



קו הבריאות - חברה לניהול קופות גמל בע"מ

אמנת שירות

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

עיקרי אמנת השרות :

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, משיכון, דואר , דוא"ל ופקס בהתאם למדיניות דירקטוריון החברה.

מקצועיות

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

שקיפות

- אנו מתחייבים למסור לעמיתים מידע מלא וענייני בהתאם לפניה ובהתאם להוראות הדין, באופן הגון יסודי בהתאם לתקנון החברה 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

מענה טלפוני- בחברה יינתן שירות טלפוני לעמיתים בימים א-ה בשעות הפעילות וכן שירות הודעות קולי הפועל 24 שעות.

שירות הודעות קולי- מענה תוך 3 ימי עסקים ובזמני השיא* עד 5 ימי עסקים.

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 שנתיים, בעת משלוח הודעה מיוחדת או אירוע מיוחד שיוגדר ככזה על ידי הנהלת החברה.

** כל שינוי מבוצע בכפוף להוראות אגף שוק ההון