



עמ"י חברה לניהול קופות גמל ענפיות בע"מ

תאריך הגשה: 1 מרץ 2025

דוח שנתי בנושא מתן שירות לאזרחים וותיקים - שנת 2024

בהתאם לפרק אזרחים וותיקים במדיניות שירות לקוחות של החברה, מוגש דיווח שנתי ע"י הממונה על שירות הלקוחות בנושא אזרחים וותיקים להלן:

1. החברה הגדירה את הדרכים למתן שירות ייחודי ומותאם לצרכי אוכלוסיית אזרחים וותיקים:

1.1. הגברת המודעות והכשרתם של נותני השירות ובעלי הרישיון בחברה לצרכים המיוחדים של האזרחים הוותיקים.

1.2. מתן מידע ועזרה במיצוי זכויות, בדרך המותאמת לאזרח הוותיק- קיום שיחה תוך מודעות לקצב דיבור איטי וכו'.

1.3. מתן אפשרות ליצירת קשר עם נציג שירות באופן ישיר.

1.4. מתן סיוע במילוי טפסים.

1.5. הגברת המודעות באשר לסימני מצוקה של האזרח הוותיק, חשש לניצולו לרעה או ניצול כלכלי (ניצול לרעה ושימוש לא-חוקי, לא מוסמך ולא הולם ברכושו ובכספו של הזקן. ניצול כלכלי בא לידי ביטוי בהונאה, גניבה או לקיחת רכושו של הזקן, ללא הסכמתו או קבלת הסכמתו תוך איום וסחיטה. דוגמאות לניצול כלכלי כוללות, החתמת הזקן על מסמכים משפטיים תוך כדי איומים, ביצוע פעולות פיננסיות ללא ידיעת הזקן), למשל על רקע ירידה קוגניטיבית שזוהתה בזמן מתן מענה.

1.6. מניעת הזנחה פסיבית (הזנחה במתן מענה לצורכי הזקן שאיננה מכוונת. לעיתים מתקיימת בשל חוסר יכולת, חוסר בידע, מוגבלות של המטפל העיקרי ותפיסות שונות לגבי השירותים הנדרשים לאזרח ותיק).

2. תכנית העבודה בנושא שירות לקוחות- אזרחים וותיקים

תהליך	צורך / קושי אזרח וותיק	מענה החברה לקושי	בקה ומדדי שירות	סטאטוס יישום
פנייה טלפונית	יתכן קושי בהמתנה למתן מענה, הבנת דרישות הנתב לקבלת מענה וקושי בביצוע פעולה דיגיטלית/ טכנולוגית	יותקן נתב שיחות טלפוני ייעודי, אשר יזהה לפי מס ת.ז, את אוכלוסיית היעד וינתב למענה אנושי בלא מעבר לנתב השיחות האוטומטי. הנתב יתועדף למתן מענה מהיר.	הפקת דוח ממערכת המרכזייה לעמידה במחצית הזמן (מהמדדים הרגילים) למתן מענה לשיחה של אזרח ותיק.	בחברה מותקן תור ייעודי (עוקף נתב) לאזרחים וותיקים- מפורט בסעיף מדדים כמותיים ולכן, זמן המענה אינו כולל את הנתב IVR במתפעל הלוואות- המענה ניתן ישירות ע"י נציג ולכן אין צורך בעקיפת נתב.

