

## אמנת שירות לעמיתי ק.ל.ע.

ק.ל.ע. חברה לניהול קרן השתלמות לעובדים סוציאליים בע"מ (להלן: "החברה") מאמינה כי עליה לפעול ולהבטיח רמה נאותה של שירות איכותי מקצועי ואמין לעמיתה, במסגרת זו מתכבדת להציג את אמנת השירות של החברה כדלקמן:

### 1. עקרונות באמנת השירות:

- 1.1 החברה מתחייבת לשירות מקצועי, נגיש ואמין;
- 1.2 החברה תתייחס לעמיתה בהגינות, בכבוד ובאדיבות;
- 1.3 החברה מתחייבת לשמור על דיסקרטיות ולכבד את פרטיותם המלאה של עמיתי החברה והכל בכפוף להוראות הדין;
- 1.4 החברה תקיים תקשורת יעילה וזמינה עם עמיתה, לרבות מענה על שאלות העמיתים בזמן סביר ומתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן;
- 1.5 במענה לפניית עמיתי החברה, החברה תמסור מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה, בין היתר, לגבי אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות הציבור בחברה, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים;
- 1.6 החברה תמסור לעמיתי החברה מידע אמין, מקצועי ובדוק;
- 1.7 החברה תנקוט בפעולה מתמדת לשיפור איכות השירות;
- 1.8 החברה מתחייבת לנהוג בניהול כספי עמיתה בהגינות ובכבוד;
- 1.9 עמיתי החברה יוכלו להשיג על רמת השירות הניתן להם באמצעות פנייה לממונה שירות הלקוחות כמפורט להלן. פניות אלו תיענינה תוך זמן סביר בנסיבות העניין ולא יאוחר מ- 30 יום ממועד הפנייה.

### 2. ממונה שירות הלקוחות:

- 2.1 הממונה על פניות הציבור ושירות הלקוחות הינו עו"ס בכיר מומחה אפרים רוזנר מנכ"ל החברה.
  - 2.2 הממונה על פניות הציבור הינו עו"ס ששון גמליאל.
- ניתן לפנות לממונה שירות הלקוחות באמצעות המען המפורט מטה לחלופין באמצעות כתובת דואר אלקטרוני שיפורסם באתר האינטרנט של החברה.

### 3. דרכי התקשורת עם החברה:

- 3.1 החברה תקיים מערך תקשורת יעיל וזמין עם עמיתה באמצעות דרכי ההתקשורת המפורטים להלן:
  - 3.1.1 גישה פרונטאלית בכתובת: רחוב חשמונאים 100 תל אביב 6713317 או בסניפי הבנק הבינלאומי הראשון;
  - 3.1.2 דואר למען: רחוב חשמונאים 100 תל אביב 6713317
  - 3.1.3 מספר טלפון להצטרפויות: 03-7706084;
  - 3.1.4 מספר פקס להצטרפויות: 03-5155936;
  - 3.1.5 מוקד שירות לקוחות: 03-7706084;
  - 3.1.6 כתובת דואר אלקטרוני: kela@fibi.co.il;
  - 3.1.7 אתר האינטרנט של החברה (לטפסים וכל מידע אחר) - www.krn-kela.co.il;
- 3.2 החברה אינה מעוניינת בפריסה סניפית שלא להשית עלויות נוספות על עמיתי החברה.

### 4. מענה החברה לפניית עמיתי החברה:

- 4.1 החברה מתחייבת לתת מענה (לכל הפחות ראשוני) לפניית עמיתי החברה כמפורט כדלקמן:
  - 4.1.1 מענה טלפוני – תוך זמן סביר ככל שניתן;
  - 4.1.2 להודעות שהושארו בכתובת הדואר האלקטרוני המפורטת בסעיף 3.1.7 לעיל - תוך 24 שעות ממועד הפנייה ככל שניתן;
  - 4.1.3 לפניית בכתב – תוך 21 יום ממועד קבלת הפנייה במשרדי החברה;