

## אמנת שירות לקוחות

יחד רופאים חברה לניהול קופות גמל בע"מ (להלן: "החברה המנהלת"), הינה חברה לניהול קרן השתלמות לרופאים שכירים ועצמאיים בלבד – מ.ה. 419 (להלן: "קרן ההשתלמות"), וקופת גמל להשקעה – מ.ה. 14947 (להלן: "קופת הגמל להשקעה") (להלן יחד בהתאמה: "קופות הגמל") המאושרות על פי תקנות מס הכנסה (כללים לאישור ולניהול קופות גמל) תשכ"ד – 1964 (להלן – "תקנות מס הכנסה").

קופות הגמל מיועדות לרופאים ו/או סטז'רים שכירים ועצמאיים ו/או לבניות הזוג שלהם.

### זמינות ונגישות השירות

החברה המנהלת מתחייבת לפעול לטובת עמיתי קופות הגמל המנוהלות על ידה, בנאמנות ובשקיפה תוך שימת דגש על הגנה על זכויותיהם של העמיתים ועל מתן שירות ברמה נאותה תוך שיפור מתמשך. לרשות העמיתים בקופות הגמל עומדים מגוון של ערוצי התקשרות לקבלת שירות ולביצוע פעולות: בטלפון, באינטרנט, בדואר, בפקס ובמשרדי החברה בשעות קבלת קהל. בחברה המנהלת קיימת הבנה לצרכים האישיים ולרצונותיו של כל עמית ועמית. אנחנו פה בשבילכם! החברה המנהלת חרטה על דגלה את שירות הלקוחות לעמיתים, באדיבות ובמקצועיות תוך שימת דגש על יחס אישי ומקצועי והכול בהתאם להוראות הדין. החברה המנהלת מאפשרת ומסייעת לכל עמית באשר הוא לקבל מידע מלא ומענה ברור ומנומק לכל שאלה, בסבלנות ובמקצועיות. החברה התאימה את מערך השירותים המוענק על ידה לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים לטובת העמדת שירות מהיר, יעיל ומכבד עבורם.

### אחריות וביטחון

אנו בחברה המנהלת, מודעים לרגישות הרבה הקיימת בניהול חסכונית עמיתים ומבטיחים לנהוג באחריות רבה תוך שאיפה לשיפור מתמיד ולמצוינות מתמשכת.

### דיווח שוטף

החברה המנהלת פועלת במסגרת רגולטורית המחייבת אותה ובכלל זה בהתאם להוראות הממונה על רשות שוק ההון. כחלק מחובות הדיווח החלות על החברה המנהלת עבור עמיתי קופות הגמל, החברה המנהלת מדווחת אחת לרבעון לעמיתים על מצב חשבונותיהם בקופות הגמל באמצעות אתר האינטרנט באזור האישי של העמית. מידע אודות חשבונות העמיתים זמין לעמיתים בכל עת באמצעות אתר האינטרנט של החברה המנהלת.

### דעתך עלינו חשובה לנו

באפשרות עמיתי קופות הגמל להשיג על איכות השירות הניתן להם על ידי פנייה לממונה על פניות הציבור של החברה המנהלת בדואר- לכתובת הבאה: רח' ז'בוטינסקי 35, בניין תאומים 2, ת"ד 94, רמת גן, מיקוד 52136 או בדוא"ל: [linor@k-rofim.co.il](mailto:linor@k-rofim.co.il). הממונה על פניות הציבור מתחייב להשיב לפניות עמיתי קופות הגמל תוך זמן סביר, בנסיבות העניין ולא יאוחר מ-30 ימים מיום קבלת הפניה בידי הממונה על תלונות הציבור, ובתוך 21 ימים לפניה של אזרח ותיק ועבור עמית בעל מוגבלות.

החברה המנהלת ערה לרגישות הרבה שבטיפול בתלונות, בהתאם לכך, כל תלונה שתקבל תטופל באופן סודי, מקצועי, הגון ויסודי, תוך שמירה על כללי האתיקה המקצועיים. החברה המנהלת מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב ומקצועי על נציגיה להיות זמינים לעמיתי קופות הגמל בערוצי התקשורת השונים ולספק מענה בפרק זמן קצר ככל הניתן ובהתאם לכך.

