

## אמנת שירות לקוחות

יהב רופאים- חברה לניהול קופות גמל בע"מ" (להלן: 'החברה') המנהלת קרן השתלמות וחסכון לרופאים (להלן: 'הקרן', "קרן ההשתלמות") מקבלת שירותי תפעול וניהול לעמיתיה מאת הגורמים המתפעלים: לאומי שירותי שוק ההון בע"מ ו – אמן מחשבים בע"מ (להלן: "הגורמים המתפעלים").

### זמינות ונגישות השירות

החברה מתחייבת לפעול לטובת עמיתי הקרן המנוהלת על ידה, בנאמנות ובשקידה תוך שימת דגש על הגנה על זכויותיהם של העמיתים ומתן שירות ברמה נאותה תוך שיפור מתמשך.

לרשות העמיתים בקרן עומדים מגוון של ערוצי התקשרות לקבלת שירות וביצוע פעולות: בטלפון, באינטרנט, בדואר, בפקס ובמשרדינו בשעות קבלת קהל.

בחברה קיימת הבנה לצרכים האישיים ולרצונותיו של כל עמית ועמית. אנחנו פה בשבילכם!

הקרן חרטה על דגלה את שירות הלקוחות לעמיתים, באדיבות ובמקצועיות תוך שימת דגש על יחס אישי ומקצועי והכל בהתאם להוראות הדין.

החברה מאפשרת ומסייעת לכל עמית באשר הוא לקבל מידע מלא ומענה ברור ומנומק לכל שאלה, בסבלנות ובמקצועיות.

החברה התאימה את מערך השירות המוענקים על ידה לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים לטובת העמדת שירות מהיר, יעיל ומכבד עבורם במטרה להקל על קבלת השירות. .

### אחריות וביטחון

אנו בקרן ההשתלמות, מודעים לרגישות הרבה הקיימת בניהול חסכוניות עמיתים ומבטיחים לנהוג באחריות רבה תוך שאיפה לשיפור מתמיד ולמצוינות מתמשכת.

### דיווח שוטף

החברה פועלת במסגרת רגולטורית המחייבת אותה ובכלל זה בהתאם להוראות הממונה על רשות שוק ההון.

כחלק מחובות הדיווח החלות על החברה עבור עמיתי הקרן, שולחות החברה אחת לרבעון דיווח תקופתי לעמיתים על מצב חשבונותיהם בקרן. משלוח הדוחות נעשה באמצעים המותרים על פי הוראות הדין והוראות הממונה על רשות שוק ההון לעניין זה (דואר, דוא"ל ו – SMS). מידע אודות חשבונות העמיתים זמין לעמיתים בכל עת באמצעות אתר האינטרנט של החברה.

### דעתך עלינו חשובה

השגות על רמת השירות ניתן להפנות לבדיקתו של ממונה פניות הציבור בחברה וההתייחסות תתקבל בפרק הזמן שהוגדר במדיניות השירות של החברה.

באפשרות עמיתי הקרן להשיג על איכות השירות הניתנת להם על ידי 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), הממונה על פניות הציבור מתחייב להשיב לפניות עמיתי הקרן תוך זמן סביר, בנסיבות העניין ולא יאוחר מ-30 ימים מיום קבלת הפניה בידי הממונה על תלונות הציבור.

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

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.

### מוקד שירות טלפוני

לרשותכם עומד מוקד שירות טלפוני ייעודי לעמיתי הקרן (להלן: "מוקד השירות הטלפוני"). בנוסף, כחלק מהשירות לעמיתים ולנוחיותכם, ניתן לקבל שורה של שירותים (בהתאם להוראות הדיון) גם בחלק מסניפי בנק לאומי הפרוסים ברחבי הארץ.

שעות המענה הטלפוני במוקד השירות הטלפוני עמיתים הינן בימים א'-ה' בין השעות 00:00-16:00.

### אתר האינטרנט של החברה

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 על ידי הרשמה וקבלת הודעת סיסמא ראשונית ב SMS לטלפון הנייד. יש לדאוג לעדכן את פרטי ההתקשרות במוקד שירות הלקוחות, על מנת שניתן יהיה להתחבר בקלות ובמהירות.

באתר האינטרנט של החברה מצויים נתונים אודות פעילות הקרן, התקנונים, הדו"חות הכספיים, מדיניות ההשקעות וכן, מידע לגבי נושאי המשרה וחברי הדירקטוריון והוועדות השונות.

### טיפול באוכלוסיית אזרחים ותיקים

החברה מאפשרת לאזרחים ותיקים הגשת תביעה בעל פה, באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע ע"י נציג מטעם החברה - בהתאם לפרטים שנמסרו לו מהאזרח הוותיק בעל פה, ויבחן הליך מזורז ופשוט לאוכלוסיות אלו.

במקרה של חוסר במסמכים הנדרשים לחברה, נציג מטעם החברה ייצור קשר טלפוני עם העמית שהינו האזרח הוותיק ויעדכן אותו בדבר המסמכים החסרים וזאת בנוסף למשלוח הודעה בדבר המסמכים החסרים בדואר/מייל.

החברה תתעד בהקלטה את כל השיחות עם האזרח הוותיק מרגע פנייתו.

### זמני תגובה :

### מפורטים להלן זמני התגובה לטיפול בבקשות ובפניות עמיתים לסוגיהן:

נושא הפנייה	לוח' טיפול
פדיון כספים	4 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה
העברה בין מסלולים	3 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה
עדכון מוטבים	14 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה
ניוד בין קופות	10 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה
עדכון פרטים אישיים	עד 14 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה
הפקת דו"ח שוטף	3 ימי עסקים ממועד הפניה
פניות ותלונות לממונה פניות הציבור	30 ימי עסקים ממועד הפניה
פניות ותלונות לממונה פניות הציבור - אזרח ותיק	21 ימי עסקים ממועד הפניה
בירורים שונים	עד 3 ימי עסקים ממועד הפניה
פניה טלפונית – מענה אנושי	אנו מתחייבים למענה אנושי זמין במהלך כל שעות העבודה הרגילות כמפורט למעלה. עמיתים שיתקשרו למוקד הטלפוני יקבלו מענה תוך זמן סביר שלא יעלה על 6 דקות.
פניה באמצעות דואר/דואר אלקטרוני/פקס	פניות רגילות: תוך 3 ימי עסקים ממועד הפניה ובתקופת שיא תוך 14 ימי עסקים.

חברה לניהול קופות גמל בע"מ  
בקשה לקבלת העסקים ממסמך אשר העמית חתום עליו: עד 10  
ימי עסקים ובתקופת שיא תוך 20 ימי עסקים.

פניות אחרות (מידע בלתי שגרתי ו/או שאלות הדורשות בירור  
משפטי): עד 21 ימי עסקים ובתקופת שיא לא יעלה על 30 ימי  
עסקים.

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

להלן טלפונים לקבלת פרטים בנושא זכויות עמיתים:

מוקד העמיתים: : 072-2790007

בכתובת: שמשון 9 ת.ד 3928 פתח תקווה 4952701

בדוא"ל: [Moked@hrofim.org.il](mailto:Moked@hrofim.org.il)

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