

אמנת שירות במשפטנים

החברה לניהול קרן ההשתלמות למשפטנים, מודה לעמיתה על בחירתם בה ועל האמון שנתנו בה ומבטיחה כי תפעל ככל שניתן על מנת לספק לכל עמיתה שירות מצוין.
החברה **מתחייבת** בפני העמיתים:

- **מקצועיות** – להעניק שירות מקצועי, במהירות האפשרית, ביעילות ובסובלנות תוך התייחסות בכבוד ובהגינות כלפי הפונה.
- **מהימנות** – למסור לבקשת העמיתים מידע המצוי בידי החברה, בכפוף להוראות הדין.
- **מעקב** – לעקוב באופן מתמיד אחר פניות העמיתים ולדאוג כי הטיפול יגיע לסיומו באופן משביע רצון של המטופל.
- **פרטיות** – לשמור על פרטיות העמיתים, בכפוף להוראות הדין.
- **דיווח** – בהתאם להוראות הדין, להעביר אחת לשנה דיווח לכלל העמיתים על מצב חשבונם בקרן, וכן להעמיד דיווח בדרכים שנקבעו בהוראות הדין, אחת לרבעון, לעמיתים אשר היו בחשבונם תנועות במהלך הרבעון או שיתרת כספם בקרן עולה על 50,000 ש"ח.
- **זהירות** – לשמור על מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי לקוח על מנת לשמור על פרטיותו.
- **זמינות** – לאפשר ערוצי התקשרות זמינים לביצוע פעולות ולקבלת מידע בניהן באמצעות: שליחת דוא"ל, שליחת פקס, יצירת קשר טלפוני, השארת הודעות קוליות, וכן קבלת מידע כללי ואישי עדכני באתר האינטרנט של הקרן.
- **יעילות** – לפעול לחסכון בהוצאות החברה, בהתחשב ובכפוף בהוראות הדין ובצורך במתן מענה מקצועי לעמיתים.
- **השגה על רמת השירות** – לאפשר לעמיתים להגיש השגה או תלונה על אופן טיפול בפניותם, לבדיקתו של ממונה פניות הציבור בקופה. התייחסות החברה תועבר לעמית בפרק הזמן שהוגדרו במדדי השירות של הקרן.

פרטי ההתקשרות אל ממונה פניות הציבור (לצורך תלונות השגות בלבד):

איש קשר: עו"ד תמיר סלע
כתובת: משרד עו"ד תמיר סלע, מגדל משה אביב, דרך מנחם בגין 48, ת"א מיקוד 66184
טלפון: 03-6374438 פקס 03-5371339
דואר אלקטרוני: tamir@tsaj-law.com



החברה לניהול קרן השתלמות למשפטים בע"מ

מדיניות שירות לקוחות

השירות	אופן מתן השירות / זמינות	רמת שירות (SLA)
<u>מוקד שירות לקוחות</u>	בימים א' - ה' - בין השעות 8:00 – 17:00. יש להשאיר במוקד ביפר הודעה, עם דרכי ההתקשרות לעמית בטלפון: 073-2803401.	בכפוף להותרת דרכי התקשרות זמינים על ידי העמית, נציגי הקרן ישובו אל העמית בהקדם האפשרי ולא יאוחר, מתום 2 ימי עסקים.
<u>פניות בכתב לשירות הלקוחות:</u> <u>בדואר/בפקס/בדוא"ל</u>	מען: זיבוטנסקי 5 בניין אבגד, רמת גן, 52520 בפקס: 1533-5415586 בדוא"ל: mishpatanim@swerycpa.com	הפנייה תנותב בתוך 2 יום עסקים לגורם המטפל ותטופל בהתאם לסוג הפנייה.
<u>משיכה/פדיון כספים*</u>	עד 50,000 ₪, ניתן לבצע בסניפי בנק הפועלים, בכפוף לזיהוי ואימות פרטי העמית ואימות חתימתו. מעל 50,000 ₪ יש לפנות בכתב לשירות הלקוחות של הקרן.	*עד 4 ימי עסקים ממועד הפניה (שלושת ימי העסקים הראשונים בכל חודש לא באים במניין הימים).
<u>העברה בין מסלולי הקרן*</u>	יש לפנות בכתב לשירות הלקוחות של הקרן	*עד 3 ימי עסקים.
<u>בקשה למשיכת כספים ע"י מוטבים/יורשים*</u>	יש לפנות בכתב לשירות הלקוחות של הקרן	יש לפנות בכתב לשירות הלקוחות של הקרן
<u>*ניוד בין קופות / העברות</u>	יש לפנות בכתב לשירות הלקוחות של הקרן	*עד 20 ימי עסקים, מיום קבלת בקשה מלאה או מיום הפקדה ראשונה (בהתאמה לעמית פעיל ולא פעיל).
<u>צפייה בחשבון האישי</u>	באמצעות האינטרנט (לעמית שהצטרף לשירות) בכל ימות השבוע בכל שעות היממה	ההצטרפות לשירות צפייה בחשבון האישי מתבצעת דרך אתר האינטרנט (קישור מופיע באתר החברה) הסיסמא תשלח בדואר.
<u>מידע באתר אינטרנט</u>	מידע על פעילות הקרן, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקרן בכתובת: http://keren.mishpatanim.co.il	בכל שעות היממה.
<u>קבלת שירותים בסניפי בנק הפועלים</u>	1. מתן מידע לעמית על מצב חשבונו. 2. עדכון פרטי עמית – פרטים אישיים, מינוי מוטבים. 3. בקשות משיכה – עד 50,000 ₪, זיהוי ואימות פרטי העמית ואימות חתימתו.	בשעות הפעילות של הסניפים.
<u>ממונה פניות הציבור</u> שם: תמיר סלע, עו"ד.	tamir@tsaj-law.com	מענה בתוך 30 ימים.
*הבהרה: כל המועדים הינם בכפוף לקבלת מלוא המפסים והמסמכים הנדרשים לפי דין ומידע רלוונטי מלא. ככל שישנו חוסר במי מהנ"ל, נציגי הקרן יפנו לעמית במועדים הנקובים מטה לצורך השלמות הנדרשות		
אמצעי התקשורת ומדדי שירות הלקוחות המפורטים לעיל, הם בבחינת הצהרת כוונות של החברה ואין לראות באמור משום התחייבות חוזית/הסכמית כלפי עמיתי הקופה ו/או צד ג' כלשהו. שירות הלקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של החברה ובהתאם להוראות הדין.		