

אמנת שירות לקוחות

קרנות השתלמות למורים וגננות – חברה מנהלת בע"מ

קרנות השתלמות למורים תיכונים, מורי סמינרים ומפקחים – חברה מנהלת בע"מ

קרנות השתלמות למורים וגננות – חברה מנהלת בע"מ וקרנות השתלמות למורים תיכונים, מורי סמינרים ומפקחים – חברה מנהלת בע"מ (להלן "קרנות השתלמות") מאמינות שכתבות מנהלות מובילות של קרנות השתלמות בישראל מוטלת עליהם האחריות לנהל ולשמור על החיסכון של עמיתיה ולהעניק להם שירות איכותי ואמין המהווה תנאי יסודי ליכולתם של העמיתים לדעת ולממש את זכויותיהם. כמו כן הקרנות מאמינות במתן רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבלים עמיתי הקרנות.

מקצועיות

קרנות השתלמות מאמינות ששירות ברמה נאותה, ביסודו הוא שירות מקצועי ולכן קרנות השתלמות מעמידות לטובת עמיתיה:

- שירות אישי ומקצועי לכל עמית באמצעות מוקד שירות לקוחות, וכן עובדי קרנות השתלמות. השירות הניתן לעמיתים כולל הן מידע פיננסי והן מידע פדגוגי ייחודי לאופיין של הקרנות.
- הכשרת נציגי השירות, עובדי הבנק הבינלאומי ועובדי קרנות השתלמות בהדרכות מקצועיות אחת לתקופה וזאת על מנת לשמור על רמה מקצועית גבוה ביותר.
- העמדת אפשרות בידי עמית לפנות באופן פורנטאלי לסניפי הבנק הבינלאומי וכן למשרדי הקרנות לצורך קבלת שירות אישי וזאת כפוף להנחיות החוקיות, בכפוף למגבלות חוק הייעוץ הפנסיוני.
- הכפפת כלל פעילות מערך שירות הלקוחות למערך הביקורת הפנימית בקרנות השתלמות.
- שמירת הנאמנות בכל עת ובכל תחום לכלל עמיתי קרנות השתלמות על ידי פעילות בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי.

יעילות

קרנות השתלמות מאמינות כי לצורך מתן שירות טוב על נציגיה להיות זמינים לעמיתי קרנות השתלמות בערוצי התקשורת השונים ולספק מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי. בהתאם לזאת:

- קרנות השתלמות העמידו לעמיתיהם מרכז שירות לקוחות הזמין לכל פונה במענה והמאפשר מענה טלפוני אנושי, אישי ומקצועי.

- קבלת שירות פרונטאלי בסניפי הבנק הבינלאומי וקבלת מענה מקצועי וזאת בכפוף למגבלות חוק הייעוץ הפנסיוני . שירות בסניפי הבינלאומי ניתן בסניפים הפרושים בפרישה ארצית מאילת ועד קריית שמונה . הסניפים ממוקמים באזורים מרכזיים הנגישים לתחבורה ציבורית .
- קבלת שירות טלפוני ופרונטאלי בעיקר לנושא השתלמויות וזאת על ידי עובדים מקצועיים של קרנות ההשתלמות במשרדי הקרנות
- אתר אינטרנט זמין לקבלת מידע כללי ואישי בכל עת .
- אפשרות למתן מענה על ידי שליחת פניות בכתב .
- לרשות העמיתים עומדת האפשרות לבצע שינויים במסלול השקעותיהם באמצעות אתר האינטרנט ונציגי הבנק הבינלאומי .
- קרנות ההשתלמות ערוכות לכך כי בעת משבר כתוצאה מאסון , העלול להשפיע על מערך השירות יפרסו תשתיות ומחשוב באתר חילופי וינתן מענה לפעולות חיוניות הנדרשות .

שקיפות

- קרנות ההשתלמות מאמינות כי לצורך מתן שירות אמין ומקצועי עליהן לספק לעמיתים מידע כללי ואישי מהימן ומדויק ומשכך מתחייבות קרנות ההשתלמות :
- משלוח דוחות אישיים לעמיתי קרנות ההשתלמות לפחות אחת לשנה על פי הוראות החוק.
 - עבור עמיתים יישלח דוחות רבעוניים אישיים וזאת בנוסף לדוח השנתי.
 - העמדת אתר אינטרנט זמין לעמיתיהן וזאת לצורך קבלת מידע כללי ואישי מפורט . עבור כל עמית תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי העמית באתר וזאת על מנת לשמור על פרטיותו . כמו כן באתר האינטרנט של קרנות ההשתלמות יפורסמו נתונים על פעילות הקרנות , תקנונים עדכניים , דוחות כספיים , פירוט ההשקעות וכן פרטי נושאי משרה בכירים ופרטי חברי הדירקטוריון והוועדות השונות .
 - קרנות ההשתלמות ערות לרגישות הרבה שבטיפול בתלונות ולכן תטפל בכל תלונה שתתקבל באופן מקצועי , הגון ויסודי וזאת בהתאם לתקנון הקרנות ללא משוא פנים ותוך כיבוד המתלונן .

עמיתי קרנות ההשתלמות יוכלו להשיג על איכות השירות במשרדי הקרנות וכן בעתיד בסקרים שייערכו באופן שוטף למדידת שביעות הרצון מהשירות לעמיתים .

על החתום :

מזכירות הקרנות