

27.11.2022

אמנת שירות הלקוחות

תוכן עניינים

1. כללי
 - מיקום וטיפול מרכז שירות לקוחות ופניות הציבור
 - נציג שירות
 - מי הפונה
 - זיהוי הפונה.
2. נושאים הקשורים לשירות עמיתים.
 - משיכות וניוד כספים.
 - עדכונים מנהליים.
 - טיפול בשעבודים.
 - טיפול בעיקולים ומימושם.
3. נושאים הקשורים לשירותי אגף עמיתים.
 - כניסת פניות למוקד. (שיחות טלפון + הודעות דוא"ל).
 - תיעוד הפניות.
 - אישורים.
4. אתר אינטרנט
5. הערכות לשעת חרום.
6. דוח שנתי לדירקטוריון.
7. פירוט עיקרי מדדי רמת השרות SLA (Service Level Agreement)

1. כללי

- א. שירות איכותי ואמין מהווה תנאי יסודי ליכולתו של לקוח לממש זכויותיו, לרבות בזמנים בהם חלה עליה יוצאת דופן בכמות הפניות אל גוף מוסדי בתקופות שיא, מטרת אמנת השרות הינה להבטיח רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבל הלקוח.
- ב. נציגי החברה יתייחסו לעמיתים בהגינות ובכבוד, ויכבדו את פרטיותם, סודיות וחסיון המידע של העמיתים תוך רמת שירות וזמינות גבוהה ככל הניתן.
- ג. נציגי החברה יקיימו תקשורת יעילה וזמינה עם העמיתים, לרבות פריסה גיאוגרפית סבירה (באמצעות כל סניפי לאומי), מענה על שאלות בזמן סביר ומתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
- ד. נציגי השרות ימסרו לעמיתים מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה, בין היתר לגבי אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות ציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכדומה.
- ה. העמיתים יוכלו להשיג על רמת השרות הניתן להם.

(1) כתובת

החברה נמצאת במגדל צ'מפיון ברח' ששת הימים 30 בני ברק.
טלפון 076-8855004
מייל: pniyot.kuptag@bankleumi.co.il
פקס 077-8955004

(2) א. ממונה שירות לקוחות ונציגי השרות

מטרת התפקיד – מתן שירות איכותי ומקצועי לעמיתים.
תודעת שירות גבוהה.
שימור והגברת הידע המקצועי.
יכולת ניהול שיחה אשר תביא לסגירת השיחה בצורה יעילה ומהירה לשביעות רצונו של העמית.
הנהלת החברה מינתה מנהלת תחום עמיתים לממונה על שירות לקוחות ופניות הציבור.
החברה תפעל בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 7-9-2011 להסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור.
ב. ממונה אזרחים ותיקים ורכז נגישות
התוויות מדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים.
יצירת תכנית עבודה מוגדרת ליישום המדיניות.
אחריות על הכשרות ייעודיות לנותני שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים.
הגשת דו"ח שנתי להנהלת הגוף המוסדי ורשות שוק ההון אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בתכנית העבודה.

2.1 מי הפונה

כל עמיתי הקופה ובכל נושא.
פניות טלפוניות/ בדוא"ל/ בדואר ישראל/ בדואר סניפים.
פניות עורכי דין.
פניות נציגויות או קופות גמל ו/או ייעוץ פנסיוני.

2.2 זיהוי העמית

פנים אל פנים באמצעות תעודת זהות.
בטלפון - רק אם זוהה ע"י אחד מעובדי הקופה או בתהליך זיהוי כפי שנקבע בנוהל זיהוי עמיתים.
פנייה בכתב/ בדוא"ל - התשובה לפנייה בכתב תועבר לכתובת הדוא"ל המעודכנת בקופה או במענה טלפוני בהעדר אפשרות אחרת.

