

החברה המנהלת של קרן השתלמות של עובדי חברת החשמל לישראל בע"מ

6 באוגוסט 2024

אמנת שירות לקוחות

החברה המנהלת של קרן השתלמות של עובדי חברת החשמל לישראל בע"מ (להלן: "החברה"), פועלת למן הקמתה למען לקוחותיה.

החברה שמה לה למטרה להעניק ללקוחות את רמת השירות הגבוהה ביותר, תוך מתן מענה זמין, יעיל ומסביר פנים ללקוחותיה, וזאת לצד שמירה על פרטיות ועל סודיות המידע המצוי בידי החברה.

על מנת לעגן את ערכי השירות של החברה בכתב, אנו מתכבדים להציג את אמנת השירות ואת המדיניות לטיפול הוגן בלקוחות של החברה:

1. החברה מתחייבת להתייחס ללקוחותיה בהגינות ולכבד את פרטיותם בכפוף לכל דין.
2. החברה תקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה, תענה על שאלות בזמן סביר ותיתן תשובות ברורות ומנומקות, ככל הניתן.
3. 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.
4. בכל מענה לפנייה תמסור החברה ללקוחותיה מידע מלא וענייני בהתאם לפניה, בין היתר לגבי אופן הגשת בקשה לשירות, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות ציבור ואופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים.
5. החברה מתחייבת לבצע הכשרות מקיפות לעובדים חדשים, והשתלמויות תקופתיות לעובדים ותיקים, כולל הדרכות ייעודיות למתן שירות לאזרחים ותיקים.
6. החברה תעמיד לרשות לקוחותיה אמצעי תקשורת מגוונים לצורך יצירת קשר, ובכלל זה: דואר אלקטרוני, מענה טלפוני, פקס, דואר והגעה פיזית למשרדי החברה בימים א-ה בין השעות 08:30 - 12:30.
7. החברה תספק ללקוחותיה מידע אודות החברה, וכן אודות חשבונם באמצעות אתר האינטרנט ובאמצעות משלוח דיווחים רבעוניים ושנתיים (לרבות באמצעים דיגיטליים).
8. החברה תעשה את מרב המאמצים על מנת להבטיח כי המידע המפורסם באתר האינטרנט יהיה עדכני, זמין ומלא, זאת תוך הקפדה על סודיות המידע ועל שמירה על פרטיות הלקוח בכפוף לכל דין.
9. לקוחות החברה יוכלו להשיג על רמת השירות הניתן להם באמצעות פניה לממונה על פניות הציבור בחברה, אשר פרטי הקשר עמו מפורסמים באתר האינטרנט. מענה לתלונה שהוגשה, יהיה עד 30 ימים מקבלת התלונה, תלונה של אזרח ותיק תענה תוך 21 יום ממועד קבלת התלונה.
10. אנו בחברה מתחייבים להיות זמינים ולספק מענה מהיר ללקוחותינו וכן לעמוד בלוחות הזמנים כדלקמן:
 - 10.1 נציגנו יקבלו את פנייתכם בימים א-ה בין השעות 08:30 - 12:30.
 - 10.2 נציגנו יטפלו בפנייתכם, בדוא"ל או בטלפון, בימים א-ה בין השעות 08:30 - 12:30. אנו מתחייבים לחזור לכל עמית לא יאוחר משני ימי עסקים ממועד פנייתו לחברה.
 - 10.3 אנו מתחייבים לספק למעסיקים מידע אודות יתרות ביום הפניה.
 - 10.4 פניות שהתקבלו בחברה בכתב או בפקס יענו עד שבוע ממועד שליחתם, מענה להודעה במשיבון יהיה תוך 24 שעות ממועד השארת ההודעה.