

2.1.2018

## 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.
  - עיקולים
  - מימושים
  - עדכונים מנהליים.
  - משיכות העברות.
3. הלוואות
4. נושאים הקשורים לשירותי מוקד טלפוני.
  - כניסת שיחות למוקד.
  - תיעוד השיחה
  - אישורים.
5. אינטרנט
6. הערכות לשעת חרום.
7. דוח שנתי לדירקטוריון
8. פירוט עיקרי מדדי רמת השרות (Service Level Agreement) SLA

## 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 תוך רמת שירות וזמינות גבוהה ככל הניתן.
- ג. נציגי החברה יקיימו תקשורת יעילה וזמינה עם העמיתים, 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 להסיג על רמת השרות הניתן להם.

### (1) כתובת

החברה נמצאת במגדל צ'מפיון ברח' ששת הימים 30 בני ברק.  
בטלפון 076-8855004  
מייל: [pnivot.kuptag@bankleumi.co.il](mailto:pnivot.kuptag@bankleumi.co.il)

### (2) 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.

#### 2.1 מי הפונה

כל עמיתי הקופה ובכל נושא.  
פניות טלפוניות.  
פניות בדואר ישראל/בדואר סניפים.  
פניות בפקס.  
פניות עורכי דין.  
פניות נציגויות או קופות גמל וסוכנויות ייעוץ פנסיוניות.

#### 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/ בפקס – התשובה לפנייה בכתב תועבר לכתובת המעודכנת בקופה או במענה טלפוני או במייל / פקס.

## 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
העברות	העברות בין קופות	10 ימי עסקים
תשלומים	משיכות	4 ימי עסקים
הפקת אישורים	הפקת דוחות	7 ימי עסקים
פניות הציבור	מכתבים / פקס / 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.

## 3. הלוואות

*נושא זה מושהה – החברה אינה מעמידה הלוואות לעמיתי הקופה*

## 4. שירותי מענה טלפוני לעמיתים

- (1) מענה טלפוני בימים א-ה בין השעות 08:30-16:00.
- (2) תיעוד של קריאות השירות במוקד הטלפוני.

## 5. אתר האינטרנט

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

- (1) מדיניות השקעות של הדירקטוריון.
- (2) יתרות אישיות מעודכנות לסוף חודש.
- (3) דוחות תקופתיים.
- (4) טפסים שימושיים להורדה באתר החיצוני 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

## 6. 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

## 7. 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.

## 8. פירוט עיקרי מדדי רמת 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.
- מספר העברות או משיכות אשר לא טופלו במועד.
- מספר אירועי כשל עם ובלי 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 תחום העמיתים תמצא כראוי לדיווח על פי שיקול דעתה.

עודכן ינואר 2018