

קרנות השתלמות למורים וגננות - חברה מנהלת בע"מ
קרנות השתלמות למורים תיכוניים מורי סמינרים ומפקחים - חברה מנהלת בע"מ

אמנת שירות לקוחות

קרנות השתלמות למורים וגננות – חברה מנהלת בע"מ

קרנות השתלמות למורים תיכוניים, מורי סמינרים ומפקחים - חברה מנהלת בע"מ

קרנות ההשתלמות למורים וגננות - חברה מנהלת בע"מ וקרנות ההשתלמות למורים תיכוניים, מורי סמינרים ומפקחים - חברה מנהלת בע"מ, להלן "קרנות ההשתלמות",

מאמינות שכחברות מנהלות מובילות של קרנות ההשתלמות בישראל מוטלת עליהם האחריות לנהל ולשמור על החיסכון של עמיתיה ולהעניק להם שירות איכותי ואמין המהווה תנאי יסוד ליכולתם של העמיתים לדעת ולממש את זכויותיהם. כמו כן, הקרנות מאמינות במתן רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבלים עמיתי הקרנות.

מקצועיות

קרנות ההשתלמות מאמינות ששירות ברמה נאותה, ביסודו הוא שירות מקצועי, ולכן קרנות ההשתלמות מעמידות לטובת עמיתה:

- שירות אישי ומקצועי כל עמית באמצעות מוקד שירות לקוחות, וכן עובדי קרנות ההשתלמות. השירות הניתן לעמיתים כולל הן מידע פיננסי והן מידע פדגוגי ייחודי לאופיין של הקרנות.
- הכשרת נציגי השירות, עובדי הבנק הבינלאומי ועובדי קרנות ההשתלמות בהדרכות מקצועיות אחת לתקופה, וזאת על מנת לשמור על רמה מקצועית גבוהה ביותר.
- העמדת אפשרות בידי העמית לפנות באופן פרונטאלי לסניפי הבנק הבינלאומי וכן למשרדי הקרנות לצורך קבלת שירות אישי וזאת בכפוף להנחיות החוקיות, בכפוף למגבלות חוק הייעוץ הפנסיוני.
- הכפפת כלל פעילות מערך שירות הלקוחות למערך הביקורת הפנימית בקרנות ההשתלמות.
- שמירת הנאמנות בכל עת ובכל תחום לכלל עמיתי קרנות ההשתלמות על ידי פעילות בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי.

יעילות

קרנות ההשתלמות מאמינות כי לצורך מתן שירות טוב על נציגיה להיות זמינים לעמיתי קרנות ההשתלמות בערוצי התקשורת השונים ולספק מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי. בהתאם לזאת:

- קרנות ההשתלמות העמידו לעמיתיהם מרכז שירות לקוחות הזמין לכל פונה במענה והמאפשר מענה טלפוני אנושי, אישי ומקצועי.
- קבלת שירות פרונטאלי בסניפי הבנק הבינלאומי ובקלת מענה מקצועי, וזאת בכפוף למגבלות חוק הייעוץ הפנסיוני. שירות בסניפי הבינלאומי ניתן בסניפים הפרושים בפרשה ארצית מאילת ועד קריית שמונה. הסניפים ממוקמים באזורים מרכזיים הנגישים לתחבורה הציבורית.

קרנות השתלמות למורים וגננות - חברה מנהלת בע"מ

קרנות השתלמות למורים תיכוניים מורי סמינרים ומפקחים - חברה מנהלת בע"מ

- קבלת שירות טלפוני ופרונטאלי, בעיקר לנושא השתלמויות, וזאת על ידי עובדים מקצועיים של קרנות ההשתלמות במשרדי הקרנות.
- אתר אינטרנט זמין לקבלת מידע כללי ואישי בכל עת.
- אפשרות למתן מענה על ידי שליחת פניות בכתב.
- לרשות העמיתים עומדת האפשרות לבצע שינויים במסלול השקעותיהם באמצעות אתר האינטרנט ונציגי הבנק הבינלאומי.
- קרנות ההשתלמות ערוכות לכך, כי בעת משבר כתוצאה מאסון, העלול להשפיע על מערך השירות יפרסו תשתיות ומחשוב באתר חילופי ויינתן מענה לפעולות חיוניות הנדרשות.

שקיפות

- קרנות ההשתלמות מאמינות כי לצורך מתן שירות אמין ומקצועי עליהן לספק לעמיתים מידע כללי ואישי מהימן ומדויק ומשכך מתחייבות קרנות ההשתלמות:
- משלוח דוחות אישיים לעמיתי קרנות ההשתלמות לפחות אחת לשנה על פי הוראות החוק.
 - עבור עמיתים יישלח דוחות רבעונים אישיים וזאת בנוסף לדוח השנתי.
 - העמדת אתר אינטרנט זמין לעמיתיהן וזאת לצורך קבלת מידע כללי ואישי מפורט.
 - עבור כל עמית, תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי העמית באתר וזאת על מנת לשמור על פרטיותו.
 - כמו כן, באתר האינטרנט של קרנות ההשתלמות יפורסמו נתונים על פעילות הקרנות, תקנונים עדכניים, דוחות עדכניים, דוחות כספיים, פירוט ההשקעות וכן פרטי נושאי משרה בכירים ופרטי חברי הדירקטוריון והוועדות השונות.
 - קרנות ההשתלמות ערות לרגישות הרבה שבטיפול בתלונות ולכן תטפל בכל תלונה שתתקבל באופן מקצועי, הגון ויסודי וזאת בהתאם לתקנון הקרנות ללא משוא פנים ותוך כיבוד המתלונן.

עמיתי קרנות ההשתלמות יוכלו להשיג על איכות השירות במשרדי הקרנות וכן בעתיד בסקרים שיערכו באופן שוטף למדידת שביעות הרצון מהשירות לעמיתים.

הגינות

- הקרן מחויבת לפעול ביושר, כנות ואמינות כלפי העמיתים

הגנה על הפרטיות

- הקרן מחויבת לשמירה על פרטיותם של הלקוחות באמצעות הטמעת נהלים קפדניים לצורך זה.

על החתום,
מזכירות הקרנות