

אמנת שירות לקוחות

חברה לניהול קופות גמל של העובדים בעיריית תל אביב-יפו

חברה לניהול קופות גמל של העובדים בעיריית תל אביב-יפו (להלן: "החברה") מאמינה שכקופת גמל מובילה בתחום חסכון לטווח ארוך בישראל, מוטלת עליה האחריות לנהל ולשמור על החיסכון של עמיתיה ולהעניק להם שירות איכותי ואמין המהווה תנאי יסודי ליכולתם להכיר את זכויותיהם ולממשם. כמו כן, החברה מאמינה במתן רמה נאותה של שירות ובשיפור מתמשך בשירות אותו מקבלים עמיתיה. החברה תהא נאמנה לעמיתיה ותפעל בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי החלות עליה. החברה מתחייבת לבצע הכשרות מקיפות לעובדים חדשים, והשתלמויות תקופתיות לעובדים ותיקים, כולל הדרכות ייעודיות למתן שירות לאזרחים ותיקים. החברה מתחייבת לתת מענה לפנייות באופן מקצועי, בשפה ברורה ומובנת ובפרק זמן מהיר ככל הניתן. החברה מתחייבת להעניק שירות ברמת מיומנות גבוהה, ובניסיון תמידי לשיפור.

התייחסות החברה לעמיתיה בהגנות, בכבוד וכיבוד פרטיותם

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

קיום תקשורת יעילה וזמינה עם העמיתים

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

- משרדי החברה ממוקמים באזור נגיש שסמוך למבנה המרכזי של עיריית תל-אביב, מקום עבודתם של מרבית העמיתים.
- עמיתי החברה יכולים לפנות לקבלת שירות בשעות קבלת קהל בימים ראשון עד חמישי בשעות 08:30-16:00 באמצעות הגעה פרונטלית, באמצעות דואר ישראל, בפקס, בדואר אלקטרוני או בשירות טלפוני.
- כתובת: רחוב פומבדיתא 4 תל-אביב.
- טלפון: 03-5210626.

פקס : 03-5241235.

מייל : tagta@ovdim-tlv.org.il

כתובת אתר האינטרנט של החברה : <https://tagmulimta.co.il>

- לקופה אתר אינטרנט זמין לקבלת מידע כללי על פעילות החברה, תקנוני החברה, נתונים כספיים, דוחות כספיים ונלווים, נתוני השקעות, ומידע אישי שנגיש באמצעות קוד גישה אישי בכל עת.
- מיידעים שונים, הכוללים העתקי דוחות שנתיים, יישלחו לעמית מבקש בדוא"ל תוך 4 ימי עסקים.
- החברה ערוכה לכך כי בעת משבר העלול להשפיע על מערך השירות, יינתן מענה לפעולות חיוניות הנדרשות באתר חלופי.
- החברה מאפשרת חתימה דיגיטלית ומשלוח טפסים ואסמכתאות באופן דיגיטלי.

מסירת מידע מלא וענייני

- בכל מענה לפנייה אל החברה תמסור החברה לעמית הפונה מידע מלא וענייני בהתאם לפניה. המידע יהיה מהימן ומדויק.
- ככל שיהיה בכך צורך, החברה 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.
- החברה תעמיד לרשות העמיתים הפונים אליה צוות מקצועי ויעיל.

השגות על רמת השרות

- החברה תוודא התייחסות של הגורמים הרלוונטיים מטעמה לכל סוגיה הדורשת המשך טיפול, בכל נושא. מענה לפניות יינתן תוך 4 ימי עסקים. החברה תעשה מאמצים רבים וכנים על מנת להעניק לפניות העמיתים טיפול מקצועי מהיר ומכובד. לשם שיפור רמת השירות, יוכלו עמיתי החברה להשיג בפני הנהלת החברה על איכות השירות שניתנה להם באמצעות תיבת הדואר של החברה ו/או באמצעות הדואר האלקטרוני והפקס.
 - החברה 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 החברה).
- מענה לתלונות הציבור יהיה תוך 30 יום ממועד קבלת התלונה (תלונה של אזרח ותיק תענה תוך 21 יום ממועד קבלת התלונה, ולאדם עם מוגבלות – בתוך 14 ימים).**

להלן מדדי השירות של החברה

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 החברה, טפסים ודברי הסבר למילוי ומשלוח בקשות, דוחות ונתונים נוספים ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה.	אתר האינטרנט
זמן המתנה ממוצע של עד 5 דקות. הטיפול יהיה מידי ועד 4 ימי עסקים. תלוי במהות הבקשה.	טלפון
טיפול מידי ועד 4 ימי עסקים. תלוי במהות הבקשה.	שירות פרונטלי

על החתום :

יו"ר הדירקטוריון : רמי בן גל

מנכ"ל : עו"ד אריאל בן סימון

ממונה על שירות לקוחות : רו"ח טלי אופיר הלחמי