



מרץ 2024

אמנת שירות – א.ש של עובדי התעשייה האווירית

האגודה השיתופית של עובדי התעשייה האווירית לניהול קופות גמל בע"מ (להלן: "האגודה"), פועלת מיום הקמתה למען עמיתה.

האגודה שמה לה למטרה להעניק לעמיתה את רמת השירות הגבוהה ביותר, תוך מתן מענה זמין, יעיל ומסביר פנים, וזאת לצד שמירה על פרטיות ועל סודיות המידע המצוי בידה.
על בסיס ערכי שירות אלו נכתבה אמנת שירות זו:

1. אנו מתחייבים להתייחס לעמיתים בהגינות ובאדיבות תוך מתן כבוד לכל עמית באשר הוא ולכל פניה באשר היא.
2. אנו מתחייבים לשמור ולהגן על פרטיות עמיתנו, על סודיות ועל חיסיון מידע הקשור לחשבונותיהם.
3. אנו רואים חשיבות עליונה במתן שירות לאזרחים ותיקים, כך שהשירות לאוכלוסייה זו יהיה מותאם למאפייניהם הייחודיים שלה ויהיה מקצועי, מכבד ויעיל.
4. אנו מתחייבים לבצע הכשרות מקיפות לעובדים חדשים, והשתלמויות תקופתיות לעובדים ותיקים, כולל הדרכות ייעודיות למתן שירות לאזרחים ותיקים.
5. אנו מתחייבים לתת מענה לפניות באופן מקצועי, בשפה ברורה ומובנת ובפרק זמן מהיר ככל הניתן.
6. אנו מתחייבים להעניק שירות ברמת מיומנות גבוהה, ובניסיון תמידי לשיפור.
7. אנו מתחייבים להעמיד לרשות העמיתים אמצעים מגוונים ליצירת קשר עם האגודה, ובכלל זה: מענה טלפוני, פקס, דואר אלקטרוני, פניה באמצעות אתר האינטרנט של האגודה וכן קבלת קהל פרונטלית במשרדי האגודה בשעות הקבלה.
8. עמיתי האגודה יכולים להלין על רמת השירות הניתנת להם, באמצעות פנייה לממונה על פניות הציבור. פרטי הקשר של הממונה על תלונות הציבור מפורסמים באתר האינטרנט של האגודה.
9. האגודה תוודא התייחסות של הגורמים הרלוונטיים מטעמה לכל סוגיה הדורשת המשך טיפול בכל נושא.
10. מענה לפניות יינתן תוך 10 ימי עסקים. האגודה תעשה מאמצים רבים וכנים על מנת להעניק לפניות העמיתים טיפול מקצועי מהיר ומכובד. לשם שיפור רמת השירות, יוכלו עמיתי הקופה להשיג בפני הנהלת האגודה על איכות השירות שניתנה להם באמצעות תיבת הדואר של הקופה ו/או באמצעות הדואר האלקטרוני ו/או הפקס.
11. האגודה תוודא כי השגות העמיתים, שהתקבלו בכתב, בעניין רמת השירות תטופלנה במהירות המרבית.
12. מענה לתלונות הציבור יהיה תוך 30 יום ממועד קבלת התלונה (תלונה של אזרח ותיק תענה תוך 21 יום ממועד קבלת התלונה).
13. אנו מתחייבים להיות זמינים לעמיתנו בשעות פעילות האגודה בימים ראשון עד חמישי כדלקמן:

א. מענה טלפוני בשעות 08:00-12:00 ו-14:00-15:00.

אנו מתחייבים כי זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי בפנייה טלפונית לא יעלה על חמש דקות.

אנו מתחייבים לתעד את השיחות הטלפוניות הנערכות עם העמיתים.

עמית שיבקש תיעוד של השיחה, יקבל אותו לא יאוחר מחמישה ימי עסקים מיום הפנייה.

ב. מענה לדואר אלקטרוני יבוצע תוך יום עסקים מיום קבלת הפניה, אלא אם מדובר בסוגיה שלאגודה אין שליטה על אופן הטיפול בה ו/או בפניה שהתקבלה ביום חמישי או יום לפני ערב חג.

ג. מענה להודעה שהושארה בתא הקולי, יבוצע תוך יום עסקים מיום השארת ההודעה, אלא אם מדובר בסוגיה שלאגודה אין שליטה על אופן הטיפול בה ו/או בפניה שהתקבלה ביום חמישי או יום לפני ערב חג.

ד. מענה לפניה שהתקבלה בכתב באמצעות הדואר, יבוצע תוך 10 ימי עסקים מרגע קבלת הפניה במשרדי

האגודה.