

אמנת שירות לקוחות

עגור - חברה לניהול קופות גמל וקרנות השתלמות בע"מ (להלן: 'החברה'), המנהלת קרן השתלמות למורים על יסודיים, סמינרים ומכללות המיועדת לציבור עובדי ההוראה (להלן: 'הקרן') מקבלת שירותי תפעול לעמיתיה על ידי הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ (להלן: 'הבנק').

עקרונות השירות שלנו

מחויבות ושקיפות

החברה וכל העוסקים מטעמה בניהול כספי העמיתים בקרן יפעלו בהתאם לדין, בנאמנות ובשקיפה לטובת העמיתים בלבד, ולא יעדיפו כל עניין וכל שיקול על פני טובת העמיתים.

זכויותיהם של כל העמיתים בקרן תהיינה שוות ולא תהיה כל הפלייה בין הזכויות המוקנות לעמיתים.

החברה חרטה על דגלה את מתן השירות לעמיתיה ברמה המקצועית הגבוהה ביותר, תוך שימת דגש על שיפור מתמשך והגנה על זכויותיהם וכבודם של עמיתיה.

זמינות ונגישות השירות

החברה עושה את מירב המאמצים להעניק שירות לעמיתיה בזמן הקצר ביותר, ככל שניתן, ומתחייבת לקיים עמם תקשורת יעילה וזמינה.

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

לרשות העמיתים בקרן עומדים מגוון של ערוצי התקשרות לקבלת שירות וביצוע פעולות: בטלפון, באינטרנט, בדואר, בפקס ובמשרדינו בשעות קבלת קהל, וכחלק מהשירות לעמיתים ולנוחיותם, ניתן לקבל שורה של שירותים (בהתאם להוראות הדין) גם בסניפי הבנק הבינלאומי הפרושים ברחבי הארץ בפריסה גיאוגרפית רחבה..

פרטיות, סודיות וחסיון

אנו מתחייבים לשמור ולהגן על פרטיות עמיתינו וכל מידע הקשור לחשבונותיהם, ובתוך כך מקפידים על שמירת סודיות וחסיון המידע על העמיתים.

אזרחים ותיקים

אנו מתחייבים לשמור ולהגן על עמיתינו הנמנים על אוכלוסיית האזרחים הוותיקים ולקצר עבורם את הליך קבלת השירות ולהנגישו ככל שניתן על-ידי התאמת האמצעים הדיגיטליים לאוכלוסייה זו.

כמו-כן, תיצור החברה מנגנונים בצמתים מרכזיים בחיי החשבון שברשות אזרח ותיק ותתאים פניות טלפוניות אקטיביות לעמיתים אלה לשם מתן מידע מהותי.

החברה תיצור מנגנונים שמתריעים, מזהים ופועלים במקרים של חשש לניצול כלכלי של אזרחים ותיקים. לרבות מנגנון המעניק שיקול דעת לנציג החברה לעכב ביצוע פעולה, כגון משיכת כספים, במקרה של חשד מסוג זה.

אחריות וביטחון

אנו בקרן ההשתלמות למורים על יסודיים, מודעים לרגישות הרבה הקיימת בניהול חסכוניות עמיתים, שמים דגש על איתור סיכונים ומתן פתרונות בהתאמה תוך שאיפה לשיפור מתמיד ולמצוינות מתמשכת.

יחד עם זאת נעשית בחינה מתמדת של צרכי עמיתינו תוך הפעלת מערכי בקרה ופיקוח באחריות ובזהירות הראויים.

דיווח שוטף

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

כחלק מחובות הדיווח של החברה לעמיתי הקרן, אחת לשנה שולחות החברה לעמיתים דיווח מלא על מצב חשבונותיהם בקרן. בנוסף, מעלה החברה לאתר האינטרנט שלה מדי רבעון את הדוח הרבעוני או השנתי של העמית לאזור האישי שלו. לרשות העמיתים עומדת דרך מעקב נוחה וזמינה באמצעות אתר האינטרנט של החברה הן לגבי דוחות לעמית והן לגבי סטטוס חשבונותיו בקרן.

דעתך עלינו חשובה

באפשרות עמיתי הקרן להשיג על איכות השירות הניתן להם על ידי פנייה לממונה על פניות הציבור של הקרן בדואר - לכתובת הבאה: רח' קויפמן 6, בניין בית גיבור, תל אביב, מיקוד 61501 או דרך

מנגנון פניות הציבור באתר עגור

הממונה על פניות הציבור מתחייב להשיב לפניות תוך זמן סביר, בנסיבות העניין ולא יאוחר מ-30 ימים מיום קבלת הפניה בידי הממונה על תלונות הציבור.