### מוקד שירות טלפוני

מוקד שירות טלפוני ייעודי עומד לרשות עמיתי קופות הגמל (להלן: "מוקד השירות הטלפוני"). בנוסף, כחלק מהשירות לעמיתים ולנוחיותם, ניתן לקבל שורה של שירותים (בהתאם להוראות הדין) גם בחלק מסניפי בנק לאומי הפרוסים ברחבי הארץ. שעות המענה הטלפוני במוקד השירות הטלפוני עמיתים הן בימים א'-ה' בין השעות 08:00-16:00.

### אתר האינטרנט של החברה המנהלת

אתר האינטרנט של החברה המנהלת זמין לעמיתים, בכל עת, בכתובת: [www.krn-rofim.co.il](http://www.krn-rofim.co.il). באתר ניתן לקבל מידע כללי, להוריד טפסים ולצפות באזור האישי. עבור כל עמית תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי באתר וזאת על מנת לשמור על פרטיותו. ניתן לקבל סיסמה אישית לשימוש באזור האישי על ידי הרשמה וקבלת הודעת סיסמה ראשונית ב-SMS טלפון הנייד כפי שמעודכן במערכות קופות הגמל. יש לדאוג לעדכן את פרטי ההתקשרות במוקד שירות הלקוחות, על מנת שניתן יהיה להתחבר בקלות ובמהירות. באתר האינטרנט של החברה המנהלת מצויים נתונים אודות פעילות קופות הגמל, התקנונים, הדוחות הכספיים, מדיניות ההשקעות, מידע אודות נושאי המשרה, חברי הדירקטוריון וחברי הוועדות השונות.

### טיפול באוכלוסיית אזרחים ותיקים

החברה המנהלת מאפשרת לאזרחים ותיקים הגשת תביעה בעל פה. נציג מטעם החברה המנהלת ימלא טופס הגשת התביעה בהתאם לפרטים שנמסרו לו מהאזרח הוותיק בעל פה, נציג החברה המנהלת יבחן הליך לזירוז ולפישוט הטיפול בתביעה. במקרה של חוסר במסמכים הנדרשים לחברה, נציג מטעם החברה המנהלת ייצור קשר טלפוני עם העמית, שהינו האזרח הוותיק, ויעדכן אותו בדבר המסמכים החסרים, וזאת בנוסף למשלוח הודעה בדבר המסמכים החסרים בדואר/מייל. החברה המנהלת תתעד בהקלטה את כל השיחות עם האזרח הוותיק מרגע פנייתו.

**זמני תגובה:**

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

נושא הפנייה	לוח"ז טיפול
<b>פדיון כספים</b>	4 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה
<b>העברה בין מסלולים</b>	3 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה
<b>עדכון מוטבים</b>	14 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה
<b>ניוד בין קופות</b>	10 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה
<b>עדכון פרטים אישיים</b>	עד 14 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה
<b>הפקת דוח שוטף</b>	3 ימי עסקים ממועד הפניה
<b>פניות ותלונות לממונה פניות הציבור עבור כלל האוכלוסייה</b>	30 ימי עסקים ממועד הפניה
<b>פניות ותלונות לממונה פניות הציבור - אזרח ותיק ובעל מוגבלות</b>	21 ימי עסקים ממועד הפניה
<b>בירורים שונים</b>	עד 3 ימי עסקים ממועד הפניה
<b>פניה טלפונית – מענה אנושי</b>	אנו מתחייבים למענה אנושי זמין במהלך כל שעות העבודה הרגילות כמפורט למעלה. עמיתים שיתקשרו למוקד הטלפוני יקבלו מענה תוך זמן סביר שלא יעלה על 5 דקות.
<b>פניה באמצעות דואר/דואר אלקטרוני/פקס</b>	פניות רגילות: תוך 3 ימי עסקים ממועד הפניה ובתקופת שיא תוך 14 ימי עסקים. בקשה לקבלת העתקים 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

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