

דצמבר 2023

## אמנת שירות – קופת התגמולים לעובדי אל על

קופת התגמולים לעובדי אל-על ועובדיה (להלן – "הקופה"), מודים על האמון שניתן בהם ומבטיחים לפעול על מנת לספק לכל עמיתי הקופה שירות מצוין. על הקופה מוטלת האחריות לשמור על כספי העמיתים הצבורים בחשבונותיהם ולהעניק להם את השירות הטוב ביותר. הקופה תהא נאמנה לעמיתיה ותפעל בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי החלות עליה.

### א) התייחסות הקופה לעמיתה בהגנות, בכבוד ובכיבוד פרטיות:

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

### ב) קיום תקשורת יעילה וזמינה עם העמיתים:

הקופה מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב, על נציגיה להיות זמינים לעמיתה בערוצי תקשורת שונים, ולספק מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי, ולכן:

1. משרדי הקופה ממוקמים באזור מרכזי ונגיש לעמיתי הקופה, והינם מונגשים לכלל העמיתים, נמל התעופה בן גוריון, מקום עבודתם של רוב העמיתים. עמיתי הקופה יכולים לפנות למשרדה בשעות קבלת קהל בימים א'-ה', בין השעות: 00:30-8:16 או באמצעות מכתב, בפקס, בדואר אלקטרוני או בשירות טלפוני.

**כתובת אתר האינטרנט של הקופה: [www.elalgemel.co.il](http://www.elalgemel.co.il)**

**טלפון: 03-9716299**

**פקס: 03-6282253**

**מייל: [gemelal@elal.co.il](mailto:gemelal@elal.co.il)**

2. אתר האינטרנט של הקופה זמין לקבלת מידע כללי ואישי בכל עת. באתר האינטרנט מפורסמים: נתונים על פעילות הקופה, התקנון העדכני של הקופה, דוחות כספיים של הקופה, פירוט השקעותיה ופרטי נושאי המשרה בה, חברי הדירקטוריון והוועדות השונות שלה.
3. מיידעים שונים, הכוללים העתקי דוחות שנתיים, יישלחו לעמית מבקש בדוא"ל תוך 4 ימי עסקים.
4. הקופה תשלח/תפרסם דיווחים רבעוניים ושנתיים לעמיתים בהתאם להוראות הדין. הקופה תוודא התייחסות של הגורמים הרלוונטיים מטעמה לכל סוגיה הדורשת המשך טיפול, בכל נושא. מענה לפניות יינתן תוך 4 ימי עסקים.

### ג) מסירת מידע מלא וענייני:

1. בכל מענה לפנייה אל הקופה, תמסור הקופה לעמית הפונה מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה. המידע יהיה מהימן ומדויק.
2. 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.
3. הקופה תעמיד לרשות העמיתים הפונים אליה צוות מקצועי ויעיל.

**ד) השגות על רמת השרות:**

הקופה תוודא התייחסות של הגורמים הרלוונטיים מטעמה לכל סוגיה הדורשת המשך טיפול, בכל נושא. מענה לפניית יינתן תוך 4 ימי עסקים. הקופה תעשה מאמצים רבים וכנים על מנת להעניק לפניית 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 <sup>1</sup>
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל עד 4 ימי עסקים.	פנייה באמצעות הפקס
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל עד 4 ימי עסקים.	פנייה באמצעות הדוא"ל
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל עד 4 ימי עסקים.	פנייה דרך פורטל עמיתים
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל עד 4 ימי עסקים.	פנייה באמצעות דואר ישראל
הבקשה, שהתקבל בגינה מלוא החומר הרלוונטי, תבוצע בתוך 3 ימי עסקים.	בקשה להעברה בין מסלולי הקופה <sup>2</sup>
הבקשה, שהתקבל בגינה מלוא החומר הרלוונטי, תבוצע בתוך 10 ימי עסקים.	בקשה להעברה בין קופות גמל <sup>3</sup>
הבקשה, שהתקבל בגינה מלוא החומר הרלוונטי, תבוצע בתוך 4 ימי עסקים.	בקשה למשיכת כספים מחשבון גמל <sup>2</sup>
הפנייה תנותב בתוך יום עסקים אחד לגורם המטפל ותטופל תוך שבעה ימים מקבלת כל המסמכים הנדרשים כמפורט באתר.	בקשה לאישור הלוואה
זמן המתנה עד 5 דקות. הטיפול יהיה מידי ועד 4 ימי עסקים. תלוי במהות הבקשה.	טלפון
במקרה והעמית השאיר הודעה במענה הקולי של הקופה מעבר לשעות הפעילות מזכירות החברה תחזור אליו ביום העסקים הבא.	שירות פרונטלי
טיפול מידי ועד 4 ימי עסקים. תלוי במהות הבקשה.	אתר האינטרנט
מידע על פעילות הקופה, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של הקופה בכתובת: <a href="http://www.elalgemel.co.il">www.elalgemel.co.il</a>	
<b>בכל שעות היממה</b>	
2 ימי עסקים.	סניפי הפועלים (בשעת חירום)

\*אמצעי התקשורת ומדדי שירות הלקוחות המפורטים לעיל, הם בבחינת הצהרת כוונות של הקופה ואין לראות באמור משום התחייבות חוזית/הסכמית כלפי עמיתי הקופות ו/או צד ג' כלשהו. שירות לקוחות יינתן לפי מיטב שיקול דעתה של הקופה ובהתאם להוראות הדין.

<sup>1</sup> לוח זמנים מותנה בקבלת כל הטפסים הרלוונטיים לפנייה. לגבי טפסים שהגיעו עד השעה 18:30, ספירת ימי העסקים היא מהיום שלאחר יום העברת הפנייה לטיפול.

<sup>2</sup> ב-3 ימי העסקים הראשונים בתחילת כל חודש מבוצע שיערוך של הנכסים בהם מושקעים כספי החוסכים ועדכון המערכות, לכן הקופה רשאית לדחות את מועד התשלום ליום עסקים הרביעי באותו חודש.

<sup>3</sup> בעת העברה בין קופות - לגבי עמית פעיל, מעת קבלת הפקדה ראשונה.