

**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 2011-9-7 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 השתלמות 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.

**חזון החברה בתחום השרות** - להיות קופת גמל מהמובילות בתחום השירות לעמיתיה. הקופה תספק מענה מהיר ומקצועי לעמיתי הקרן, תוך מתן שירות אדיב, מקצועי, ושימת דגש על תשומת לב אישית לעמית.

**על מנת להשיג את מטרותיה אלה הקרן וכל הפועלים בשמה ומטעמה יפעלו ויקפידו כדלקמן :**

- **מקצועיות** – לפעול על פי הוראות הדין ולהקפיד על קיומן תוך למידה מתמדת של ההוראות הנדרשות. כל זאת, על מנת לספק תשובות מקצועיות ופתרונות מתאימים לכל נושא.
- **שקיפות** - לפעול להצגת המידע לעמיתיה באמצעות מתן דיווחים שוטפים ונגישים בכל אמצעי זמן, במטרה ליצור אמון. בהתאם, תפעל רעות בהוגנות, יושרה ואמינות.
- **זמינות ומדדי שירות** - לפעול למתן מענה ותגובה איכותיים ומהירים ולאפשר נגישות מלאה ככל הניתן.
- לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם העמיתים, מענה על שאלות בזמן סביר ומתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
- החברה נותנת שירותים דיגיטליים מהירים לקבלת הלוואה, פדיון כספים והצגת מסמכים ודוחות
- עובדי החברה יתייחסו לכל עמיתי הקופה בהגינות ובכבוד ויכבדו את פרטיותם.
- 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.
- 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.
- החברה ערוכה לכך כי בעת משבר כתוצאה מאסון, העלול להשפיע על מערך השירות יפרסו תשתיות מחשוב באתר חלופי ויינתן מענה לפעולות חיוניות תוך 24 שעות.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בתשובה לפניית עמיתיה, הקרן תקפיד כמפורט להלן:

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

**שליחת טופס משיכה /עדכון פרטים/ העברה/טופס הצטרפות -**  
יבוצע תוך 24 שעות .

**שליחת דו"ח יתרות -**  
יבוצע תוך 24 שעות .

**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.

**פדיון כספי קרן השתלמות -**  
4 ימי עסקים. בהתאם להוראות הדין.

**מעבר בין מסלולים -**  
3 ימי עסקים. בהתאם להוראות הדין .

**העברות בין קופות גמל -**  
10 ימי עסקים \*\* בהתאם להוראות הדין.

**דיווחים לעמית -**  
בהתאם להוראות הדין.

**מתן הלוואות לעמיתים-**  
7 ימי עסקים \*

**טיפול ומענה פניות הציבור-**  
30 ימי עסקים \*\*\*

**טיפול ומענה אזרחים ותיקים -**  
21 ימי עסקים \*\*\*

**טיפול ומענה בעלי מוגבלויות -**  
14 ימי עסקים \*\*\*

\*המדידה הינה ממועד קבלת כל המסמכים הנדרשים  
\*\* מספר הימים המפורט לעיל הינו "החל מהמועד הקובע" כהגדרתו בהסדר התחיקתי  
\*\*\* מהיום שבו הומצאה הפניה

**מענה טלפוני וקבלת קהל :**  
הקרן תיתן מענה טלפוני זמין ונגיש ומשרדיה יהיו פתוחים לקבלת קהל בימים א' – ה', בין השעות : 08:00-16:00. פניות טלפוניות ופרונטליות של אזרחים ותיקים ובעלי מוגבלויות תקבל עדיפות בתור. המענה לפונים אלה ינתן בשפה פשוטה, בקצב דיבור איתי וללא מוסיקת רקע.



**קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים**

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

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.