

11 ינואר 2024

לכבוד,

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

א.ג.נ,

דוח שנתי – עמידת מור גמל ופנסיה בע"מ במדיניות החברה לגבי מתן שירות
לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים לשנת 2023

1. רקע

א. חוזר גופים מוסדיים 2022-9-1 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" מיום 2.1.2022 ("חוזר שירות לקוחות") קובע, בין היתר, הוראות שמטרתן להבטיח שאזרחים ותיקים יקבלו שירות מהיר, יעיל ומכבד המותאם לצרכיהם הייחודיים בבואם לקבל שירות מגופים מוסדיים.

ב. בהתאם להוראות חוזר שירות לקוחות, על הגוף המוסדי להתוות מדיניות למתן שירות לאזרחים ותיקים (מי שמלאו לו 67 שנים), פילוח צרכיהם והתאמת התהליכים השונים לאוכלוסייה זו.

ג. כמו כן, נדרש מהגוף המוסדי ליצור תכנית עבודה ליישום המדיניות וכן לבצע התאמות להגדרת השירותים עבור אזרחים ותיקים.

ד. יודגש, כי מור גמל ופנסיה בע"מ ("מור גמל ופנסיה" או "החברה") שמה נר לרגליה להבטיח ולשפר את השירות הניתן ללקוחותיה הוותיקים. עובדה זו מקבלת משנה תוקף לאור העלייה בתחולת החיים בישראל והעובדה כי האזרחים הוותיקים מהווים ציבור גדול יותר ומשמעותי מהאוכלוסייה הכללית וכן נוכח המשמעות הקרדינלית לשירות הניתן לאוכלוסייה זו על ידי גופים מוסדיים בשלב זה של חייהם.

ה. דגשים עיקריים (לא ממצים) העולים מהוראות חוזר שירות לקוחות לעניין אזרחים ותיקים:

- מינוי ממונה אזרחים ותיקים;
- התווית מדיניות למתן שירות לאזרחים ותיקים, תוך יצירת תכנית עבודה מוגדרת ליישום המדיניות;
- הכשרות ייעודיות למוקדנים, למשווקים ולנותני שירות לאזרחים ותיקים;
- יצירת נתב שיחות ייעודי לאזרחים ותיקים.

2. הטמעת הדרישות לעניין אוכלוסיית אזרחים ותיקים במור גמל ופנסיה – בהתאם להוראות חוזר שירות לקוחות ומדיניות החברה

2.1. מינוי ממונה אזרחים ותיקים במור גמל ופנסיה

א. בשנת 2022 מינתה מור גמל ופנסיה את מנהל מחלקת השירות בחברה, לתפקיד ממונה אזרחים ותיקים.

ב. בהתאם לאמור, ממונה אזרחים ותיקים במור גמל ופנסיה, יצר תכנית עבודה לצורך עמידה במדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים, בכפוף להוראות הדין וההסדרים התחיקתיים, ובמטרה להבטיח מתן שירות יעיל וראוי לאוכלוסייה זו.

2.2. נתב שיחות ייעודי לאוכלוסיית אזרחים ותיקים

א. הקמת נתב שיחות ייעודי לאזרחים ותיקים - מור גמל ופנסיה הקימה נתב שיחות ייעודי לקהל לקוחותיה הנמנה על אוכלוסיית אזרחים ותיקים.

ב. מתן קדימות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים - נתב השיחות הייעודי מעניק עדיפות וקדימות למתן שירות לאזרחים ותיקים על פני לקוחות אחרים של החברה. כך למשל, כאשר לקוח ותיק של מור גמל ופנסיה מקליד את מספר תעודת הזהות שלו, הנתב מזהה באופן אוטומטי כי הלקוח/ה מעל גיל 67 ובהתאם לכך אותה שיחה תקבל **קדימות** במענה על מנת לצמצם למינימום את זמן ההמתנה לקבלת שירות טלפוני.

ג. מעבר לנציג שירות אנושי ללא צורך בהקלדת קוד סודי (OTP) - כאשר מבוצע זיהוי בנתב השיחות כי מדובר בלקוח/ה מעל גיל 67 הוא/היא מועבר/ת אוטומטית לנציג שירות אנושי. בטרם תחילת השיחה נציג/ת השירות י/תבצע זיהוי באופן חד-חד ערכי בהתאם לנוהל הזיהוי של החברה.

ד. מענה אנושי על ידי נציגי שירות ייעודיים – במור גמל ופנסיה ישנם נציגי שירות ייעודיים אשר עברו הדרכות והכשרות לצורך מענה יעיל ומיטבי לאזרחים ותיקים.

