

דוח שנתי בנושא אזרחים ותיקים

ארם גמולים – קופת הגמל של הרופאים

2022

דוח שנתי לשנת 2022 – שירות לאזרחים ותיקים

**1. מבוא**

1.1החברה חרתה על דגלה להעניק שירות אישי, נגיש, מהיר, פשוט ואמין לכל עמיתיה ובמיוחד לאזרחים ותיקים.

**"אזרח ותיק"** הינו מי שמלאו לו 67 שנים.

1.2 החברה פועלת בכפוף לחוזרים שפורסמו על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

בהתאם לקבוע בחוזרים, החברה קבעה נוהל והנחיות עבודה לאופן טיפול באזרחים ותיקים בחברה כנדרש מהוראות הדין.

**2. יישום פעילות בנושא אזרח ותיק 2022**

2.1 **ממונה אזרח ותיק**

כחלק מהפעולות שנעשו במסגרת שיפור השירות, סמנכ"לית השירות של החברה גלית טבלוב הוסמכה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים", המרכזת את כל אופן הטיפול בציבור זה. בתוך כך, גובשה ואושרה מדיניות למתן שירות לאזרחים ותיקים, כמו גם הוגדרו נוהל ותכנית עבודה ליישום המדיניות.

**2.2 במסגרת תפקידו הממונה אחראי, בין היתר, על:**

1. התווית מדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים, לרבות חקר ופילוח צרכים של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים.

2. בניית תכנית עבודה מוגדרת ליישום המדיניות.

3. מתן הכשרה ייעודית לנותני השירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים בדגש על מענה מקצועי לאוכלוסייה זו.

4. יצירת מנגנון של פניות טלפוניות אקטיביות לצורך מתן מידע מהותי לאזרחים ותיקים בצמתים מרכזיים.

**2.3 צירוף גורם נוסף לשיחה**

בהתאם להוראת החוזר, החברה בחנה מהם מקרים בהם יוצע ללקוח אזרח ותיק לצרף גורם נוסף לשיחה מטעמו.

החברה החליטה כי במקרים בהם הלקוח הינו אזרח ותיק מבצע פעולה מסוג משיכה או מסוג העברה בין מסלולים, נציג שירות יציע ללקוח לצרף גורם נוסף לשיחה על מנת להבהיר את המשמעויות וההשלכות המלאות של ביצוע הפעולה.

**2.4 פניה אקטיבית לאזרח ותיק ב"צומת מרכזית"**

החברה יוזמת פניות טלפוניות לאזרחים ותיקים בצמתים מרכזים כפי שהוגדרו בחוזר, לשם מתן מידע מהותי וללא כל פעולה שיווקית..

**צמתים מרכזיים:**

1. סיום הפקדה של מעסיק

2. חסכונות העמית במסלול מנייתי – נוצר קשר עם כל האזרחים הוותיקים במסלול מנייתי.

**2.5 פניה אקטיבית לאזרח ותיק ללא מוטבים**

החברה יוזמת פניות טלפוניות לאזרחים ותיקים ללא מוטבים.

בוצעו 44 שיחות טלפוניות לאזרחים ותיקים לעדכון שאין מוטבים בחשבונם.

**2.6 זמני מענה לפניות הציבור ותלונות האוצר.**

ככלל, בהתאם להוראות ההסדר התחיקתי, פניות ציבור נענות על ידי גופים מוסדיים בתוך 30 ימים. ׳׳חוזר גופים מוסדיים 3-9-2022 הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור׳׳ ו׳׳חוזר גופים מוסדיים 2-9-2022 בירור וישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור׳׳, קובעים כי פניות של אזרחים ותיקים יענו בתוך 21 ימים.

יצוין, כי החברה פועלת בהתאם ללוחות הזמנים בהוראות הדין וזאת בכפוף לנתונים המתקבלים מרשות שוק ההון.

**מדידת רמת השירות שניתנת ללקוחות אזרחים: - שנת 2022**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **שירות** | **אדיבות** | **מקצועיות** | **מהירות** |
| 4.62 | 4.68 | 4.69 | 4.65 |

**4. נושאים לשיפור ותוכנית עבודה:**

הגברת תדירות ההדרכות לעובדי החברה