פנייה פרונטלית	יתכן קושי בהגעה פיזית את משרדי החברה	יוצעו לאזרח הוותיק אפשרויות למסירת מסמכים בדרכים אחרות, תוך ליווי וסיוע בכל שלבי התהליך (דואר/ פקס/ מייל/אזור אישי).	הדרכה חצי שנתית.	בוצעו מס' הדרכות במהלך השנה : מרץ 2024, מאי 2024. הדרכה שנועדה לדצמבר- נדחתה ובוצעה בתחילת פברואר 2025, עם קליטת עובדת תפעול חדשה.
קבלת מידע ומילוי טפסים	יתכן קושי בהבנת הדרישות לביצוע פעולות בקופה (שליחת מסמכי מקור), קושי פיזי במילוי המסמכים או הבנתם וכו'	נציגי השירות יודרכו למתן מענה סבלני, מתן הוראות ברורות ויסייעו במילוי הטופס במידת הצורך. נציגי השירות יציעו פנייה לקרוב משפחה או גורם הקרוב לאזרח הוותיק שיכול לסייע בתהליך.	הדרכה חצי שנתית.	
ייעוץ עם בעל רישיון	מאפייני האוכלוסייה הנוטים לבלבול, קושי בעמידה בפני גורמים שיווקיים ונטייה להסתמכות על גורם שלישי.	בעלי הרישיון בחברה יודרכו להציע לאזרח הוותיק סיוע בקבלת החלטה ע"י בן משפחה/ קרוב שאינו בקבוצת הגיל ולהגברת המודעות באשר למאפייני האוכלוסייה וסימני מצוקה לעניין האפשרות לקבל החלטה ולבצע פעולה פיננסית.	הדרכה של בעלי רישיון	בחודש אפריל 2024- בוצעה הדרכה למערך השיווק לרבות בנושא דגשים במתן שירות לאזרח וותיק.
ניתוק קשר עם הקופה / חוסר מודעות בדבר זכויות או כספים בקופה	בשל מאפייני האוכלוסייה, הנוטים לבידוד חברתי, יציאה מן הספירה הציבורית והשיח הציבורי, יתכן ניתוק הקשר של האזרח הוותיק עם הקופה ואי ידיעה שקיימים לרשותו סכומים צבורים.	החברה תתעדף יצירת קשר עם אזרחים וותיקים, בדרכים העומדות לרשותה (יצירת קשר טלפוני, משלוח SMS, משלוח מכתבים וכו').	במסגרת פעילות יצירת קשר עם מנותקי קשר	

מדדים כמותיים

בהתאם למדיניות שירות הלקוחות של החברה נבחרו מדדים מסוימים לבחינה באם רמת השירות הינה בהתאם למצב הרצוי שהוגדר בה :

בזמנים רגילים : עד 7% מכמות השיחות שנדגמו	כמות שיחות מתנתקות/ ננטשות
בזמני עומס* : עד 15% מכמות השיחות שנדגמו	
בזמנים רגילים : זמן ממוצע להמתנה עבור שיחה בודדת- עד 1 דקות	זמן המתנה לשיחה בודדת
בזמני עומס : זמן ממוצע להמתנה עבור שיחה בודדת- עד 2 דקות.	
זמני המתנה מינימליים.	פנייה פרונטלית
זמן המתנה לא יעלה על חמש דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב ; גוף מוסדי יהיה רשאי לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור, לכל היותר ב-10% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני, בממוצע שנתי.	רגולטורי - זמן המתנה לשיחה בודדת
פנייה ו/או תלונה של עמית תיבדק וינתן מענה מידי ככל שהדבר אפשרי במידה ולא יינתן מענה מידי, יבדוק נציג השירות את הנושא מול מנהל התפעול והנציג יחזור אל העמית עם תשובתו תוך 24 שעות. במקרים בהם הטיפול בפנייה/ תלונה דורש זמן רב יותר, יעדכן נציג השירות את הממונה על שירות לקוחות והנושא יטופל על-ידי נציג השירות <u>עד חמישה ימים</u> - עם סיום הטיפול תעודכן המערכת המחשובית.	פנייה טלפונית
תלונת עמית בכתב <u>תובא מיידת</u> לידיעת ממונה על שירות לקוחות ; עם קבלת המכתב יעודכן העמית על קבלת פנייתו. במידת הצורך וככל שלא ניתן יהא לפנות לעמית טלפונית, יישלח מכתב המאשר את קבלת הפנייה. הממונה על שירות הלקוחות ישיב לכל פנייה של עמית שהתקבלה בכתב תוך זמן סביר, ובכל מקרה שלא יעלה על 30 יום ממועד קבלת הפנייה/תלונה	תלונות בכתב
יעילות במשך מתן הטיפול.	פניות פרונטליות

* **זמני עומס**- כמות השיחות עולה על 40% מהכמות הרגילה.

בברכה,

עו"ד טל דגן

ממונה אחרים וותיקים