



דוח ממונה אזרחים ותיקים לשנת 2023

עוצ"מ אגודה שיתופית לניהול קופות גמל בע"מ ושל עוצ"מ חברה לניהול קופות גמל והשתלמות בע"מ

בהתאם להוראות סעיף 6.א. (ד) לחוזר 2022-9-17 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים", מוגש בזאת דיווח שנתי לשנת 2023, הסוקר את עמידת עוצ"מ אגודה שיתופית לניהול קופת גמל בע"מ ועוצ"מ עוצ"מ לניהול קופות גמל והשתלמות בע"מ (להלן – "עוצ"מ") בתכנית העבודה ובמדיניות למתן שירות לאזרחים ותיקים¹, וכן הצעות לשיפור במידה שישנן.

להלן הפעולות שבוצעו בעוצ"מ לנושא אזרחים ותיקים:

- ❖ **עדכון נהלי העוצ"מ** – עוצ"מ עדכנה את נוהל העבודה שלה לנושא שירות לקוחות, כך שהוא כולל סעיף ייעודי לנושא שירות לקוחות לאזרחים ותיקים, כולל הגנה מפני חשש לניצול, בקורות שיש לבצע בעת פניה טלפונית, אפשרות להוספת בן משפחה לשיחה.
 - ❖ **ממונה אזרחים ותיקים** – הנהלת עוצ"מ מינתה ממונה שירות לקוחות ייחודי לנושא מתן שירות לאזרחים ותיקים והיא מרכזת את הנושא בעוצ"מ. עובדת זו מדווח ישירות למנכ"ל עוצ"מ.
 - ❖ **תכנית עבודה ומדיניות שירות לקוחות** – תכנית עבודת שירות הלקוחות ומדיניות שירות הלקוחות עודכנו, והן כוללת בתוכן את נושא השירות לאזרחים ותיקים. תכנית עבודה ומדיניות שירות לקוחות לשנת 2023 אושרו על ידי דירקטוריון עוצ"מ.
 - ❖ **הכשרות והדרכות** – אחת לשנה, מתבצעת הדרכה שוטפת לנותני שירות לאזרחים ותיקים על ידי ממונה על האכיפה בעוצ"מ. עוצ"מ שואפת שכל טיפול באזרחים ותיקים יבוצע על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים בעוצ"מ. השירות שניתן על ידו הוא אישי, תואם את צרכיהם ומלווה אותם לאורך כל תהליך השירות. מתקיימות ישיבות קבועות של ממונה שירות הלקוחות עם מנכ"ל עוצ"מ לעדכון סטאטוס הטיפול באוכלוסייה הוותיקה, להצפת בעיות שוטפות שיש לתת עליהן את הדעת, לבחינת הצורך בשיפור השירות לאוכלוסייה זו.
 - ❖ **קבלת קהל פרונטלית** – מ מעודדת אזרחים ותיקים להגיע לקבלת שירות פרונטלי ואישי. 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. לאזרח ותיק, שמרגיש שלא קיבל את כל המידע הנדרש לו, ניתנת נגישות למנכ"ל עוצ"מ.
 - ❖ **מוקד טלפוני** – לעוצ"מ מוקד טלפוני עם נתב שיחות. במידה שאזרח ותיק בחר להשאיר הודעה במענה הקולי, עוצ"מ מתעדת התקשרות חוזרת לעמית זה.
 - ❖ **שירות באמצעים דיגיטליים** – האמצעים הדיגיטליים העומדים לרשות האזרח הוותיק והנגשתם לו, נבחנים באופן שוטף על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים, בשיתוף הנהלת עוצ"מ. אזרח ותיק יכול לקבל כל שירות שניתן באמצעים דיגיטליים גם באמצעות פנייה טלפונית ובאמצעות דואר ישראל.
- אזרח ותיק, שלא מצליח לאזור האישי שלו באתר עוצ"מ, נציגי השירות שולחים לו את כל המידע הנדרש באמצעי התקשורת שמקובל על העמית. אם העמית עדיין זקוק לעזרה, ניתנת לו האפשרות להגיע למשרד עוצ"מ לקבל סיוע אישי או שמוצע לו להוסיף אדם נוסף לשיחה שיקבל את ההסבר על השימוש באתר.

¹ אזרח ותיק – אזרח מעל גיל 67.