

## אמנת שירות

### הקופה לפנסיה ותגמולים של עובדי הסוכנות היהודית בע"מ (להלן: "החברה")

החברה מתכבדת להציג את אמנת נותני השירות ללקוחותיה:

אנו, בקופה לפנסיה ותגמולים של עובדי הסוכנות היהודית בע"מ, פועלים להעניק את השירות האיכותי ביותר לעמיתים באמצעות ערכים של אחריות, מקצוענות, נגישות, זמינות וכבוד הדדי. צוות העובדים והמנהלים בחברה מחויבים לתת לעמיתים בכל עת ועת את השירות המיטבי.

#### 1. להלן עיקרי העקרונות של החברה המנחים אותה במתן שירותים לעמיתיה:

##### א. התייחסות החברה לעמיתיה בהגינות ובכבוד תוך שמירה על פרטיותם:

- נענה לכל פנייה בסבלנות, בסבר פנים יפות ובנימוס, ונסייע ככל האפשר במסגרת הנהלים והתקנות של הקופה.
- נשמור כל מידע שיימסר לנו על ידי העמית בהתאם להוראות החוק.
- נכבד את פרטיות העמיתים, נשמור על סודיותו ופרטיותו המלאה של העמית והכל בהתאם להוראות הדין.

##### ב. קיום תקשורת יעילה וזמינה עם העמיתים כדלקמן:

- נפרסם מידע רלוונטי לעמיתים באופן שוטף באתר האינטרנט.
- נמסור לעמיתים מידע אמין, מקצועי ובדוק.
- נשלח דיווחים רבעוניים לעמיתים בהתאם לחוקים ולתקנות.
- נהיה זמינים לעמיתים בשעות פעילות החברה (מענה טלפוני וכן קבלת קהל) במשרדי החברה בימים א'-ה', בין השעות 00:00-15:00. להלן ערוצי התקשורת העומדים לרשות העמיתים:
  - מענה טלפוני במספר 02-6202613
  - מספר פקס לפניות – 02-6202711
  - מענה טלפוני לנושא ההלוואות בטלפונים 02-6204008 ו- 02-6202508.
- פניית לקוחות לקבלת סיסמא לאתר האינטרנט של החברה תיענה תוך ארבעה ימי עסקים מיום הפניה, הסיסמא תישלח ללקוח באמצעות דואר ישראל עד ארבעה ימי עסקים לאחר פנייתו.
- פניות לממונה על פניות הציבור, גב' טלי ברנס, באמצעות מייל: [talib@jafi.org](mailto:talib@jafi.org) ובאמצעות טלפון 02-6202613.
- להלן לוחות זמנים לטיפול בהתאם לסוג הפניה, בתקופות שגרה:

סוג בקשה	מדד רמת השירות(1)
1 העברה בין קופות	20 ימי עסקים (2)
2 משיכת כספים (גמל)	4 ימי עסקים (3)
3 מתן הלוואה – בדיקת זכאות	5 ימי עסקים
4 מתן הלוואה באמצעות המחאה	5 ימי עסקים
5 פניות הציבור – מכתבים	30 ימים

- משך זמן הטיפול בבקשה, נמדד החל מיום קבלת מלוא המסמכים הדרושים לביצוע הבקשה ועד למועד ביצוע הפעולה במערכות המיכון של החברה.
- בניוד של עמית פעיל תבוצע המדידה החל מ"היום הקובע" כהגדרתו בהסדר התחיקתי.
- משך זמן הטיפול בבקשה לפדיון בסכום חד פעמי, נמדד החל מיום קבלת מלוא המסמכים הדרושים לביצוע הבקשה ואו מועד נזילות הקופה (המאוחר מביניהם) ועד לביצוע פעולה במערכות המיכון של החברה (בהתאם להסדר התחיקתי פדיון שמועדו חל בשלושת ימי העסקים הראשונים של החודש יבוצע ביום העסקים הרביעי בחודש).