



מדיניות שירות לאזרחים ותיקים מיטב גמל ופנסיה

"אנו שואפים לקבל את אמון האזרחים הוותיקים לניהול כספם במומחיות ובהגינות ולמתן שירות מונגש ומותאם, מתוך כבוד והערכה לפועלם ולגילם."

אנו במיטב גמל ופנסיה מאמינים בחזון החברה ובערכיה ונפעל מתוך מחויבות עמוקה, למתן שירות נגיש זמין וברור ללקוחותינו בני הגיל השלישי, במטרה לשפר את איכות חיי האזרחים הוותיקים ולחזוקה הקשר הרב דורי בחברה הישראלית.

להלן פירוט עיקרי הדברים המגבשים את מדיניות החברה בשירות לאזרחים ותיקים:

- שירות איכותי ואמין מהווה תנאי יסודי ליכולתנו של לקוח לממש את זכויותיו באופן עקבי.
- אנו מתחייבים לנהוג בשקיפות, הגינות והוגנות תוך מתן כבוד לכל לקוח באשר הוא ולכל פניה באשר היא.
- אנו מתחייבים לשים אל מול עינינו את צרכי האזרחים הוותיקים, לשמור ולהגן על פרטיותם ועל נכסיהם, ולנהוג בהם בכבוד הראוי להם.
- הקשר עם לקוחותינו בני הגיל השלישי חשוב לנו!
- ✓ אנו מתחייבים לבצע הדרכות שירות תקופתיות לנותני השירות להכרת עולמם וצרכיהם של האזרחים הוותיקים ובמטרה לשפר את חווית השירות לאוכלוסייה זו.
- ✓ אנו נבחן וניישם התאמות והקלות בתהליכי שירות לאזרחים ותיקים באופן שבהם יתאפשר להם לקבל את מבוקשם בצורה קלה וברורה.
- ✓ אנו מעמידים לרשות לקוחותינו, האזרחים הוותיקים, מענה טלפוני ייעודי לבני הגיל השלישי.
- ✓ אנו מתחייבים לענות לפניות אזרחים ותיקים, באופן מקצועי, מנומק ובפרקי זמן מוגדרים בהתאם למדיניות החברה:
 - * מענה ל כ-90% מהלקוחות הפונים למוקד הטלפוני.
 - * מענה ל כ-80% מהלקוחות שנענו במוקד הטלפוני, בזמן המתנה ממוצע של עד 3 דקות
- ✓ אנו נציע ונאפשר לאזרחים ותיקים לצרף לשיחה גורם נוסף מטעמם, על מנת לייצר שקיפות מלאה ולסייע בהבנת התהליך השרותי המבוקש על ידם.
- מתוך הבנה כי יישום המדיניות ביחס לאזרחים ותיקים מחייבת התייחסות והכוונה ניהולית, מינתה החברה ממונה שירות ייעודי לאזרחים הוותיקים.
- בנוסף, החברה תפעל ותקדם שורה של פתרונות מיכוניים שתכליתם להקל על תהליכי הזיהוי והאימות של **אזרחים ותיקים**, ותפחית ככל הניתן את הנטל האדמיניסטרטיבי הכרוך במילוי טפסים והעברתם לחברה (לרבות באמצעות ליווי אישי של הפונים).
- פניות ותלונות ציבור מצד עמיתים הנמנים על האוכלוסייה הוותיקה יזכו לקדימות ובמידת האפשר למענה אנושי טלפוני (חלף ו/או כשלב מקדים למענה בכתב).
- באופן דומה גם תביעות שיוגשו לחברה (תביעות נכות ו/או שארים) מצד אזרחים וותיקים יזכו לליווי על ידי נציג תביעות ייעודי שילווה את העמיתים לאורך שלבי ההליך.