

# אמנת שירות



החברה המנהלת של רום – קרן ההשתלמות לעובדי הרשויות המקומיות בע"מ (להלן : "החברה המנהלת של רום") המנהלת את רום קרן ההשתלמות לעובדי הרשויות המקומיות מתכבדת להציג את אמנת נותני השרות ללקוחותיה.

אנו בחברה המנהלת של רום, הצבנו בפנינו כמטרה מרכזית, לפעול לטיפול השירות האיכותי ביותר ללקוחות באמצעות ערכים מובילים של: אחריות, מקצוענות, נגישות, זמינות וכבוד הדדי. צוות העובדים והמנהלים בחברה המנהלת של רום מחויבים לתת ללקוחות, בכל עת ועת, את השירות המיטבי.. אנו מאמינים כי השירות שאנו מעניקים ללקוחותינו הוא בין הגורמים החשובים אשר יוצרים נאמנות וקשר ארוך טווח ומפרה בין החברה ללקוחותיה.

### **להלן העקרונות המנחים את החברה המנהלת של רום במתן שירות ללקוחותיה :**

#### **מקצועיות**

- ✓ אנו מתחייבים להעניק שירות אישי, מקצועי במהירות, יעילות וסובלנות ותוך שיפור מתמיד, לרבות באמצעות משווקים פנסיונים בעלי רישיון פנסיוני מטעם משרד האוצר.
- ✓ אנו מתחייבים להעמיד לרשות עמיתינו מגוון אמצעי התקשרות: דואר אלקטרוני, אתר האינטרנט של החברה, פקס, דואר, מענה אנושי טלפוני או פגישה אישית עם גורם מוסמך ומורשה, מטעם החברה.
- ✓ אנו מתחייבים לעשות כל מאמץ בכדי לזהות ולהבין את צרכיו ורצונותיו של כל עמית ולהציע מענה מדויק יעיל מהיר ומקצועי.
- ✓ נענה לכל פנייה ביחס של כבוד והערכה, סבלנות, בסבר פנים יפות ובנימוס, ונסייע ככל האפשר במסגרת הנהלים והתקנון של הקרן.
- ✓ אנו מתחייבים להצגת נתונים מלאים אודות החברה כנדרש על פי הוראות הדין, באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
- ✓ נוודא התייחסות של הגורמים הרלוונטיים לכל סוגיה הדורשת המשך טיפול, בכל נושא על ידי עובדי התפעול של הקרן ומשווקים פנסיוניים בעלי רישיון מטעם משרד האוצר.
- ✓ אנו מתחייבים לתת מענה מתאים לעמיתינו, בהתאם לשינויים, תנודות התפתחויות ומגמות חדשות בשוק ההון, וכן אירועים חריגים בניהול החברה.
- ✓ אנו מתחייבים לכבד את המאפיינים הייחודיים של לקוחות החברה, ובכללם את מינם, דתם, מוצאם, מגדרם, מצבם הרפואי, דעותיהם והשקפותיהם.

✓ לרשות עמיתי החברה מספר מסלולי השקעה, וכן לרשות עמיתי החברה משווקים פנסיוניים, בעלי רישיון פנסיוני מטעם משרד האוצר, לכל שיח להתאמת מסלול ההשקעה לצרכי העמית.

### נגישות - מהירות - יעילות

✓ אנו מתחייבים להתחיל טיפול ולתת מענה ראשוני לפניית של לקוחות החברה המגיעות באמצעות הפקס או דואר אלקטרוני ביום קבלת הפנייה או עד לסיום יום העבודה העוקב.

✓ אנו מתחייבים לענות לפנייה בכתב של לקוחות החברה, תוך 3 ימי עסקים (האמור אינו מתייחס לפניית בכתב בקשר עם בקשות משיכה ו/או העברות)

✓ אנו מתחייבים להיות זמינים ללקוחותינו בשעות פעילות החברה בימים א-ה (בימי עבודה של החברה), בין השעות 8:30 – 15:30.

✓ אנו מתחייבים לטפל בבקשות משיכה ו/או העברה שמתקבלות במשרדי החברה בסיום קבלת הקהל ועד לסיום יום עסקים בשעה 18:30.

✓ כל טיפול לרבות טיפול על ידי הממונה על פניות הציבור יינתן בזמן סביר ובאופן מנומק ככל שניתן בהתאם למדיניות ולנהלי החברה שייקבעו על ידי הדירקטוריון מעת לעת, ובהתאם להוראות הדין.

✓ בעקבות מגבלת הפריסה הגיאוגרפית של החברה, תינתן אפשרות (כל עוד אין מגבלות רגולטורית) לקבלת קהל בסניפי בנק הפועלים בע"מ לשם משיכת כספים (עד תקרה בסכום של -50,000 ₪).

✓ אופן הגשת כל בקשה לשירות מפורטת באתר הקרן וכן ניתן לקבלה גם במענה טלפוני על ידי אחד נציגי הקרן 03-6868000.

✓ כל פנייה או השגה ניתן לפנות ישירות לממונה פניות הציבור בכתובת הדוא"ל [tamir@krm.co.il](mailto:tamir@krm.co.il).

## **שקיפות**

- ✓ אנו מתחייבים לשלוח לעמיתינו דוח אישי מפורט לאחר תום שנה קלנדרית כנדרש בדין.
- ✓ אנו מתחייבים לשלוח לעמיתינו דוח השנתי כנדרש בדין.
- ✓ אנו מתחייבים לשלוח לעמיתינו הודעה בגין כל ביצוע פעולת משיכה/העברה בחשבונם כנדרש בדין.
- ✓ לרשות העמיתים עומד אתר החברה בכתובת [www.krm.co.il](http://www.krm.co.il) המאפשר נגישות גם לחשבון העמית וקבלת מידע אישי.
- ✓ באתר האינטרנט של הקרן יפורסמו נתונים על פעילות הקרן, התקנון העדכני של הקרן, דוחות כספיים, דוחות דירקטוריון, פירוט ההשקעות בשלושת המסלולים, פרטי נושאי המשרה, חברי הדירקטוריון והוועדות השונות.

## **פרטיות**

- ✓ אנו מתחייבים לכבד את פרטיות הלקוח, לשמור על סודיותו ופרטיותו המלאה של הלקוח לרבות בעת הליך זיהוי העמית בהתאם לנדרש בהוראות הדין מעת לעת.
- ✓ נשמור כל מידע שיימסר לנו על ידי העמית בהתאם להוראות הדין.