ה. נתב השיחות הייעודי מעדכן את הלקוח/ה בדבר מיקומו בתור למענה אנושי וכן מאפשרת ללקוח/ה הוותיק/ה להשאיר מספר טלפון שלו לצורך חזרה יזומה אליו (Call Back).

ו. צירוף גורם נוסף לשיחה - לנתב השיחות נוספה הודעה מושמעת לפיה ככל שהלקוח/ה הוותיק/ה מעוניין/ת בכך עומדת לו האפשרות לצרף גורם נוסף מטעמו לשיחה. מלוא ההודעה נשמעת בטרם השיחה מועברת לנציג/ת שירות אנושי.

2.3. התאמת השירות הטלפוני

- א. כחלק מהתאמת ופישוט מתן השירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, לאחר קבלת מענה על ידי נציג אנושי, נוספה אפשרות הבחירה ללקוח/ה הוותיק/ה לבחור האם לבצע זיהוי חד-חד ערכי באמצעות שאלות זיהוי בהתאם לנוהל הזיהוי של החברה או באמצעות שליחת OTP.
- ב. בנוסף, ככל שאזרח ותיק מבקש לבצע פעולה במסגרת שיחת שירות טלפונית, מוצעת לו האפשרות למלא עבורו את המסמכים לצורך חתימה ושליחה חוזרת (כל הפרטים ימולאו בהתאם לבקשת הלקוח/ה בשיחה טלפונית מוקלטת) ושליחה לחתימה בלבד. יצוין כי בפני הלקוח/ה יוצגו המסמכים המלאים עם הפרטים.
- ג. הודעת עדכון לגבי העלאת דמי ניהול – במקרה בו תישלח ללקוחות חברה הודעה על עדכון דמי הניהול, ככל שמדובר בלקוח/ה ותיק/ה אזי תתבצע בנוסף לכך שיחה יזומה לוודא כי הלקוח/ה מעודכן בנושא. החברה בוחנת את האפשרות כי בעתיד הדבר ייעשה על ידי הודעה קולית.

2.4. הכשרה והדרכות

- א. מור גמל ופנסיה שמה דגש רב במתן שירות ראוי ואדיב ללקוחותיה הוותיקים.
- ב. בהתאם לכך, נקבע כי נותני השירות במור גמל ופנסיה עובדים יעברו הדרכות אשר יכשירו אותן לתת שירות מותאם לאזרחים ותיקים. הדרכות אלו נועדו להכשיר את נותני השירות למתן מענה אדיב, מקצועי ומפורט ללקוחותיה הוותיקים של החברה.
- ג. במהלך שנת 2022 הועברה הדרכה מקצועית ראשונית בעניין מתן שירות לאזרחים ותיקים לנותני/נותנות השירות במור גמל ופנסיה. ההדרכה הייתה בהיקף של כ- 4 שעות והיא הועברה על ידי גורם חיצוני עתיר ניסיון בתחום.
- ד. בנוסף, וכחלק מההדרכות השוטפות שיעברו נותני השירות מעת לעת בנושא, מבוצעת הדרכת ריענון בנושא מתן שירות לאזרחים ותיקים לפחות פעם בשנה.
- ה. נוסף להדרכות אלו, מבוצעת מעת לעת הדרכת ריענון בנושא אופן הזיהוי בשיחה טלפונית ללא צורך בהקלדת קוד סודי (OTP).
- ו. יובהר, כי מטרת ההדרכות המקצועיות, לרבות הדרכות הריענון, היא לאפשר לנותני ונותנות השירות להכיר ולהבין לעומק את המאפיינים והצרכים הייחודיים של לקוחות החברה שהם אזרחים ותיקים. הדרכות אלו מתייחסות, בין היתר, למאפיינים של אזרחים ותיקים בהיבט הפסיכולוגי, הקוגניטיבי, הסוציאלי והפיזיולוגי. כמו כן, גילוי אмпפתיה ודרך התמודדות עם מצבי לחץ ומשבר הייחודיים לאוכלוסייה זו.

2.5. מעקב ובקרה מחשש לניצול כלכלי

- א. כחלק מהמנגנונים השונים שנקבעו בחברה, מור גמל ופנסיה החליטה לבקר פעולות שונות המבוצעות על ידי אוכלוסיית אזרחים ותיקים וזאת מחשש לניצול כלכלי של אוכלוסייה זו.
- ב. כך למשל, בעת קבלת פעולת משיכה של מעל 100 אלף ש"ח, תבוצע שיחת טלפון ללקוח/ה לצורך קבלת אישור/ה לביצוע המשיכה המבוקשת.
- ג. במהלך השיחה היזומה, ישוקף ללקוח/ה הוותיק/ה מועד משיכת הכספים, המשמעויות של אותה הפעולה, וכן האפשרות לצירוף גורם מטעמו לשיחה או האפשרות להיוועץ עם בעל רישיון בנושא.
- ד. נוסף לכך, בהתאם למדיניות החברה ככל שבמהלך השיחה נציג השירות יתרשם כי יש חשש לניצול כלכלי או מקרה של הונאה, המקרה יועבר למחלקה המשפטית של החברה לצורך המשך בירור וקבלת החלטה האם לבצע את פעולת המשיכה.

