

ק.ל.ע. – חברה לניהול קרן השתלמות לעובדים סוציאליים בע"מ

www.krn-kela.co.il

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 השירות של החברה:

- 1.1. החברה מתחייבת לשירות מקצועי, נגיש ואמין;
- 1.2. החברה תתייחס לעמיתה בהגינות, בכבוד ובאדיבות;
- 1.3. החברה מתחייבת לשמור על סודיות וחיסיון המידע של העמיתים, 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. מדדי רמת השירות (SLA):

מדדי רמת השירות (SLA) הינם כמפורט להלן וכפי שנקבעו ויקבעו בנוהל של המתפעל:

שירות טלפוני - שיחה נכנסת

- 2.1. זמן המתנה ממוצע למענה קולי טלפוני - עד 5 דקות החל מרגע סיום הנתב ועד למענה על ידי נציג שירות.
- 2.2. שיחה חוזרת לעמית במקרה של הפעלת "שיחה חוזרת" – תבוצע בתוך יום עסקים אחד.
- 2.3. תהליך זיהוי העמית בעת קבלת שיחה נכנסת – בממוצע כ- 30 שניות.
- 2.4. פנייה שטרם הסתיים הטיפול בה - תתבצע חזרה עם המענה עד 48 שעות מיום הפנייה.
- 2.5. ככל שלא התקבל תשובה לפנייה כאמור לעיל בתוך 24 שעות - יש ליידע את העמית בדבר הטיפול, ולהביא לסיום הטיפול במהלך 24 השעות העוקבות.
- 2.6. ככל שהעמית פנה בבקשה לקבלת התיעוד לשיחה שנערכה עימו - התיעוד יימסר לעמית לא יאוחר מ-5 ימי עסקים מיום הפנייה (ככל וניתן לשלוח מהמערכת CRM לקובץ).

ק.ל.ע. – חברה לניהול קרן השתלמות לעובדים סוציאליים בע"מ

www.krn-kela.co.il

שירות טלפוני - שיחה יוצאת

- 2.7. זמן ממוצע לתהליך זיהוי העמית בעת ביצוע שיחה יוצאת - כ-20 שניות.
- 2.8. סיום טיפול בפנייה - בתוך 48 שעות. במקרה של שיחה יוצאת בשל המשך טיפול בפנייה פתוחה של עמית, ובמידה והתשובה/מידע שמסר אינם מספקים, השיחות הבאות יהיו במסגרת 48 שעות מתאריך בקשת הפנייה המקורי ולא מתאריך החזרה לעמית.
- 2.9. ככל והמידע שנמסר בשיחה החוזרת לעמית הינו לשביעות רצון העמית אך במהלך השיחה העמית העלה הוא בקשות נוספות - יש לחזור לעמית בתוך 48 שעות ממועד קיום שיחה זו, ולהשיבו עד 48 שעות.
- 2.10. ככל שלא תתקבל תשובה לבקשה החדשה כאמור בתוך 24 שעות - יש ליידע את העמית בדבר הטיפול, ולהביא לסיום הטיפול במהלך 24 השעות העוקבות ממועד שיחת היידוע.

טיפול בבקשות העמיתים

- 2.11. טיפול בבקשת הצטרפות, בקשת העברת כספים, בקשת משיכת כספים, בקשה לרישום/שינוי מוטבים ובקשה לאישורים בדבר הפקדה אחרונה/יתרה/תאריך ותק/אישור מס, שיתקבלו עד לשעה 14:30 - יבוצע באותו יום עסקים.
- 2.12. כל בקשה כמפורט לעיל שתתקבל לאחר השעה 14:30 תטופל ביום העסקים הבא.
- 2.13. ככל שיש צורך באישור הטפסים הנחוצים לבקשות – יש לשלוח בתוך 5 ימי עסקים ממועד הבקשה.

קבלת פניות בדואר

- 2.14. יש להשיב לעמית בתוך 48 שעות מתאריך קבלת פניית העמית בדואר במשרדי המתפעל.
- 2.15. ככל שלא התקבלה תשובה תוך 24 שעות - יש ליידע את העמית בדבר הטיפול בבקשה, ולהביא לסיום הטיפול במהלך 24 השעות העוקבות ממועד יידוע העמית כאמור.

