

אמנת שירות

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

עיקרי אמנת השירות :

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 בירור 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

המשך אמנת שירות לקוחות	
השירות	רמת השירות (SLA)
מוקד שירות לקוחות בימים א' - ה' - בין השעות 8:00 - 16:00 בטלפון: 03-5651092	זמן המתנה לא יעלה על 5 דקות. באין מענה תתאפשר בחירה בין המשך המתנה או מענה עוקב לקוח (callback).
מידע באתר אינטרנט מידע על פעילות הקופה, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופה בכתובת: www.k-prh.co.il	בכל שעות היממה.
צפייה בחשבון האישי באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה. קישור לשירות: www.k-prh.co.il	ההצטרפות לשירות צפייה בחשבון האישי מתבצעת דרך אתר האינטרנט (קישור מופיע באתר החברה). הסיסמה תשלח בדואר. קישור להצטרפות לשירות: www.k-prh.co.il
פניות בכתב למוקד קופות גמל: בדואר/בפקס/בדוא"ל מען: רחוב מרטין גהל 7 פתח תקווה, מיקוד: 4951254. בפקס: 03-9205309 בדוא"ל: yahav-perah@malam-lts.com 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.	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
1. ממונה פניות הציבור רותם עזרא מייל: yahave@k-prh.co.il	מענה בתוך 30 ימים.
אמצעי התקשורת ומדדי שירות הלקוחות המפורטים לעיל, הם בבחינת הצהרת כוונות של החברה ואין לראות באמור משום התחייבות חוזית / הסכמית כלפי עמיתי הקופה ו/או צד ג' כלשהו. שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין.	