



אמנת שירות

החברה לניהול קרן השתלמות הנדסאים וטכנאים בע"מ מתכבדת להציג את אמנת השירות לעמיתי קרן ההשתלמות להנדסאים וטכנאים אותה היא מנהלת בנאמנות.

- החברה לניהול קרן השתלמות להנדסאים וטכנאים מאמינה כי מוטלת עליה אחריות לשמור על חסכוניות עמיתה ציבור ההנדסאים והטכנאים ולהעניק להם את השירות הטוב ביותר.**
- **אנו בחברה לניהול קרן השתלמות להנדסאים וטכנאים עושים ונעשה כל מאמץ על מנת לתת לעמיתי הקרן את השירות האמין, האיכותי, האדיב והמקצועי ככל שניתן.**
 - **אנו מתחייבים לתת מענה לכל פניה בכתב או בדואר אלקטרוני תוך זמן סביר, וזאת תוך כבוד והבנת צרכיו ורצונותיו של העמית בקרן.**
 - **אנו מתחייבים להתייחס לעמית בכבוד ובהגינות, לכבד את פרטיותו ולשמור על הסודיות ועל חיסיון המידע שלו בהתאם לכללי האתיקה המקצועיים.**
 - **אנו מתחייבים לפרסם באתר האינטרנט את כל הנתונים הנדרשים וזאת בהתאם להוראות הדין. כתובת האתר היא www.kerentech.co.il**
 - **אנו מתחייבים לטפל בבקשות עמית לביצוע פעולות בחשבונו בלוחות הזמנים הקבועים בדיון.**
 - **אנו מתחייבים לקיים מעקב לבחינת רמת השירות ושביעות רצון לפעול לשיפור מתמיד.**
 - **אנו מתחייבים לתת שירות אישי ומקצועי לכל עמית כולל באמצעות משווק פנסיוני בעל רישיון עפ"י דין, בעניינים בהם רק בעלי רישיון מוסמכים לתת שירות.**
 - **שירות לקוחות שמעמידה החברה כולל אפשרות פנייה למשרדי החברה.**
 - **אם ימצא מי מעמיתי הקרן כי השרות שניתן לו, לא היה טוב, אדיב או מספק, הוא מוזמן לפנות לממונה על פניות הציבור בחברה או להנהלת החברה. אנו מתחייבים שכל פנייה בנוגע לטיב השרות, תענה במישרין על ידי הממונה על פניות הציבור בחברה או מנכ"ל החברה.**
 - **לתת מענה ענייני וברור לפניות הלקוח, בזמן סביר, בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים במדיניות החברה ובכפוף להוראות הדין. (פרטי מוקד שירות לקוחות, זמני פעילות ואמצעים ליצירת קשר/לקבלת שירות - יפורסמו לידיעת הלקוח ובאתר האינטרנט של החברה.**
 - **להעמיד לרשות הציבור את כל המידע הנדרש באמצעות אתר האינטרנט של החברה, בהתאם לדרישות חוזרי אגף שוק ההון.**

להלן הטלפונים של הנהלת החברה: 03-6537182/1

להלן הטלפון של המשווק הפנסיוני: 03-7653143

להלן פרטי ההתקשרות עם הממונה על פניות הציבור בחברה: liatge5@gmail.com

כתובת דוא"ל: kerentech@kerentech.co.il