

## אמנת שירות לקוחות

יהב רופאים - חברה לניהול קופות גמל בע"מ" (להלן: "החברה") המנהלת קרן השתלמות "יהב רופאים" המיועדת לציבור הרופאים (להלן: "הקרן") מקבלת שירותי תפעול וניהול לעמיתיה על ידי בנק לאומי בע"מ (להלן: "הבנק").

### זמינות ונגישות השירות

החברה מתחייבת לפעול לטובת עמיתי הקרן המנוהלת על ידה, בנאמנות ובשקידה תוך שימת דגש על הגנה על זכויותיהם של העמיתים, מתן שירות ברמה נאותה תוך שיפור מתמשך ושמירה על פריטיהם האישיים בסודיות ותוך שמירה על חיסיון המידע.

לרשות העמיתים בקרן עומדים מגוון של ערוצי התקשרות לקבלת שירות וביצוע פעולות: בטלפון, באינטרנט, בדואר, בפקס ובמשרדי החברה המנהלת במהלך שעות הפעילות.

בחברה קיימת הבנה לצרכים האישיים ולרצונותיו של כל עמית ועמית. אנחנו פה בשבילכם!

הקרן חרטה על דגלה את שירות הלקוחות לעמיתים, באדיבות ובמקצועיות תוך שימת דגש על יחס אישי ומקצועי והכל בהתאם להוראות הדין.

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

### אחריות וביטחון

אנו בקרן ההשתלמות יהב רופאים, מודעים לרגישות הרבה הקיימת בניהול חסכוניות עמיתים ומבטיחים לנהוג באחריות רבה תוך שאיפה לשיפור מתמיד ולמצוינות מתמשכת.

### דיווח שוטף

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

כחלק מחובות הדיווח של החברה לעמיתי הקרן, שולחות החברה אחת לשנה דיווח מלא לעמיתים על מצב חשבונותיהם בקרן. בנוסף, לרשות העמיתים עומדת דרך מעקב נוחה וזמינה באמצעות אתר האינטרנט של החברה.

### דעתך עלינו חשובה

השגות על רמת השירות ניתן להפנות לבדיקתנו של ממונה פניות הציבור בחברה והתייחסות תתקבל בפרק הזמן שהוגדר במדיניות השירות של החברה.



באפשרות עמיתי הקרן להשיג על איכות השירות הניתנת להם על ידי פנייה לממונה על פניות הציבור של הקרן בדואר- לכתובת הבאה: רח' ז'בוטינסקי 35, בניין תאומים 2, ת"ד 94, רמת גן, מיקוד 5251108 או בדוא"ל: [iris@k-rofim.co.il](mailto:iris@k-rofim.co.il). 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 בהתאם 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:

#### מוקד שירות טלפוני

לרשותכם עומד מוקד שירות טלפוני ייעודי לעמיתי הקרן (להלן: "מוקד השירות הטלפוני"). בנוסף, כחלק מהשירות לעמיתים ולנוחיותכם, ניתן לקבל שורה של שירותים (בהתאם להוראות הדין) בחלק גדול מסניפי בנק לאומי הפרוסים ברחבי הארץ.

שעות המענה הטלפוני במוקד השירות הטלפוני עמיתים הינן בימים א'-ה' בין השעות 08:00-16:00.

#### אתר האינטרנט של החברה

אתר האינטרנט של החברה זמין לעמיתים, בכל עת, בכתובת: [www.krn-rofim.co.il](http://www.krn-rofim.co.il).  
באתר ניתן לקבל מידע כללי, להוריד טפסים ולצפות במערכת מידע אישי.  
עבור כל עמית תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי באתר וזאת על מנת לשמור על פרטיותו.

ניתן לקבל סיסמא אישית לשימוש במערכת מידע אישי על ידי הרשמה ושליחת הודעת סיסמא ראשונית ב SMS לטלפון הנייד. יש לדאוג לעדכן את פרטי ההתקשרות במוקד שירות הלקוחות, על מנת שניתן יהיה להתחבר בקלות ובמהירות.

באתר האינטרנט של החברה מצויים נתונים אודות פעילות הקרן, התקנונים, הדו"חות הכספיים, מדיניות ההשקעות וכן מידע לגבי נושאי המשרה וחברי הדירקטוריון והוועדות השונות.

#### זמני תגובה:

#### מפורטים להלן זמני התגובה לטיפול בבקשות ובפניות עמיתים לסוגיהן:

נושא הפנייה	לוח"ז טיפול
פדיון כספים	4 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה.
העברה בין מסלולים	3 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה.
עדכון מוטבים	14 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה.
ניוד בין קופות	10 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה.
עדכון פרטים אישיים	עד 14 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה כשהיא מלאה ושלמה.
הפקת דו"ח שוטף	4 ימי עסקים ממועד הפניה.
פניות ותלונות לממונה פניות הציבור	30 ימי עסקים ממועד הפניה.
בירורים שונים	עד 3 ימי עסקים ממועד הפניה.
פניה טלפונית – מענה אנושי	אנו מתחייבים למענה אנושי זמין במהלך כל שעות העבודה הרגילות כמפורט למעלה. עמיתים שיתקשרו למוקד הטלפוני יקבלו מענה תוך זמן סביר שלא יעלה על 6 דקות.
פניה באמצעות דואר אלקטרוני	פניות רגילות: תוך 7 ימי עסקים ובתקופת שיא תוך 14 ימי עסקים.
פניה באמצעות דואר רגיל ביחס לפניות המתקבלות בדואר אלקטרוני ו/או בדואר רגיל	פניות רגילות: תוך 14 ימי עסקים ובתקופת שיא תוך 21 ימי עסקים בקשה לקבלת העתקים ממסמך אשר העמית חתום עליו: עד 10 ימי עסקים ובתקופת שיא תוך 20 ימי עסקים. פניות אחרות (מידע בלתי שגרתי ו/או שאלות הדורשות בירור משפטי): עד 21 ימי עסקים ובתקופת שיא לא יעלה על 30 ימי עסקים.

**ניתן לפנות אלינו לקבלת שירות בכל אחת מהדרכים הבאות:**

להלן טלפונים לקבלת פרטים בנושא זכויות עמיתים:

מוקד שירות הלקוחות לעמיתים: 072-2790007.

בכתובת: שמשון 9 ת.ד. 3928 פתח תקווה 4952701.

בדוא"ל: [Moked@hrofim.org.il](mailto:Moked@hrofim.org.il)

הנהלת החברה: 03-7289400 פקס: 03-7289397.

פקס  
03-7289397



משרדי הקרן  
03-7289400



מוקד שירות  
072-2790007



אתר  
[www.Krn-rofim.co.il](http://www.Krn-rofim.co.il)