2. נושאים הקשורים לשירות לעמיתים

להלן לוחות הזמנים למענה ראשוני לגבי שירותים עיקריים:

נושא פניה	סוג פניה	לוח זמנים לטיפול בפניה
עדכון פרטים	פרטים אישיים	14 ימי עסקים
	מינוי מוטבים	10 ימי עסקים
ניוד	העברות בין קופות	10 ימי עסקים
תשלומים	משיכות	4 ימי עסקים
הפקת אישורים	הפקת דוחות	7 ימי עסקים
פניות הציבור	מכתבים / דוא"ל	4 ימי עסקים

תחילת הטיפול מותנה בקבלת כל המסמכים הנדרשים והמלאים לטיפול בפניה באופן תקין. ספירת ימי העסקים תחל ביום קבלת הטפסים. שלושת ימי העסקים הראשונים בתחילת כל חודש אינם ימי עסקים לטובת ביצוע משיכות או העברות.

הודעות ללקוח

כאשר נשלחת הודעה לעמית באמצעות מסרון, תכלול הודעה קישור לאזור האישי או קישור לאותה הודעה או מסמך.

אמצעי תקשורת

נציגי החברה ישיבו לפניית עמית באותו אופן בה הפניה נשלחה אלא אם כן העמית ביקש אחרת.

שיחה טלפונית

כאשר נציגי החברה פונים לעמית, יציגו בתחילת השיחה את שמם ותפקידם, יתעדו את השיחה ובמידה והעמית יבקש תיעוד שיחה יועברו אליו פרטי השיחה.

3. שירותי מענה טלפוני לעמיתים

- (1) מענה טלפוני בימים א - ה' בין השעות 9:00 – 15:00
- (2) תיעוד של קריאות השירות במוקד הטלפוני.

4. אתר האינטרנט

באתרי החברה, מופיעים פרטים על החברה, הנהלת החברה, דירקטוריון, החלטות ותקנונים.

- (1) מדיניות השקעות של הדירקטוריון.
- (2) יתרות אישיות מעודכנות לסוף חודש. (דורש הזדהות אישית ומאובטחת)
- (3) דוחות תקופתיים
- (4) טפסים שימושיים להורדה באתר הרשמי או באתר האינטרנט הפנימי של הבנק – (FORME)

באפשרות העובד לקבל מידע אישי וכללי, להוריד טפסים בנושאים השונים וכן לפנות לקופה ליצירת קשר בכל נושאי הפעילות הרלבנטיים

קישור לאתר הבנק: <http://www.bankleumi.co.il/kupa>

קישור לאזור האישי באתר עמיתים:

<https://kapatovdeyleumi.financezone.co.il/home/MyAccount/OtpLogin.aspx>

5. הערכות לשעת חירום והמשכיות עסקית

קיים בחברה נהל היערכות לשעת חירום ותוכנית המשכיות עסקית. בעת חירום מספרי הטלפון של החברה / שרות לקוחות יפורסמו באתר החברה

6. דוחות שנתיים לדירקטוריון החברה:

הדירקטוריון ידון, אחת לשנה בנושאי אמנת השרות. כמו כן יוגש אחת לשנה דוח אשר יסקור את עמידת החברה בתוכנית העבודה שנקבעה למתן שירות לעמיתים.

7. פירוט עיקרי מדדי השרות SLA (Service Level Agreement)

יופק דו"ח רבעוני להנהלת החברה אשר יכלול את הפרמטרים הבאים:

- סך הפניות שהתקבלו.
- מספר הפניות שלא טופלו במועד.
- מספר תלונות שהוגשו.
- מספר העברות ומשיכות שטופלו ו/או לא טופלו במועד.
- מספר אירועי כשל עם ובלי נזק כספי. במקרה של נזק כספי, שווי כספי של נזקים לתקופה של רבעון/ שנה.
- מדידת כניסות לאתר האינטרנט של הקופה.
- מיפוי מס' הפניות שהתקבלו לתיבת הדוא"ל של הקופה לעומת רבעון או שנה קודמת.
- כל נושא אחר שמנהלת אגף העמיתים תמצא כראוי לדיווח על פי שיקול דעתה.

החברה לניהול קופת התגמולים והפיצויים של עובדי לאומי

עודכן נובמבר 2022