

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 לטיפוח 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 8:00-16:00.
4. אנו מתחייבים כי כל פנייה לממונה על פניות הציבור לפרטיו כפי המפורסמים באתר הקרן 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 גולטריות) 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 וינתן 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 בדין.
2. אנו מתחייבים לפרסם בתחנת המידע האישית של עמיתנו באתר האינטרנט שלנו את הדוחות הרבעוניים בנוסף לדוח השנתי כנדרש בדין.

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

3. אנו מתחייבים לשלוח לעמיתינו הודעה בגין כל ביצוע פעולת משיכה/העברה בחשבונם כנדרש בדין.
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 עמיתיה 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.

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

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 [.dor@minhal.org](mailto:dor@minhal.org)

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.

מדיניות שירות לקוחות	
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 08:00-16:00 בטלפון: 03-7700007
ההצטרפות לשירות צפייה בחשבון האישי מתבצעת דרך אתר האינטרנט (קישור מופיע באתר החברה). הסיסמא תשלח בדואר. קישור להצטרפות לשירות: https://optimus-member.malam-payroll.com/#/login/minhal	צפייה בחשבון האישי באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה קישור לשירות: https://optimus-member.malam-payroll.com/#/login/minhal
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה בתוך עד 4 ימי עסקים. (בתקופות שיא תנותב הפניה בתוך 2 ימי עסקים).	פניות בכתב לחברה: (בדואר/בפקס/בדוא"ל) מען: מינהל- קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים רח' אחד העם 9, תל אביב, 6525101 ת.ד. 29257 בפקס: 03-7700009 בדוא"ל: service@minhal.org
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל במועדים הקבועים בהוראות הדין.	ביצוע פעולות שונות: פדיון כספי קרן השתלמות, מעבר בין מסלולים, העברות בין קופות גמל.
בכל שעות היממה.	מידע באתר אינטרנט מידע על פעילות הקרן, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופות בכתובת: www.minhal.co.il
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל תוך שבעה ימים מקבלת כל המסמכים הנדרשים כמפורט באתר הקרן.	מתן הלוואות לעמיתים
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל ביום קבלת הבקשה.	שליחת טפסים/דו"ח יתרות 1. שליחת טפסי משיכה, עדכון פרטים, טפסי העברה/הצטרפות. 2. שליחת דוח יתרות.
	קבלת שירותים בסניפי בנק הפועלים

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

<p>בשעות הפעילות של הסניפים. טיפול מידי ועד 4 ימי עסקים. תלוי במהות הבקשה.</p>	<p>3. מתן מידע – מידע לעמית על מצב חשבונו 4. עדכון פרטי עמית – פרטים אישיים, מינוי מוטבים 5. בקשות משיכה – עד 50,000 ₪, זיהוי ואימות פרטי העמית ואימות חתימתו. מעל 50,000 ₪ ניתן לשלוח באמצעות הסניף את טופס בקשת המשיכה אשר מולא ע"י העמית בלבד למחלקת קופות גמל. 6. 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.</p>
<p>מענה בתוך 30 ימים או 21 ימים במקרה של אזרח ותיק או 14 ימים בפניה של בעלי מוגבלויות.</p>	<p>ממונה פניות הציבור שם: דור הלל דוא"ל: dor@minhal.org</p>
<p>אמצעי התקשורת ומדדי שירות הלקוחות המפורטים לעיל, הם בבחינת הצהרת כוונות של החברה ואין לראות באמור משום התחייבות חוזית/הסכמת כלפי עמיתי הקופות ו/או צד ג' כלשהו. שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין.</p>	