



אמנת שירות

עוצ"מ – אגודה שיתופית לניהול קופות גמל בע"מ מאמינה שכחברה מנהלת של קופות גמל בישראל מוטלת עליה האחריות לשמור על החיסכון של עמיתה ולהעניק להם את השירות הטוב ביותר.

עוצ"מ מודה על הבחירה בה ועל האמון שניתן בה ובקופת הגמל שבניהולה ומבטיחה לפעול ככל שניתן על מנת לספק לכל עמיתה שירות מצוין.

קוד אתי

עוצ"מ מאמצת קוד אתי בו היא מתחייבת לספק שרות אדיב, מסור, נאמן, מהיר וענייני לרווחתם ולטובתם של עמיתי עוצ"מ תוך קיום קפדני של הוראת החוק, היושר המקצועי ההגינות העסקית ללא משוא פנים ובאופן שוויוני לכל עמית ועמית בלי הבדל מכל סוג שהוא.

מקצועיות

עוצ"מ מאמינה ששירות טוב הוא שירות מקצועי, ולכן השירות שלנו כולל:

- שירות אישי ומקצועי לכל עמית באמצעות צוות עובדים מיומן מקצועי ונגיש.
- מזכירות עוצ"מ עומדת לרשות העמיתים בשאלות כלליות והכוונה לגורם האחראי בקופה.
- הכשרת עובדים בקורסים וימי עיון מקצועיים ופעילויות הכשרה נוספות במטרה לשמור על רמה מקצועית גבוהה ביותר.
- העמדת האפשרות בידי העמית לקיים פגישות אישיות, בתיאום מראש, עם המנכ"ל ועם האורגנים האחריים המנהלים בקופה.
- ביצוע סקרי שביעות רצון תקופתיים בין עמיתי עוצ"מ, לשיפור השירות והמקצועיות.
- בקרת מערך השירות של עוצ"מ ע"י הביקורת הפנימית.
- שמירת הנאמנות בכל עת ובכל תחום הנוגע לעמיתים. בכלל זה, מבוצעת הפעילות האמורה בהתאם להנחיות ההסדר התחיקתי החל על עוצ"מ ועל קופות הגמל שבניהולה.

מהירות – יעילות

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

- משרדי הקופה מציעים מענה טלפוני אנושי אישי ומקצועי בימים א-ה בין השעות 09:00-16:00.

- עמית הפונה למשרדי הקופה טלפונית יכול לבקש שנציג עוצ"מ ייצור עימו קשר, ונציג מקצועי ייצור קשר עם הפונה תוך יום עסקים אחד.
- אתר האינטרנט זמין לקבל מידע כללי ואישי בכל עת.
- יינתן מענה לפניית בדוא"ל למזכירות הקופה, תוך יום עסקים אחד.
- לרשות העמיתים עומדת האפשרות לבצע שינויים במסלול ההשקעות בקופת הגמל באמצעות טפסים המצויים באתר האינטרנט של הקופה בכתובת: www.otzem-gemel.co.il.
- לבקשת עמית ולאחר שזוהה, הפונה למזכירות הקופה, יישלחו בהקדם בדוא"ל, בפקס ו/או בדואר רגיל מידעים שונים הכוללים מצבי חשבון.
- לרשות העמיתים עומד מערך שירות אישי במשרדי הקופה הפועלים בימים א-ה. משרדי עוצ"מ ממוקמים באזור מרכזי הנגיש לתחבורה ציבורית.
- עוצ"מ מתחייבת כי משיכת כספים מקופת הגמל אשר בניהולה, תבצע תוך 4 ימי עסקים מיום קבלת כל המסמכים הדרושים. אם חל מועד קבלת הכספים באחד משלושת ימי העסקים הראשונים בחודש פלוני, רשאית הקופה לדחות את מועד התשלום ליום העסקים הרביעי באותו חודש.
- עוצ"מ ערוכה לכך כי בעת משבר כתוצאה מאסון, דוגמת רעידת אדמה, התקפת טרור או שריפה, העלול להשפיע על מערך השירות יפרסו תשתיות ומחשוב באתר חלופי ויינתן מענה לפעולות חיוניות תוך 48 שעות.

שקיפות

- עוצ"מ מאמינה כי לצורך מתן שירות טוב עליה לספק לעמיתיה מידע כללי ואישי, מהימן ומדויק, ומשכך:
- עוצ"מ מתחייבת לשלוח לעמיתי קופת הגמל דוח אישי מפורט לאחר תום שנה קלנדרית.
- לעמיתים פעילים ולעמיתים לא פעילים בעלי יתרת חשבון של 50,000 ₪ ומעלה יישלחו שלושה דוחות רבעוניים אישיים, בנוסף לדוח השנתי.
- לרשות העמיתים עומד באתר עוצ"מ מידע אישי מפורט. הכניסה למידע האישי מלווה בקבלת קוד וסיסמא ממזכירות עוצ"מ כמפורט באתר.
- תשמר מידת הזהירות הנדרשת לזיהוי לקוח על מנת לשמור על פרטיותו.
- באתר האינטרנט של הקופה יפורסמו נתונים על פעילות הקופה, כדוגמת התקנונים העדכניים של הקופה שבניהולה, דוחותיה הכספיים, פירוט השקעותיה, פרטי נושאי המשרה, חברי הדירקטוריון והוועדות השונות, רשימת טפסים ומידע בדבר תשואותיה.
- עוצ"מ ערה לרגישות הרבה שבטיפול בתביעות ולכן תטפל בתביעות באופן מקצועי, הגון ויסודי, בהתאם לתקנון הקופה, ללא משוא פנים ותוך כיבוד התובע ומשפחתו.