



דוח ממונה אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות לשנת 2025

רעות מייחסת חשיבות רבה במתן שירות מותאם לאזרחים ותיקים ועושה ככל שניתן בכדי לתת מענה מקצועי ויעיל, לשביעות רצונם של כלל עמיתיה. על מנת להגשים את תכלית שיפור השירות לאוכלוסיית העמיתים הוותיקים בגופים המוסדיים (גילאי 67 ומעלה) פרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מספר הוראות בענין זה, כפי שיפורט להלן ובקשר לחיסכון בקרן השתלמות נקבעו הוראות לענין זה בחוזר גופים מוסדיים 2022-9-1 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים".

בהתאם להוראות סעיף 6.א. (ד) לחוזר מוגש בזאת דיווח שנתי לשנת 2024 אשר סוקר את עמידת החברה בתוכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים כנדרש בחוזר הנ"ל וכן הצעות לשיפור במידה שישנן. להלן הפעולות שבוצעו בחברה בהתאם להנחיות החוזר:

- מדיניות החברה – החברה מזדהה עם הצורך במתן שירות בעל אופי ייחודי ומותאם לצרכים ולקשיים עימם מתמודדים אזרחים ותיקים. החברה ביצעה התאמה מקיפה ומפורטת בכל הנוגע לשירות לאזרחים וותיקים, לרבות במסגרת הפניות לשירות הלקוחות בהתאם להוראות החוזר ולנוהל עבודה למתן שירות לאזרחים וותיקים. החברה פועלת ליישם ולעדכן את נהלי העבודה וההנחיות לאופן מתן השירות לאזרחים ותיקים באופן שוטף, וכן מיושמת תוכנית הדרכה שוטפת לנותני השירות הרלוונטיים וכל זאת תוך כדי שמירה על כבודם, פרטיותם והגנה על נכסיהם של עמיתיה הקרן המנויים בקבוצה זו.
- ממונה אזרחים ותיקים – בחברה מונה "ממונה אזרחים ותיקים". ממונה אזרחים ותיקים כפוף ישירות לסמנכ"לית תפעול ושירות אשר מכהנת כממונה על שירות לקוחות.
- תפקיד הממונה - מתן שירות לאזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות, הכולל פירוט לגבי אופן מתן השירות, התייחסות למאפייני הגיל השלישי והמוגבלויות בכל ההיבטים, אופן קבלת שירות לאוכלוסייה זו באמצעות מחלקת התפעול, הדרכת עובדים והעברת דיווחים.
- תכנית עבודה ונוהל שירות לקוחות של החברה – החברה אימצה תכנית עבודה במסגרת שירות הלקוחות ונוהל ליישום הוראות חוזר שירות לקוחות, והתוויית מדיניות בנושא ומעדכנת אותם מעת לעת בהתאם לנדרש.
- הדרכה ייעודית לעובדי שירות לקוחות – החברה פועלת להכשרת עובדים הנותנים מענה לאזרחים וותיקים במסגרת מתן השירות, טיפול בפניות הציבור וכיו"ב. בשנת 2025 בוצעה הדרכת ריענון מקצועית בנושא אזרחים ותיקים לכלל עובדי החברה.
- מוקד טלפוני ונתב שיחות ייעודי – לחברה מוקד שירות לקוחות הכולל נתב שיחות ייעודי לאזרחים וותיקים, כך שאזרח ותיק המתקשר למוקד לא נדרש להמתין. זמני ההמתנה קצרים ביותר והעמית מגיע ישירות למענה אנושי של מוקדן. בקרב עובדי המוקד יש דוברי עברית, אנגלית, רוסית.
- קבלת קהל פרונטלית – החברה מנגישה ומאפשרת לאזרחים ותיקים להגיע לקבלת שירות פרונטלי ואישי במשרדי החברה. בנוסף לכך, בכל פנייה פרונטלית, מוסברת לאזרח הוותיק זכותו לצרף גורם נוסף מטעמו לפגישה. הפגישה הפרונטלית תלווה בהסבר מלא ואישי, שכולל הצגת כלל המסמכים וכלל האפשרויות שעומדות בפני האזרח הוותיק בסוגיה בה פנה.
- הנגשת שירות הלקוחות לאנשים עם מוגבלויות – החברה פיתחה אתר אינטרנט מונגש ומשרדי החברה מונגשים באופן מלא.
- חלופות לאמצעים דיגיטליים – החברה בוחנת באופן שוטף את השירותים הניתנים ללקוחות באמצעים דיגיטליים ואת ההתאמה הנדרשת לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים.
- במקרים מסוימים, בהתאם לנסיבות ועל פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, נציג מטעם החברה מגיע אל ביתו של הלקוח שהינו אזרח ותיק, לדוגמה במתן סיוע במילוי טפסים והגשת מסמכים.
- במקרה בו אזרח ותיק מבקש לקבל דו"ח/מסמך מהחברה שלא באמצעי דיגיטלי, ישלח אליו המסמך באמצעות דואר ישראל.
- החברה הגדירה תהליכי עבודה בהם לקוח יקבל עדכון טלפוני אודות פעולה אותה ביצע.
- במקרה בו קיים חשש כי ייתכן וישנו ניצול כלכלי יעביר המוקד את השיחה לסמנכ"לית תפעול.
- הצעות לשיפור – החברה בוחנת באופן תמידי, ותמשיך לבחון ולבצע התאמות עבור אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, בכל הטמעה של תהליך עבודה חדש ו/או עליית מערכת חדשה.

מוצע זמן המתנה למענה	כמות שיחות ינואר דצמבר 2025
6 שניות	1,220 שיחות