

# יהב רופאים חברה לניהול קופות גמל בע"מ

## אמנת שירות לקוחות

קרן ההשתלמות "יהב רופאים- חברה לניהול קופ"ג בע"מ" (להלן: 'הקרן'), מקבלת שירותי תפעול וניהול לעמיתיה ע"י הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ. (להלן: 'הבנק')

יהב – רופאים חברה לניהול קופות גמל בע"מ (להלן: 'החברה') מתחייבת לפעול לטובת עמיתי הקרן המנוהלת על-ידיה, בנאמנות ובשקיפה תוך שימת דגש על הגנה על זכויותיהם של העמיתים ומתן שירות ברמה נאותה תוך שיפור מתמשך.

מתוקף כך, החברה, עובדיה ונותני שירותים לעמיתים מטעמה מתחייבים להפגין יחס הוגן ומקצועי כלפי עמיתי הקרן, תוך שמירת כבודם האישי, פרטיותם וענייניהם ותוך הקפדה על הוראות הדין.

החברה מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב ומקצועי על נציגיה להיות זמינים לעמיתי הקרן בערוצי התקשורת השונים ולספק מענה בפרק זמן קצר ככל הניתן ובהתאם לכך:

מעמידה החברה לטובת עמיתה שירות אישי ומקצועי באמצעות מענה טלפוני במוקד שירות לעמיתים לפניית בתחום קרן ההשתלמות. שעות המענה הטלפוני במוקד העמיתים הינן בימים א'-ה' בין השעות 08:00 – 17:00 וימי ו', ערבי חג וחול המועד בין השעות 08:00 – 12:00.

אתר האינטרנט של החברה זמין לעמיתים בכל עת, בכתובת: [www.krn-rofim.co.il](http://www.krn-rofim.co.il). באתר ניתן לקבל מידע כללי, להוריד טפסים ולצפות במערכת מידע אישי.

עבור כל עמית תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי באתר וזאת על מנת לשמור על פרטיותו. ניתן לקבל סיסמא אישית לשימוש במערכת מידע אישי בכל אחד מסניפי בנק יהב. באתר האינטרנט של החברה מצויים נתונים אודות פעילות הקרן, התקנונים, הדו"חות הכספיים, מדיניות ההשקעות וכן מידע לגבי נושאי המשרה וחברי הדירקטוריון והוועדות השונות.

החברה מטפלת בפניות עמיתים טלפונית המועברות אליה באמצעות מוקד השירות לעמיתים.

החברה מאמינה כי לצורך מתן שירות אמין ומקצועי עליה לספק לעמיתים מידע כללי ואישי מהימן ומדויק ובהתאם לכך שולחת החברה לעמיתי הקרן דו"חות על מצב חשבון לפחות אחת לשנה על פי הוראות החוק.

החברה מקפידה לשמור על רמה מקצועית נאותה של נציגי מוקד השירות לעמיתים הניתנת באמצעות המוקד הטלפוני של הבנק בין השאר ע"י ניטור נתוני המוקד או התייחסות למשוב נקודתי המתקבל מהעמיתים.

# י ה ב ר ו פ א י מ ח ב ר ה ל נ י ה ו ל ק ו פ ו ת ג מ ל ב ע " מ

באפשרות עמיתני הקרן להשיג על איכות השירות הניתנת להם ע"י פנייה לממונה על פניות הציבור של הקרן בדואר- לכתובת הבאה : רח' ז'בוטינסקי 35, בניין תאומים 2, ת"ד 94, רמת-גן, מיקוד 52136 או בדוא"ל : [iris@k-rofim.co.il](mailto:iris@k-rofim.co.il)

החברה ערה לרגישות הרבה שבטיפול בתלונות בהתאם לכך, כל תלונה שתתקבל תטופל באופן סודי, מקצועי, הגון ויסודי, תוך שמירה על כללי האתיקה המקצועיים.

## **ניתן לפנות אלינו לקבלת שירות בכל אחת מהדרכים הבאות :**

להלן טלפונים לקבלת פרטים בנושא זכויות עמיתים :

מוקד העמיתים בבנק הבינלאומי : 03-7706087

בכתובת : ת.ד. 8224 תל אביב 6108102

בדוא"ל : [rofeim@fibi.co.il](mailto:rofeim@fibi.co.il)

הנהלת החברה : 03-7289400 פקס : 03-7289397.