

אמנת שירות

אושרה בדירקטוריון מתאריך 27/8/18

**הנהלת קופת התגמולים וצוות העובדים, מתוך מחויבות אמיתית למקצוע,
לעמיתים ולארגון אותו הם מייצגים, מתחייבים בזאת:**

להתייחס לעמיתיה בהגינות, בכבוד, תוך כיבוד פרטיותם כדלקמן:

1. לענות לכל פנייה בסבלנות, בסבר פנים יפות ובנימוס, ולסייע ככל האפשר במסגרת הנהלים והתקנות של הקופה.
2. לשמור כל מידע שיימסר להם על ידי העמית בהתאם לתקנות השמירה על חיסיון מידע.

לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם העמיתים כדלקמן:

1. תאפשר לעמיתים ליצור קשר עם נציגיה באמצעות מכתב, פקס, דואר אלקטרוני, טלפון. משרדי הקופה ממוקמים באזור מרכזי ונגיש לעמיתי הקופה- נמל התעופה בן גוריון – מקום עבודתם של רוב העמיתים.
2. לפרסם מידע רלוונטי לעמיתים באופן שוטף באתר האינטרנט.
3. לשלוח דיווחים רבעוניים לעמיתים בהתאם לחוקים ולתקנות.
4. לקיים קבלת קהל במשרדי הקופה בימים א'-ה', בין השעות: 8:00-16:30.
5. לוודא התייחסות של הגורמים הרלוונטיים לכל סוגיה הדורשת המשך טיפול, בכל נושא.
6. למסור לעמיתינו מידע אמין, מקצועי ובדוק.

הקופה תמסור לעמיתיה מידע מלא וענייני כמענה תואם לכל לפניה כדלקמן:

1. תענה לפניות של עמיתים בדוא"ל בתוך ארבעה ימי עסקים.
2. תעמיד לרשות הפונים צוות מנהלי מקצועי ויעיל.
3. תשלח דיווחים רבעוניים לעמיתים בהתאם לחוקים ולתקנות.
4. תקיים קבלת קהל במשרדי הקופה בימים א-ה, בין השעות: 8:00-16:30
5. תוודא התייחסות של הגורמים הרלוונטיים לכל סוגיה הדורשת המשך טיפול, בכל נושא.

אחת לתקופה ייבדקו מדדי רמת שירות (SLA) במספר נושאים מתוך הרשימה שלהלן:

1. קליטת עמית חדש בקופה.
2. תהליך משיכת כספים/ השארת כספים בקופה בעת סיום עבודתו של עמית (בדגש על כספי פיצויים).
3. תהליך משיכת כספים מהקופה במהלך עבודתו של העמית באל על.
4. תהליך מתן הלוואות לעמיתי הקופה.
5. התייחסות הקופה לפניות עמיתים באמצעות אתר האינטרנט של הקופה.

בקשות עמיתים אשר יישלחו לקופה עד לשעה 18:30 של יום עסקים, יראו אותם לצורך מניין הימים לביצוע, ככאלו שהתקבלו באותו היום.