

אמנת השירות – אקסלנס גמל והשתלמות בע"מ

אקסלנס גמל והשתלמות בע"מ מודה לקהל לקוחותיה על שבחר לנהל באמצעותה את כספי חסכונותיו, ותעשה ככל שיכולתה להעניק לו את השירות הטוב ביותר, ביו היתר, במישורים הבאים: מגוון דרכי פניה, מקצועיות ואדיבות, פריסה גיאוגרפית ניאותה (באמצעות סניפי בנק מזרחי) זמינות וטיפול איכותי מהיר ויעיל.

כחברה מובילה בתחום ניהול קופות גמל וקרנות השתלמות, מאמינה אקסלנס כי שירות לקוחות מהיר, יעיל ואיכותי מהווה נדבך מרכזי במצוינות העסקית, התפעולית והארגונית אליה היא שואפת ונובע גם מחובות הנאמנות שלה ללקוחותיה, העמיתים בקופות הגמל וקרנות ההשתלמות.

החברה עושה ותעשה כמיטב יכולתה (לפי הבנתה ותחום שיפוטתה) כדי להעניק ללקוחותיה את השרות הטוב ביותר בהתאם לצרכים ולנתונים האישיים של כל אחד מהם.

במסגרת זו, מוצגת להלן אמנת השירות של החברה, מנהליה ועובדיה- במסגרתה מבהירה החברה את מחויבותה לפעול ככל שיידרש, על מנת להביא לשביעות רצון מרבית של לקוחותיה מהשירות הניתן להם.

בהתאם, החברה מחויבת לערכים הבאים:

1. לנהוג כלפי לקוחותיה בכבוד, הערכה והתחשבות.
2. לפעול בכל יחידותיה בהגינות ומתוך ראית טובת הלקוח.
3. לפעול בשקיפות מלאה כלפי לקוחותיה.
4. לשמור על דיסקרטיות ועל פרטיותם של לקוחותיה (בכפוף לחובות גילוי בהן היא מחויבת לפי דין)
5. להעמיד לרשות לקוחותיה את האפשרות לקיים פגישות אישיות עם מערך משווקים מקצועי, המצויד בכלים שיאפשרו ללקוח להבין ולהתאים באופן המיטבי את מסלול החיסכון לצרכיו האישיים.
6. לקיים תהליכי גיוס קפדניים, הדרכות והכשרות שוטפות לעובדיה ומנהליה במטרה לשמור על רמה מקצועית נאותה, ובכך להעמיד לרשות לקוחותיה מערך של עובדים בעלי מומחיות לצרכיו האישיים.
7. להפעיל קשת רחבה של ערוצי תקשורת וגישה שתכלול מערך סוכנים ארצי, סניפי בנק, מערך משווקים פנימיים ומגוון פתחי שירות כמפורט להלן.
8. להעמיד לרשות לקוחותיה מערך שירות לקוחות רחב וזמין במגוון אמצעי התקשורת, תוך שמירה על מדדים של איכות ומצוינות:

- קבלת קהל במרכז שירות ייעודי - בימים א' – ה' בין השעות 09:00-17:00
- מענה טלפוני מהיר ומקצועי - זמין בימים א' – ה' בין השעות 09:00-17:00
- אפשרות פנייה באמצעות - דואר, דואר אלקטרוני, פקס ולינק "צור קשר" באתר החברה.
- אתר אינטרנט (נגיש) – קבלת מידע ושירותים במגוון נושאים לאורך כל שעות היממה.
- איזור אישי ללקוח- המאפשר קבלת מידע וביצעו פעולות באופן עצמאי.

- ממונה על פניות הציבור - פרטי ההתקשרות עמו מפורטים בהמשך.
- השירותים שאנו מציעים נגישים לכלל האוכלוסייה.

9. למסור מידע מקיף, ברור וענייני לפניות לקוחותיה – כיצד לסייע להם לפעול באופן המיטבי לשם השגת מבוקשם בתחום עיסוקה של החברה (לרבות בעניין – בקשה לשירות, בקשה להשגת תביעה, בקשה להגשת תלונה לממונה פניות הציבור וכדומה).

10. לאפשר ללקוחותיה להשיג על רמת השירות הניתן להם, באמצעות פנייה לממונה על פניות הציבור.

11. להרחיב את מערך השירות בתקופות בהן חלה עליה יוצאת דופן במספר הפניות ("תקופת שיא")

להלן טבלת ערוצי התקשרות העומדים לרשות לקוחות החברה:

מדד רמת שירות (SLA)		פרטים	פתיח שירות
שיא	שיגרה		
<p>זמן המתנה מקסימאלי: 6 דקות</p> <p>במידה ואין מענה- תתאפשר השארת הודעה</p> <p>הודעות במענה טלפוני – יענו תוך 3 ימי עסקים</p> <p>מענה ישיר- יינתן לכ-80% מהשיחות</p>	<p>זמן המתנה מקסימאלי: 3 דקות</p> <p>במידה ואין מענה- תתאפשר השארת הודעה</p> <p>הודעות במענה טלפוני - יענו תוך שני ימי עסקים</p> <p>מענה ישיר- יינתן לכ-80% מהשיחות</p>	<p>טלפון: 03-7536655</p> <p>ימים א'-ה' 09:00-17:00</p> <p>חוג"מ- 09:00-13:00</p> <p>ערבי חג- סגור</p>	מענה טלפוני
קבלת קהל בין השעות: 09:00-17:00	קבלת קהל בין השעות: 09:00-17:00	<p>רחוב אפעל 25, קרית אריה פ"ת</p> <p>ימים א'-ה' 09:00-17:00</p> <p>חוג"מ וערבי חג- סגור</p>	קבלת קהל במרכז שירות ייעודי
	<p>ינותבו תוך 24 שעות לגורם המטפל, ויטופלו בהתאם לסוג הפנייה</p>	<p>דוא"ל- service@xnes.co.il</p> <p>מס' פקס: 03-5480304</p>	פנייה באמצעות דוא"ל ופקס
	<p>באיזור האישי ניתן לצפות בנתונים, להפיק דוחות תקופתיים ולבצע פעולות באופן עצמאי.</p>	www.xnes.co.il	איזור אישי ללקוחות
<p>איתמר יעקבי</p> <p>טלפון: 074-7312093</p> <p>דוא"ל: itamary@fnx.co.il</p>			רכז נגישות
<p>אביטל ינובסקי</p> <p>דוא"ל: Pniyot.Gemel@xnes.co.il</p>			ממונה על פניות הציבור

אמנת שירות זו הינה הצהרת כוונות כלליות של אקסלנס גמל והשתלמות בע"מ ואינה מחייבת אותה או מהווה התחייבות חוזית ו/או הסכמית כלפי צד כלשהו.

אקסלנס לא תהייה אחראית בכל צורה שהיא לנזק או הפסד, ישיר או נסיבתי, הנובע מהסתמכות על האמור לעיל. הפעולות המפורטות באמנה זו יושמו ויפורשו על-ידי אקסלנס לפי מיטב שיפוטה, הבנתה ושיקול דעתה הבלעדי.

אקסלנס זכאית לעדכן את אמנת השירות מעת לעת לפי שיקול דעתה.

בברכה,

אורי קיסוס, מנכ"ל

אלדד צינמן, סמנכ"ל שירות ותפעול

אקסלנס גמל והשתלמות בע"מ.