ניתוב פניות המגיעות לתיבת הדוא"ל הייעודית

- 2.16. זמן ממוצע לחזרה לעמית עם המידע הנדרש הוא עד 48 שעות ממועד קבלת הפנייה בדוא"ל.
- 2.17. ככל שלא התקבלה תשובה בתוך 24 שעות יש ליידע את העמית בדבר הטיפול, יש ליידע את העמית ולהביא לסיום הטיפול במהלך 24 השעות העוקבות.

ניתוב פניות המתקבלות דרך הפקס הייעודי

- 2.18. זמן ממוצע לחזרה לעמית עם המידע הנדרש הוא עד 48 שעות ממועד קבלת הפנייה בפקס.
- 2.19. ככל שלא התקבלה תשובה בתוך 24 שעות יש ליידע את העמית בדבר הטיפול, יש ליידע את העמית ולהביא לסיום הטיפול במהלך 24 השעות העוקבות.

טיפול בפניות במקרים של תקלה

המענה לפניות העמיתים במקרים של תקלה (נפילת מערכת הטלפון, אי תקשורת מול נתוני הבנק, אי יכולת לשלוח נתונים וכו') יתבצע בתוך 48 שעות מעת סיום התקלה.

מינוי מוטבים באמצעות טופס

המענה לפניות העמיתים במקרה קבלת טופס למינוי מוטבים יתבצע בתוך 48 שעות מעת קבלת הטופס.

משיכת כספים ביתרה נמוכה של עמית שנפטר

ק.ל.ע. – חברה לניהול קרן השתלמות לעובדים סוציאליים בע"מ

www.krn-kela.co.il

2.20. הבקשה תטופל בהתאם לזמנים הקבועים בדין.

2.21. ספירת הימים תחל מיום לאחר שהוגשו כל המסמכים הנדרשים.

3. ממונה שירות הלקוחות:

3.1. הממונה על שירות הלקוחות הינו רו"ח דורון ארגוב משנה למנכ"ל החברה.

3.2. הממונה על פניות הציבור הינו עו"ד מירב רביבו.

3.3. ניתן לפנות לממונה שירות הלקוחות באמצעות המען המפורט מטה ולחלופין באמצעות כתובת דואר אלקטרוני שתפורסם באתר האינטרנט של החברה.

4. דרכי התקשרות עם החברה:

4.1. החברה תקיים מערך תקשורת יעיל וזמין עם עמיתיה באמצעות דרכי ההתקשרות המפורטים להלן:

4.1.1. גישה פרונטאלית בכתובת: רחוב החשמונאים 100 (קומה ב'), תל אביב (בתיאום מראש בלבד);

4.1.2. דואר למען: ק.ל.ע. שמשון 9, ת.ד. 3928 פתח תקוה 4952701;

4.1.3. מספר טלפון להצטרפויות: 072-2790006;

4.1.4. מספר פקס להצטרפויות: 072-2790092;

4.1.5. מוקד שירות לקוחות: 072-2790006;

4.1.6. כתובת דואר אלקטרוני: Moked@kela.org.il;

4.1.7. אתר האינטרנט של החברה (לטפסים וכל מידע אחר) - www.krn-kela.co.il;

4.2. החברה אינה מעוניינת בפריסת סניפים בכדי שלא להשית עלויות נוספות על עמיתי החברה.

5. מענה החברה לפניות עמיתי החברה:

5.1. החברה מתחייבת לתת מענה (לכל הפחות ראשוני) לפניות עמיתי החברה כמפורט כדלקמן;

5.1.1. מענה טלפוני – זמן המתנה ממוצע של עד 5 דקות החל מרגע סיום הנתב האוטומטי

5.1.2. להודעות שהושארו בכתובת הדואר האלקטרוני המפורטת בסעיף 4.1.6 לעיל - תוך 48 שעות ממועד הפנייה;

5.1.3. לפניות בכתב בדואר – תוך 48 שעות ממועד קבלת הפנייה במשרדי המתפעל;