

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
סכונות עמיתיה 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, באדיבות ובהגינות, תוך הערכה והתחשבות במאפיינים הייחודיים של הלקוח.
- אנו מתחייבים 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 בחשבונות בלוחות הזמנים הקבועים בדין.
- 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

מדיניות שירות לקוחות	
רמת שירות (SLA)	השירות
זמן המתנה ממוצע 5 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 8:00 – 16:00 בטלפון: 03-5651090 המוקד אינו פעיל בערבי חג ובחגים בחול המועד יפעל המוקד במתכונת שעות מצומצמת.
קוד כניסה נשלח למספר הטלפון הנייד או לכתובת הדוא"ל. תנאי הכרחי לקבלת השירות – שמספר הנייד ו/או הדוא"ל שלך מעודכן בחברה. לעדכון פרטי התקשרות יש למלא טופס עדכון פרטים (לרשותך באתר החברה טופס עדכון פרטים דיגיטלי).	צפייה בחשבון האישי באמצעות האינטרנט בכל ימות השבוע בכל שעות היממה בחשבון האישי ניתן לקבלת מידע על החשבון וכן לבצע מגוון פעולות (עדכון פרטים, העברה בין מסלולים וכו'). כניסה לחשבון האישי דרך אתר האינטרנט של החברה: www.kerentech.co.il
הפנייה תנובת בתוך יום עסקים לגורם המטפל, ותטופל בהתאם לסוג הפנייה. (בתקופות שיא תנובת הפניה בתוך 2 ימי עסקים).	פניות בכתב למוקד קופות גמל: (בדואר/בפקס/בדוא"ל) מען: מוקד קופות גמל אבשלום גיסין 53, קריית אריה, פתח-תקה מיקוד: 4922297 בפקס: 03-9205309 בדוא"ל: hishtalmut-handesaim@malam-lts.com
בכל שעות היממה.	מידע באתר אינטרנט מידע על פעילות הקופות, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופות בכתובת: www.kerentech.co.il
שאלות או פניות מיוחדות בנושא אזרחים ותיקים ניתן לשלוח למוקד שירות הלקוחות או לממונה אזרחים ותיקים.	ממונה אזרחים ותיקים שם: שני כהן דוא"ל: shani_c@malam-gemel.com
מענה בתוך 30 ימים. מענה לאזרח ותיק בתוך 21 ימים.	ממונה פניות/תלונות הציבור ליאת גרוסגליק אלדר דוא"ל: liatge5@gmail.com
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.	