

דצמבר 2021

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 עמיתיהם שירות מצוין. על הקופה מוטלת האחריות לשמור על כספי העמיתים הצבורים בחשבונותיהם בקופה ולהעניק להם את השירות הטוב ביותר. הקופה תהא נאמנה לעמיתיה ותפעל בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי החלים עליה.

א) התייחסות הקופה לעמיתיה בהגינות, בכבוד וכיבוד פרטיותם:

1. נענה לכל פנייה של עמית בסבלנות, בסבר פנים יפות ובנימוס, ונסייע ככל האפשר, במסגרת נהלי הקופה והוראות הדין החלות 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, סודיות וחיסיון המידע שלהם ותספק להם מידע כללי ואישי, מהימן ומדויק.

ב) קיום תקשורת יעילה וזמינה עם העמיתים:

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

1. משרדי הקופה ממוקמים באזור מרכזי ונגיש לעמיתי הקופה- נמל התעופה בן גוריון – מקום עבודתם של רוב העמיתים. עמיתי הקופה יוכלו לפנות למשרדי הקופה בשעות קבלת קהל בימים א'-ה', בין השעות: 08:00-16:30 או באמצעות מכתב, פקס, דואר אלקטרוני, טלפון.

כתובת אתר האינטרנט של הקופה: www.elalgemel.co.il

טלפון: 03-9716299

פקס: 03-6282253

מייל: gemelal@elal.co.il

2. אתר האינטרנט זמין לקבל מידע כללי ואישי בכל עת. באתר האינטרנט של הקופה יפורסמו נתונים על פעילות הקופה, התקנון העדכני של הקופה, דוחות כספיים, פירוט השקעותיה ופרטי נושאי המשרה, חברי הדירקטוריון והוועדות השונות.
3. לבקשת עמית הפונה לקופה, יישלחו ע"י הקופה בדוא"ל תוך 4 ימי עסקים מידעים שונים הכוללים העתקי דוחות שנתיים.
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 לפניה. 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 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).

להלן טבלה מרכזת:

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 בכתובת: www.elalgemel.co.il בכל שעות היממה	אתר האינטרנט
זמן המתנה ממוצע 3 דקות. הטיפול יהיה מידי ועד 4 ימי עסקים. תלוי במהות הבקשה.	טלפון
טיפול מידי ועד 4 ימי עסקים. תלוי במהות הבקשה.	שירות פורנטלי
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.