



ינואר 2025

לכבוד

רשות שוק ההון

ג.א.נ.,

הנדון: שיפור השירות לאזרחים ותיקים – דוח שנתי 2024

מתוקף חוזר "שירות לקוחות לגופים מוסדיים" (1-9-2022), נקבע כי על הגוף המוסדי לפעול לשיפור השירות ולמיצוי הזכויות בקרב אזרחים ותיקים.

כפועל יוצא מכך, ביצעה מיטב גמל ופנסיה בע"מ ("להלן "החברה") שורת פעולות והתאמות לאזרחים ותיקים, לרבות שיפורים באופן הפנייה לשירות הלקוחות, בהגשת בקשות, טיפול בתלונות ועוד. כמו כן גובשה מדיניות ואמנה למתן שירות לאזרחים ותיקים המפורסמת באתר האינטרנט של החברה.

גם בשנה החולפת המשיכה החברה במתן שירות מועדף לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים באופן המותאם לצרכיהם, כאשר בין היתר קיימות הקלות בתהליכים הבאים:

- הגשת בקשות (הגשת בקשות ללא מילוי טפסים, ליווי נציגי השירות במילוי טפסי בקשות חדשות והכנתן לחתימה).
- תיקון בקשות תקולות (תיקון טלפוני בשיחה מוקלטת לאחר זיהוי)
- צמצום הצורך לצירוף מסמכים – הקלה משמעותית בצורך לאיתור מסמכים ובאתגר הטכנולוגי להעברתם לחברה.
- דיוור נגיש בהתאם לבקשת והסכמת האזרח הוותיק.

להלן תמצית הפעולות וההקלות הקיימות לאוכלוסיית האזרחים וותיקים:

- הכשרות ייעודיות וסדנה לנציגי שירות חדשים, הממוקדת בין היתר באזרחים וותיקים, במטרה להעניק שירות מקצועי ואישי המותאם לאופייה של אוכלוסייה זו.
- ריענון שנתי לנציגי שירות ותיקים בתדריכים תקופתיים וכן באמצעות לומדת הדרכה ומבדק אישי לכל נציג/ה.
- זיהוי קל ופשוט בנתב הטלפוני המאפשר מעבר מהיר לנציגי השירות (לאחר הקשת ת.ז.) ללא צורך בנייתוב נוסף של הפונה. במקביל, מתבצע תיאום ציפיות בתחילת השיחה והפונה ישמע על מיקומו בתור וזמן ההמתנה הממוצע לשיחה עם נציג שירות.
- הקצאת תור טלפוני נפרד ללקוחות המזוהים כאזרחים וותיקים לצורך מתן שירות מותאם.
- הגדרת נהלים לבדיקת גיל הלקוח בתחילת השיחה, לצורך מניעת התחזות ולמתן שירות התואם את אופייה של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים.
- בכל פנייה של אזרח ותיק, טרם הגעה לנציג השירות, מוצעת לפונה אפשרות לצרף לשיחה גורם נוסף מטעמו. בנוסף, בעת ניהול השיחה, ככל שנציג השירות יזהה צורך מהותי לצרף לשיחה גורם נוסף מטעמו של הפונה, הוא ישוב ויציע זאת לפונה.
- החברה ערכה מיפוי לתהליכים מרכזיים וביצעה התאמות לאופן ואופי השירות הניתן לאוכלוסיית אזרחים וותיקים באמצעות תהליכי שירות ייעודיים (לרבות הגשת בקשות חדשות, תיקון בקשות תקולות ו/או ייתור הדרישה לצירוף מסמכים, זאת על בסיס שיחה מוקלטת ו/או שימוש במסמכים קיימים).
- קוצרו זמני הטיפול בפניות אזרחים ותיקים המועברות לחברה באמצעות רשות שוק ההון ובאמצעות הממונה על פניות הציבור בחברה, זמן הטיפול לפניות אלו הוא עד 21 ימים מיום קבלת הפנייה.

בכבוד רב,

יצחק זילברברג,

ממונה אזרחים ותיקים - מיטב גמל ופנסיה