

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

**מדיניות שרות**

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

חוזר גופים מוסדיים 7-9-2011 מיום 8.8.2011 בדבר שירות ללקוחות גופים מוסדרים 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 מטרותיה 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.

**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.

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

**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 זמין ונגיש ומשרדיה יהיו פתוחים לקבלת קהל בימים א' – ה', בין השעות : 08.30-15:30. פניות טלפוניות ופרונטליות של אזרחים ותיקים ואנשים בעלי מוגבלויות תקבל עדיפות בתור. המענה לפונים אלה ינתן בשפה פשוטה, בקצב דיבור איתי וללא מוסיקת רקע.

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.