2.6. שירותים דיגיטליים

- א. אתר האינטרנט של מור גמל ופנסיה מונגש גם לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. כך למשל, הטקסט מופיע בכתב מוגדל וקיימת האפשרות לבצע פעולות באופן דיגיטלי או באמצעות הורדת קובץ PDF, לנוחות ולבחירת הלקוח/ה.

2.7. שירות פרונטלי

- א. מור גמל ופנסיה מאפשרת ללקוחותיה הוותיקים לקבוע תור לקבלת שירות אנושי, פרונטלי - ללא המתנה וזאת באמצעות יומן זימונים.

2.8. נקיטה בהליכים על ידי לקוח/ה ותיק/ה

- א. במור גמל ופנסיה ישנה אפשרות להגשת תביעת קצבת שאירים באמצעות שיחה טלפונית מוקלטת, לשאיר שהוא אזרח/ית ותיק/ה.
- ב. בעת שיחה טלפונית עם לקוח/ה ותיק/ה אשר ביקש לקבל קצבה, יובהר כי לא ניתן לחזור מבקשה לקבלת קצבה.
- ג. תביעות לקבלת קצבת זקנה / קצת שאירים יופנו לנציגים מוגדרים המתמחים בנושא קצבאות על מנת לתת שירות יעיל ללקוח/ה ותיק/ה.
- ד. במסגרת תהליך של תביעה לקבלת קצבה (שאירים / זקנה) על ידי לקוח/ה ותיק/ה מעל גיל 75, במקרה של חוסרים כלשהם במסמכי התביעה, בנוסף לדוא"ל אשר נשלח ללקוח/ה המעדיך לגבי החוסרים, תבוצע שיחה יזומה ללקוח/ה על ידי נציג/ת שירות לקוחות כדי לעדכן טלפונית על החוסרים ולסייע לו בתיקונים ו/או השלמתם בהתאם לצורך.

2.9. פניות ציבור

א. לקוח/ה ותיק/ה של מור גמל ופנסיה יקבל מענה לפניותיו בתוך 14 יום בלבד.

2.10. משווקים/משווקות פנסיונים

א. במהלך שנת 2022 הועברה הדרכה מקצועית ראשונית בעניין מתן שירות לאזרחים ותיקים למשווקים/משווקות במור גמל ופנסיה. ההדרכה הייתה בהיקף של כ- 4 שעות והיא הועברה על ידי גורם חיצוני עתיר ניסיון בתחום, כדי לאפשר למשווקים/משווקות להכיר ולהבין לעומק את המאפיינים והצרכים של לקוחות החברה המבוגרים.

ב. בנוסף, המשווקים/משווקות ייקחו חלק בסדנאות השירות אשר יעברו נציגי השירות ויעסקו במתן שירות לאזרחים ותיקים, ולכל הפחות יעברו הדרכת ריענון אחת לשנה

ג. מבוצעת מעת לעת הדרכת ריענון בנושא אופן הזיהוי בשיחה טלפונית ללא צורך בהקלדת קוד סודי (OTP).

ד. נוסף להדרכות אלו, המשווקים/משווקות יציגו ללקוחות הוותיקים את החלופות השונות לבצע פעולות באופן דיגיטלי או באמצעות הורדת קובץ PDF, לנוחות ולבחירת הלקוח/ה.

2.11. כללי

א. כחלק מפעילותו, ממונה אזרחים ותיקים במור גמל ופנסיה הציג בפני הנהלת החברה את מדיניות החברה למתן שירותים לאוכלוסיית אזרחים ותיקים, וכן המליץ לגבי: (1) העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות ו- (2) רמת השירות שניתנת ללקוחות אזרחים ותיקים וקביעת מדדים לבדיקתה, וזאת כחלק ממדיניות החברה ואופן יישומה בפועל.

ב. אחריות על תחום אזרחים ותיקים במור גמל ופנסיה מבוצעת על ידי ממונה אזרחים ותיקים של החברה, מר בן מזיג.

ג. דוח שנתי זה מוגש בהתאם לסעיף 6 לחוזר שירות לקוחות ויפורסם באתר המרשתת של החברה.

בכבוד רב,

בן מזיג

ממונה אזרחים ותיקים ומנהל מחלקת שירות

מור גמל ופנסיה בע"מ