academaim-krn.co.il">www.academaim-krn.co.il</a></p>
<p>בשעות הפעילות של הסניפים.</p>	<p><b><u>קבלת שירותים בסניפי בנק לאומי</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. מתן מידע – מידע לעמית על מצב חשבונו</li> <li>2. עדכון פרטי עמית – פרטים אישיים, מינוי מוטבים</li> <li>3. בקשות משיכה – עד 50,000 ₪, זיהוי ואימות פרטי העמית ואימות חתימתו.</li> <li>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.</li> </ol>
<p>מענה בתוך 30 ימים. למעט אזרחים ותיקים מענה בתוך 21 יום.</p>	<p><b><u>ממונה פניות הציבור</u></b>                  שם: משה לוי                  דוא"ל: <a href="mailto:moshel@academaim-krn.co.il">moshel@academaim-krn.co.il</a></p>
<p>מענה שוטף בהתאם למדיניות שירות לקוחות ולאמנה זו.</p>	<p><b><u>ממונה אזרחים ותיקים</u></b>                  שם: קרין עזראי                  דוא"ל: <a href="mailto:karin@academaim-krn.co.il">karin@academaim-krn.co.il</a></p>
<p>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.</p>	