



אמנת השירות

ק.ס.מ. קרן ההשתלמות של הביזכמאים והמיקרוביולוגים בע"מ

החברה לניהול קרן השתלמות לביזכמאים ומיקרוביולוגים בע"מ (להלן: "החברה") הינה חברה ממשלתית בבעלות מדינת ישראל ואיגוד הביזכמאים והמיקרוביולוגים אשר מנהלת קרן השתלמות קסם (להלן: "ק.ס.מ."). ק.ס.מ. מודה לכל העמיתים שבחרו להיות חלק ממנה ונתנו בה אמון ומתחייבת להתייחס ללקוחותיה בהגינות, בכבוד, בשקיפות מלאה ומבטיחה לפעול ככל שניתן לספק שירות מצוין לכל עמיתה.

זמינות ונגישות השירות

לרשות העמיתים בק.ס.מ. עומדים מגוון של ערוצי התקשרות לקבלת שירות וביצוע פעולות: בטלפון, באינטרנט, בדואר, בפקס ובמשרדינו בשעות קבלת קהל. בק.ס.מ. קיימת הבנה לצרכים האישיים ולרצונותיו של כל עמית ועמית. אתם בראש מעיינינו! לכן- אין מוקד טלפוני, אין זמני המתנה ואין מערכת ניתוב שיחות - המענה האנושי זמין לכל עמית ומתחייב לענות לפניית העמיתים בזמן הקצר ביותר, במקצועיות וביעילות. אנו מתחייבים להתייחס באדיבות ולתת יחס אישי לכל עמית תוך הקפדה על שקיפות ודיסקרטיות. אנו מתחייבים לכל עמית באשר הוא לקבל מידע מלא ומענה ברור ומנומק לכל שאלה, בסבלנות. תמיד נפעל להגן על האינטרסים של עמיתי ק.ס.מ. ונשמור על פרטיותם המלאה.

אחריות וביטחון

אנו בקרן ההשתלמות ק.ס.מ. מודעים לרגישות הרבה הקיימת בניהול חסכוניות עמיתים ומבטיחה לנהוג באחריות רבה המבוססת על ערכי "חתיירה לשביעות רצון הלקוח", השאיפה לשיפור מתמיד והמצוינות המתמשכת.

דיווח שוטף

ק.ס.מ. שומרת על הוראות החוק ופועלת במסגרת תקנות משרד האוצר. אנו שולחים אחת לשנה דיווח מלא על מצב חשבונות העמיתים בקרן, בנוסף אנו מציעים דרך מעקב נוחה וזמינה באינטרנט, באתר החברה. מבצעים בקרה ופיקוח שוטף על אופי השירות וטיבו וכל זה ביושר ושקיפות מלאה.

דעתך עלינו חשובה

השגות על רמת השירות ניתן להפנות לבדיקתו של ממונה פניות הציבור בקופה והתייחסות תתקבל בפרק הזמן שהוגדר במדיניות השירות של החברה.

זמני תגובה:

נושא הפנייה	זמן טיפול
פדיון כספים	4 ימי עסקים
עדכון מוטבים	5 ימי עסקים
פנייה לקבלת מידע	3 ימי עסקים
ניוד בין קופות	20 ימי עסקים
עדכון פרטים אישיים	4 ימי עסקים
הפקת דו"ח שוטף	4 ימי עסקים
פניות ותלונות לממונה פניות הציבור	30 ימי עסקים
גבייה – בירורים שונים	3 ימי עסקים
פניה טלפונית	אנו מתחייבים למענה אנושי זמין במהלך שעות העבודה הרגילות. במקרה והעמית משאיר הודעה טלפונית, אנו מתחייבים להשיב לא יאוחר מיום העסקים הבא.
הפקת דו"ח מיוחד	לפי היכולת להפיק דו"חות מיוחדים

בתקופות שיא יינתן מענה בהתאם ליכולות החברה, החברה מתחייבת כי תעשה את מירב מאמציה לעמוד בזמני הטיפול אשר נקבעו בטבלה המצ"ב.
 *תקופות שיא - בעת משבר בשוק ההון, בעת משלוח הודעה מיוחדת או אירוע מיוחד שיוגדר ככזה על ידי הנהלת החברה.

ערוצי התקשורת עם החברה:

- אפשרות לקבלת מידע אישי אודות חשבון העמית באמצעות אתר אינטרנט מוגן סיסמה.
- קבלת מידע אישי תקופתי בדואר, בהתאם להוראות הדין.
- מענה טלפוני אנושי בשעות העבודה הרגילות: בימים א'-ה' בשעות 9:00 עד 15:00 למעט בערבי חג בטלפון שמספרו 03-6966077. ניתן להשאיר הודעות קוליות, גם מחוץ לשעות העבודה.
- העברת פניות לפקס שמספרו 03-7163227.
- פנייה באמצעות דוא"ל לכתובת: keren-kesem@bezeqint.net.
- כתובת משרדי החברה: רח' ארלוזורוב 93, בניין ב', קומה 4, תל אביב 6209801.

לתשומת ליבכם, עומד לרשותכם ערוץ ישיר למבקר הפנים של קרן ההשתלמות **רו"ח אלי להט**.
 תוכלו להעביר אליו כל פניה בנושא הקשור לקרן או לחשבונכם בקרן. מבקר הפנים, בתוקף תפקידו, חייב לבדוק באופן רציני, מסודר ובסודיות.
 כתובתו: דרך מנחם בגין 52, מגדל סונול ת"א 6713701
 טלפון: 03-7919111
 פקס: 03-7919112
 מייל: elil@rsmisrael.co.il