

## אמנת שירות

מתוך מחויבות לשירות איכותי יעיל ואפקטיבי הקרן חרטה על דגלה לדבוק בערכים של יעילות מקצועיות שקיפות ובקרה לטובת כלל עמיתיה.

### **עיקרי אמנת השרות :**

#### **שירות העמיתים בהגינות ובכבוד**

אנו מתחייבים לספק שירות לעמיתי הקרן בהגינות ובכבוד ותוך כיבוד את פרטיותם ואת סודיות וחיסיון המידע של העמיתים.

#### **יעילות**

- תקשורת יעילה- אנו מתחייבים לספק מענה לעמיתי השירות באופן מקצועי, אמין, מהיר ואדיב.
- תקשורת זמינה- אנו מתחייבים למענה על פניות העמיתים בזמן סביר, באמצעי תקשורת הבאים: טלפון, משיבון, דואר, דוא"ל ופקס בהתאם למדיניות דירקטוריון הקרן.

#### **מקצועיות**

- אנו שמים דגש על מתן שירות אישי ומקצועי ועל כן מכשירים את נציגינו לספק פתרון מקצועי לכל פניה בנושאי השירות שמספקת הקרן בהתאם לנדרש ובהתאם לאמור בחוק.
- פניות הדורשות ייעוץ משפטי מועברות לבחינת היועץ המשפטי של הקרן.

#### **שקיפות**

- אנו מתחייבים למסור לעמיתים מידע מלא וענייני בהתאם לפניה ובהתאם להוראות הדין, באופן הגון יסודי בהתאם לתקנון הקרן ללא משוא פנים ושמירה על כבוד העמיתים.

#### **בקרה**

- **בקרה פנימית**- אנו מתחייבים לבדיקה ושיפור של איכות המענה בהתייחס ל:  
א. זמן ההמתנה למענה נציג שרות לקוחות.  
ב. איכות המענה ברמה המקצועית.  
ג. אדיבות ואמינות נציגי שירות הלקוחות.
- **בקרה חיצונית**- ממונה על פניות הציבור- העמיתים יוכלו להשיג על רמת השירות במשלוח תלונה לממונה על תלונות הציבור כמפורט באתר.

#### **מדדי רמת שירות**

**משיבון**- מענה תוך 24 שעות ובתקופות שיא 48 שעות.  
**דואר, דוא"ל ופקס**- פניות רגילות לא יאוחר מ-7 ימי עסקים ובתקופת שיא 14 ימי עסקים. בקשה לקבלת העתקים ממסמך אשר העמית חתום עליו, לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ובתקופת שיא 20 ימי עסקים. פניות אחרות (מידע בלתי שגרתי ו/או שאלות הדורשות ברור משפטי) לא יאוחר מ-21 ימי עסקים ובתקופת שיא 42 ימי עסקים.

\*תקופות שיא- בשעת משבר בשוק ההון, בעת קבלת דוחות רבעוניים, בעת משלוח הודעה מיוחדת או אירוע מיוחד שיוגדר ככזה על ידי הנהלת הקרן.

**יהב פ.ר.ח. - חברה לניהול קופות גמל בע"מ**  
**פזיוטרפיסטים, מרפאים בעיסוק, רנטגנאים ובעלי מקצועות פרה רפואיים**

<b>המשך אמנת שירות לקוחות</b>	
<b>רמת השירות (SLA)</b>	<b>השירות</b>
זמן המתנה לא יעלה על 5 דקות. באין מענה תתאפשר בחירה בין המשך המתנה או מענה עוקב לקוח (callback).	<b>מוקד שירות לקוחות</b> בימים א' - ה' - בין השעות 8:00 - 16:30 בטלפון: 03-5651092
בכל שעות היממה.	<b>מידע באתר אינטרנט</b> מידע על פעילות הקופה, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופה בכתובת: <a href="http://www.k-prh.co.il">www.k-prh.co.il</a>
ההצטרפות לשירות צפייה בחשבון האישי מתבצעת דרך אתר האינטרנט (קישור מופיע באתר החברה). הסיסמה תשלח בדואר. קישור להצטרפות לשירות: <a href="http://www.k-prh.co.il">www.k-prh.co.il</a>	<b>צפייה בחשבון האישי</b> באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה. קישור לשירות: <a href="http://www.k-prh.co.il">www.k-prh.co.il</a>
פניות רגילות: לא יאוחר מ-7 ימי עסקים ובתקופת שיא לא יאוחר מ-14 ימי עסקים; בקשה לקבלת העתקים ממסמך אשר העמית חתום עליו: לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ובתקופת שיא לא יאוחר מ-20 ימי עסקים; פניות אחרות (מידע בלתי שגרתי ו/או שאלות הדורשות בירור משפטי): לא יאוחר מ-21 ימי עסקים ובתקופת שיא לא יאוחר מ-42 ימי עסקים	<b>פניות בכתב למוקד קופות גמל: בדואר/בפקס/בדוא"ל</b> מען: רחוב מרטין גהל 7 פתח תקווה, מיקוד: 4951254 בפקס: 03-9205309 בדוא"ל: <a href="mailto:yahav-perah@malam-lts.com">yahav-perah@malam-lts.com</a> יעמוד לנוחות העמיתים משיבון שיהיה זמין וברור לעמיתים והנציגים ישיבו לעמיתים לאחר השארת הודעה במשיבון תוך 24 שעות ו/או תוך יום עסקים אחד ובתקופת שיא תוך 48 שעות.
מענה בתוך 30 ימים.	1. <b>ממונה פניות הציבור</b> רותם עזרא מייל: <a href="mailto:yahave@k-prh.co.il">yahave@k-prh.co.il</a>
	אמצעי התקשורת ומדדי שירות הלקוחות המפורטים לעיל, הם בבחינת הצהרת כוונות של החברה ואין לראות באמור משום התחייבות חוזית / הסכמית כלפי עמית הקופה ו/או צד ג' כלשהו. שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין.