



אמנת שירות

1. מבוא

אמנת השירות נועדה להציג את עקרונות מתן השירות במסגרת תחום פעילותה של הקרן לביטוח הדדי לחברי הסתדרות עובדי המדינה בע"מ (להלן: "החברה" ו"הקרן" בהתאמה), אל מול לקוחותיה – עמיתים פוטנציאליים, עמיתים קיימים, תובעי זכויות ובאי כוחם (להלן: "לקוחות") כפי שהותוו במדיניות שירות הלקוחות של החברה.

החברה שמה לה למטרה להעניק ללקוחות את רמת השירות הגבוהה ביותר. אמנת שירות זו מבטאת את שאיפת החברה להעניק ללקוחותיה חווית שירות טובה, יעילה ומקצועית.

2. עקרונות אמנת השירות

החברה מתחייבת לעשות כל שביכולתה בכדי לעמוד בעקרונות הבאים בהתנהלות אל מול לקוחותיה:

א. שמירה על פרטיות וסודיות:

- ✓ החברה תכבד ותשמור על פרטיות הלקוחות.
- ✓ החברה תכבד ותשמור על סודיות וחיסיון המידע המצוי בידיה.

ב. התייחסות בכבוד, בהערכה ובהגינות:

- ✓ החברה תתייחס ללקוחותיה בהגינות ובכבוד.
- ✓ החברה תנהג באדיבות כלפי לקוחותיה ותעניק להם שירות סבלני וסובלני, תוך התמקדות בצרכיהם.
- ✓ החברה תתחשב, ככל האפשר ובהתאם לחובתה על פי דין, במאפיינים השונים של לקוחותיה (בין היתר: גיל, גזע, דת, מין, לאום) ותתאים את השירות למאפייני הלקוח במידת האפשר.

ג. מתן שירות מקצועי:

- ✓ בכל מענה לפנייה תמסור החברה ללקוחותיה מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה באמצעי התקשורת השונים.

ד. יעילות וזמינות

- ✓ החברה תקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה, תענה על שאלות בזמן סביר ותיתן מענה מקצועי, ברור ומנומק ככל הניתן.
- ✓ שעות פעילות החברה לצורך מתן מענה אנושי (באמצעות קבלת קהל פרונטלית ו/או באמצעות פניות טלפונית) הינן בימים א'-ה' בין השעות 08:00 עד 15:00 (למעט חגי ישראל וימים לגביהם נקבע, כי אינם ימי פעילות לפי הדין).
- ✓ החברה תקפיד על זיהוי מהיר של סיבת הפניה ותפעל להתאים את המענה לצרכיו של הלקוח במהירות, מתוך מטרה לספק את המידע הדרוש ללקוח או לפתור את הבעיה בגינה פנה מהר ככל שניתן.
- ✓ החברה מעמידה לרשות לקוחותיה אמצעי תקשורת מגוונים לצורך יצירת קשר, ובכלל זה: מענה טלפוני, דואר אלקטרוני, פקס, דואר וקבלת קהל במשרדי החברה כמפורט להלן:

מענה טלפוני בטלפון : 02-6257630 , 02-6258343

באמצעות דוא"ל שירות לקוחות: cs@b-hadd.co.il

באמצעות פקסימיליה: 02-6245706 בדואר או באופן פרונטלי (בשעות הפעילות) בכתובת: רחוב הלל 8, ירושלים, מיקוד 9458108.

פרסום מידע וטפסים שימושיים באתר האינטרנט של הסתדרות עובדי המדינה תחת לשונית: "ביטוח הדדי" – כתובת האתר - www.hahistadrut.org.il

ה. שקיפות

- ✓ החברה תעשה את מירב המאמצים על מנת להבטיח כי המידע הנמסר ללקוחות יהיה עדכני, זמין ומלא, זאת תוך הקפדה על סודיות המידע ושמירה על פרטיות הלקוח בכפוף לכל דין.
- ✓ לקוחות החברה יוכלו להשיג על רמת השירות הניתן להם באמצעות פניה לממונה על פניות הציבור בחברה או ממונת שירות הלקוחות של החברה, לפי העניין באמצעות פרטי הקשר הבאים:
 - ממונת שירות לקוחות- באמצעות משלוח הודעה לכתובת דוא"ל:
 - ממונה על פניות ציבור - באמצעות משלוח הודעה לכתובת דוא"ל:

3. מדדי שירות

החברה מתחייבת לתת מענה (לכל הפחות מענה ראשוני) לפניות עמיתי החברה כמפורט להלן:

- א. פניה בדואר: בתוך זמן סביר בהתאם לנסיבות הענין ולא יאוחר מ- 30 יום ממועד קבלת הפניה במשרדי החברה.
- ב. פניה טלפונית: בתוך 3 דקות מכניסת השיחה למרכזייה (שיחה חוזרת להודעות בתא קולי – בתוך יום עסקים אחד ממועד השארת ההודעה).
- ד. פניה בפקסימיליה או בדוא"ל: בתוך 24 שעות לכל היותר.
- פניות שיתקבלו עד השעה 16:00 ייחשבו כאילו התקבלו באותו יום עסקים.