החברה ערה לרגישות הרבה שבטיפול בתלונות ובהתאם 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:

שעות המענה הטלפוני במשרדי הקרן (בנושאים פדגוגיים) הינן בימים א'-ה' בין השעות 15:30-30:30: 8 (ימי ו', ערבי חג וחול המועד אין מענה טלפוני בחברה).

אתר האינטרנט של החברה

אתר האינטרנט של החברה זמין לעמיתים, בכל עת, בכתובת: kereni.co.il. (להלן: "אתר החברה" או "האתר").

באתר ניתן לקבל מידע כללי אודות פעילות הקרן, התקנונים, מערך ההשתלמויות שמנהלת החברה, מערך השירות לעמית, הדוחות הכספיים, מדיניות ההשקעות וכן מידע לגבי נושאי המשרה וחברי הדירקטוריון והוועדות השונות. להוריד טפסים ולפנות אל הגורמים הרלוונטיים באמצעות מנגנון הפניות תחת "צור קשר עמית", להיכנס למערכת המקוונת החדשה שתאפשר לעמית היוצא לשנת שבתון/חצי שנת שבתון ומעוניין להשתלם, לנהל את כל תהליך ההשתלמות באמצעות מקוונת החל משלב הרישום לשנת שבתון ועד לקבלת אישור ותק לצורך הצגה למעסיק.

בנוסף, ניתן לצפות, באמצעות כניסה לאזור האישי, <https://apps.fibi.co.il/RishumKPG/Default.aspx?irgun=40>, בכלל הנתונים הפיננסיים של העמית בקופה, תוך שמירה על מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי באתר וזאת על מנת לשמור על פרטיותו.

מדדי שירות

להלן מפורטים זמני התגובה לטיפול בבקשות ובפניות עמיתים לסוגיהן:

נושא הפנייה	זמנים ומועדים לטיפול *
משיכת כספים **	4 ימי עסקים
צרוף עמיתים	14 ימי עסקים
העברה בין מסלולים **	3 ימי עסקים
אישור תוכנית לימודים	30 ימי עסקים
אישור ותק	30 ימי עסקים
עדכון מוטבים	14 ימי עסקים
ניוד בין קופות	בהתאם להוראות הדין
עדכון פרטים אישיים	14 ימי עסקים
הפקת דו"ח תקופתי לעמית	30 ימי עסקים
פניות ותלונות לממונה פניות הציבור	30 ימי עסקים 21 יום – לאזרח ותיק 14 יום – לאדם עם מוגבלות
פניה טלפונית – מענה אנושי	משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על חמש דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב***
פניה באמצעות דואר אלקטרוני ודואר רגיל	21 ימי עסקים.

*בתקופות שגרה כאשר לוח הזמנים מותנה בקבלת כל המסמכים הנדרשים והמלאים לטיפול בפנייה, ספירת ימי עסקים הינה מיום העברת הפנייה לטיפול

**במידה ויום הביצוע/תשלום הינו אחד משלושת ימי העסקים הראשונים בכל חודש, הפעולה תבוצע ביום העסקים העוקב.

*** בכפוף לשעות המענה של המוקד ובהתאם לחריגה בממוצע השנתי , כפי שמפורסמת בחוזרי שוק ההון ובהוראות הדין.

ערוצי תקשורת:

ניתן לפנות אלינו לקבלת שירות בכל אחת מהדרכים הבאות:

צוות משרד - נושאים פדגוגיים ואישורי סיום	מוקד שרות הבנק הבינלאומי - נושאים פיננסיים וזכויות עמיתים	מוקד שרות לקוחות נס - נושאים פיננסיים וזכויות עמיתים	
א'ה' 08:30-15:30			קבלת קהל
03-5162135/7		*5229 03-7706061	טלפון
פניות דרך 'צור קשר' באתר החברה, בלינק המצורף: kereni@fibi.co.il			דואר אלקטרוני
https://www.kereni.co.il/			אתר אינטרנט
לינק למנגנון פניות הציבור באתר עגור			ממונה פניות ציבור

*האמנה עודכנה ואושרה בדירקטוריון ביום 22.6.2022

