

דוח שנתי בנושא אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלות

ארם גמולים – קופת הגמל של הרופאים

2024

דוח שנתי לשנת 2024 – שירות לאזרחים ותיקים

1. מבוא

1.1 החברה חרתה על דגלה להעניק שירות אישי, נגיש, מהיר, פשוט ואמין לכל עמיתה 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 2024

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 – בוצעו 27 פניות לאזרחים ותיקים לעדכון 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 התחקיתי, 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 2024

שירות	אדיבות	מקצועיות	מהירות
4.73	4.75	4.7	4.78

2.7 שירות באמצעים דיגיטאליים – בוצעה בחינה של השירותים הניתנים דיגיטאליים והתאמתם לאוכלוסיית העמיתים הוותיקים. כל שירות שניתן באמצעים הדיגיטאליים, ניתן לקבלו במקביל גם באמצעות פניה טלפונית שירות לקוחות. על פי בקשת לקוחות דוחות ודיווחים ניתן לקבל גם בדואר. הכניסה לאזור האישי מקוון, באתר החברה, פשוט ונגישה, והיא דורשת הקלדת תעודת זהות + מס' טלפון נייד של הרופא או כתובת דוא"ל (אליה נשלח קוד כניסה).

4. נושאים לשיפור ותוכנית עבודה:

הגברת תדירות ההדרכות לעובדי החברה.