

אמנת שירות לקוחות

קופת תגמולים של עובדי עיריית תל-אביב יפו

אגודה שיתופית בע"מ

קופת תגמולים של עובדי עיריית תל-אביב יפו אגודה שיתופית בע"מ (להלן: "הקופה") מאמינה שכקופת גמל מובילה בתחום חסכון לטווח ארוך בישראל מוטלת עליה האחריות לנהל ולשמור על החיסכון של עמיתה ולהעניק להם שירות איכותי ואמין המהווה תנאי יסודי ליכולתם של העמיתים לדעת ולממש את זכויותיהם. כמו כן, הקופה מאמינה במתן רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבלים עמיתה.

כללי

- הקופה תאמץ קוד אתי להתנהגות עובדיה ונושאי משרה באופן שלא תעשה הפליית עמיתים וכי עובדי הקופה ונושאי משרה יפעלו בנאמנות וללא ניגוד עניינים עם הקופה ועמיתה.
- בעת מתן שרות טלפוני לעמית ככל שחסר מידע לעניין טיוב נתוני חשבונות עמיתים מידע זה יושלם.
- עמיתי הקופה רשאים על פי בקשתם להיפגש עם המנהלים בקופה לקבלת הסברים וחומר ככל שנדרש. הקופה אחראית כי לא יאוחר משבועיים ממועד הפניה תקוים פגישה עם הגורם הרלוונטי.

התייחסות הקופה לעמיתיה בהגינות, בכבוד וכיבוד פרטיותם:

- נענה לכל פנייה של עמית בסבלנות, בסבר פנים יפות ובנימוס, ונסייע ככל האפשר, במסגרת נהלי הקופה והוראות הדין החלות על הקופה.
- נשמור על מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי עמית על מנת לשמור על פרטיותו.
- הקופה ערה לרגישות הרבה שבטיפול בפניות ולכן תטפל בפניות באופן מקצועי, הגון ויסודי, ללא משוא פנים ותוך כיבוד העמיתים, סודיות וחסיון המידע שלהם ותספק להם מידע כללי ואישי, מהימן ומדויק.
- הקופה רואה בחשיבות עליונה מתן שירות לאזרחים ותיקים ובעלי מוגבלויות, כך שהשירות לאוכלוסייה זו יהיה מותאם למאפייניהם הייחודיים ויהיה מקצועי, מכבד ויעיל.

יעילות

הקופה מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב על נציגיה להיות זמינים לעמיתי הקופה במשרדי הקופה ובערוצי התקשורת השונים ולספק מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי. בהתאם לזאת:

- הקופה מאפשרת לעמיתיה התקשרות טלפונית לנציגי הקופה לכל פנייה בנושא ברור זכויות, ברורים כספיים ומתן הלוואות.
- קבלת שירות פרונטאלי במשרדי הקופה וקבלת מענה מקצועי וזאת בכפוף למגבלות חוק הייעוץ הפנסיוני. משרדי הקופה ממוקמים באזור הסמוך למבנה המרכזי של העיריה.
- אתר אינטרנט זמין לקבלת מידע כללי, הורדת טפסים, הסבר על אופן מילוי הטפסים, נתונים כספיים, דוחות כספיים ונלווים ומידע אישי באמצעות קוד גישה אישי בכל עת.
- אפשרות למתן מענה על ידי שליחת פניות בכתב וקבלת מענה תוך פרק זמן של עד שבוע ממועד הפניה.
- הקופה ערוכה לכך כי בעת משבר כתוצאה מאסון, העלול להשפיע על מערך השירות יפרסו תשתיות ומחשוב באתר חילופי ויינתן מענה לפעולות חיוניות הנדרשות.
- אפשרות חתימה דיגיטלית ומשלוח טפסים ואסמכתאות באופן דיגיטלי.

מקצועיות

הקופה מאמינה ששירות ברמה נאותה, ביסודו הוא שירות מקצועי ולכן הקופה מעמידה לטובת עמיתה:

- שירות אישי ומקצועי לכל עמית באמצעות מענה טלפוני על ידי נציגי הקופה וכן פגישות פרונטאליות לצורך מתן הלוואות, הצטרפות, מעבר עמיתים ומשיכת כספים וזאת על ידי נציגי הקופה.
- הכשרת עובדי הקופה בהדרכות מקצועיות אחת לתקופה והעברת חומר מקצועי וזאת על מנת לשמור על רמה מקצועית גבוהה ביותר.
- פעילות מערך שירות הלקוחות תבוקר תקופתית על ידי הביקורת הפנימית.
- שמירת הנאמנות בכל עת ובכל תחום לכלל עמיתי הקופה וזאת על ידי פעילות בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי, תקנון הקופה ומדיניות ההנהלה בנושא שרות לעמיתים.
- קיום כנסים מקצועיים והרצאות על פי הזמנה באגפים השונים בעירייה.

מסירת מידע מלא וענייני:

- בכל מענה לפנייה אל הקופה תמסור הקופה לעמית הפונה מידע מלא וענייני בהתאם לפניה. המידע יהיה מהימן ומדויק.
- ככל שיהיה בכך צורך, הקופה תיידע את עמיתה בדבר אופן הגשת הפניות ו/או בדבר אופן הטיפול בתלונות אצל הממונה על פניות הציבור ו/או אופן קבלת השירות באמצעי התקשורת השונים.
- הקופה תעמיד לרשות העמיתים הפונים אליה צוות מקצועי ויעיל.

השגות על רמת השרות:

- הקופה תוודא התייחסות של הגורמים הרלוונטיים מטעמה לכל סוגיה הדורשת המשך טיפול, בכל נושא. מענה לפניות יינתן תוך 4 ימי עסקים. הקופה תעשה מאמצים רבים וכנים על מנת להעניק לפניות העמיתים טיפול מקצועי מהיר ומכובד. לשם שיפור רמת השירות, יוכלו עמיתי הקופה להשיג בפני הנהלת הקופה על איכות השירות שניתנה להם באמצעות תיבת הדואר של הקופה ו/או באמצעות הדואר האלקטרוני והפקס.
 - הקופה תוודא כי השגות העמיתים שהתקבלו בכתב בעניין רמת השירות תטופלנה במהירות המרבית. ניתן בנוסף להגיש תלונות לממונה על פניות הציבור בקופה (דרכי ההתקשרות מפורסמות באתר הקופה).
- מענה לתלונות הציבור יהיה תוך 30 יום ממועד קבלת התלונה (תלונה של אזרח ותיק תענה תוך 14 יום ממועד קבלת התלונה).

להלן מדדי השירות של הקופה :

SLA	סוג הפנייה
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל עד 4 ימי עסקים	פקס
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל עד 4 ימי עסקים	דוא"ל
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל עד 4 ימי עסקים	פורטל עמיתים
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל עד 4 ימי עסקים	דואר
מידע על פעילות הקופה, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופה .	אתר האינטרנט
זמן המתנה ממוצע 3 דקות. הטיפול יהיה מיידי ועד 4 ימי עסקים. תלוי במהות הבקשה.	טלפון
טיפול מיידי ועד 4 ימי עסקים. תלוי במהות הבקשה.	שירות פרונטלי

על החתום :

יו"ר הדירקטוריון : רמי בן גל

מנכ"ל : צביקה שמיר

ממונה על שירות לקוחות : קובי אשכנזי