

אמנת שירות מנורה מבטחים והסתדרות המהנדסים ניהול קופות גמל

מנורה מבטחים והסתדרות המהנדסים ניהול קופות גמל מאמינה שכחברה מנהלת מובילה בתחום קרנות ההשתלמות בישראל מוטלת עליה האחריות לשמור על החיסכון של עמיתיה, ולהעניק להם ולשלוחיהם את השירות הטוב ביותר. החברה מודה על הבחירה בה ועל האמון שניתן בה ובקרבן ההשתלמות שבניהולה ומבטיחה כי תפעל ככל שניתן על מנת לספק לכל עמיתיה שירות מצוין.

מקצועיות

החברה מאמינה ששירות טוב הוא שירות מקצועי, ולכן השירות שלנו כולל:

- שירות אישי ומקצועי לכל עמית, לרבות באמצעות משווקים פנסיוניים מורשים הפועלים בסניפים הפרושים ברחבי הארץ.
- מרכז קשרי לקוחות טלפוני בו עומדים לרשות העמיתים גם משווקים מורשים בעלי רישיון משווק פנסיוני
- הכשרת עובדים בקורסים מקצועיים לרבות התמחות בשיווק פנסיוני, ימי עיון, השתלמויות ופעילויות הכשרה נוספות במטרה לשמור על רמה מקצועית גבוהה ביותר.
- העמדת האפשרות לעמית לקיים פגישות אישיות, בתיאום מראש, עם משווקים מורשים ניידים.
- ביצוע סקרי שביעות רצון תקופתיים בין לקוחות החברה, לשיפור השירות והמקצועיות.
- שמירת הנאמנות לעמיתים בכל עת ובכל תחום הנוגע לזכויותיהם כעמיתים בקרבן ההשתלמות. בכלל זה, מבוצעת הפעילות האמורה בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי החל על החברה ועל קרבן ההשתלמות שבניהולה.

מהירות - יעילות

החברה מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב על נציגיה להיות זמינים ללקוחותיה (דהיינו, העמיתים ושלוחיהם) בערוצי תקשורת שונים, ולספק להם מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי. ולכן:

- מרכז קשרי הלקוחות זמין לכל פונה במענה ממוכן המאפשר קבלת מידע כללי ואישי, 24 שעות ביממה. בנוסף, המרכז מציע מענה טלפוני אנושי אישי ומקצועי בימים א'-ה' בין השעות 08:00-16:00.
- הפונה למרכז קשרי הלקוחות הטלפוני יכול לבקש שניציג ייצור עימו קשר, ונציג ייצור עם הפונה קשר תוך יום עסקים אחד
- הפונה למרכז קשרי הלקוחות יגיע למענה אנושי בתוך הזמן הקצר ביותר האפשרי, למעט אם בשל עומס בלתי צפוי של פניות למרכז קשרי הלקוחות הטלפוני יתארך משך ההמתנה למענה אנושי מעבר לצפוי. במועדים שבהם צפוי עומס גדול במיוחד של פניות למרכז קשרי הלקוחות הטלפוני, יתוגבר מרכז קשרי הלקוחות הטלפוני.
- אתר האינטרנט זמין לקבלת מידע כללי ואישי בכל עת.
- יינתן מענה לפניות בדוא"ל למרכז קשרי לקוחות, תוך יום עסקים אחד.
- לבקשת לקוח הפונה למרכז קשרי הלקוחות יישלחו בדוא"ל באופן מיידי מידעים שונים הכוללים גם העתקי דוחות שנתיים.
- הגשת בקשות שירות שונות תתבצע במגוון אפשרויות: באמצעות פניה טלפונית למוקד קשרי הלקוחות וקבלת טפסים ישירות לטלפון הנייד, מילוי בקשה באמצעות אזור המידע האישי באתר האינטרנט ועוד.
- החברה מתחייבת כי משיכת כספים מקרבן ההשתלמות אשר בניהולה תתבצע בתוך 4 ימי עסקים מיום קבלת כל המסמכים הדרושים. אם חל מועד קבלת הכספים באחד משלושת ימי העסקים הראשונים בחודש פלוני, רשאית החברה לדחות את מועד התשלום ליום העסקים הרביעי באותו חודש.

שקיפות

החברה מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב עליה לספק ללקוחותיה מידע כללי ואישי, מהימן ומדויק, ומשכך:

- החברה שואפת שהמידע אודות העמית וזכויותיו הרשומים במערכותיה יהיה מעודכן ואמין ככל שניתן, אך מודעת לכך שלמועדי ולאופן מסירת המידע אודות העמית על ידי מעסיקיו של הלקוח ו/או סוכן הביטוח של העמית (כגון רשימות ידניות) תהא השפעה על עדכניות ואמינות המידע.
- ישלח לעמיתים דוח אישי שנתי באמצעי דיגיטלי הקיים בחברה, אלא אם ביקש העמית לקבל את הדוח (השנתי) בדואר, ודוח אישי מפורט ימצא באיזור המידע האישי של העמית באתר האינטרנט של מנורה מבטחים.
- לרשות העמיתים עומד באתר האינטרנט של מנורה מבטחים מידע אישי מפורט.
- תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי עמית על מנת לשמור על פרטיותו.
- למען הסר ספק, פרטי העמית ומשפחתו (ככל שידועים לחברה) ישמרו בסודיות, זולת אם גילויים נדרש על ידי הרשות המוסמכת ו/או על ידי בית המשפט המוסמך ו/או בהתאם לכתב מינוי סוכן/ייפוי כוח שניתן על ידי הלקוח לצד ג' כלשהו.
- בכל מענה לפניה יינתן מענה מלא וענייני ללקוח על בסיס המידע המעודכן בנוגע לאותו עמית וזכויותיו, כפי שרשום במערכותיה של מנורה מבטחים. המענה יכלול, בין היתר, פירוט, בהתאם לתוכן הפניה, של אופן הגשת בקשה לשירות, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות הציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכו'.
- באתר האינטרנט של מנורה מבטחים יפורסמו נתונים על פעילות הקרן, התקנון העדכני של קרן ההשתלמות, דוחות כספיים, פירוט השקעותיה ופרטי נושאי המשרה, חברי הדירקטוריון והוועדות השונות.

**דעתכם
חשובה לנו**

לקוחות החברה יוכלו להשיג ולהעיר על איכות השירות במייל ובסקרים שייערכו בשוטף על ידי החברה.

