

מדיניות שירות לקוחות

עקרונות לשירות הלקוחות

1. יחב רופאים – חברה לניהול קופות גמל בע"מ (להלן: 'החברה' או 'החברה המנהלת') חרטה על דגלה את יסוד המצוינות בשירות עמיתיה והיא עומלת על ניהול כספי העמיתים בקרן ההשתלמות שבניהולה וועל השקעתם בהתאם להוראות הדין במהלך פעילותה השוטפת. כן, החברה רואה חשיבות רבה בניהול נכסי הקרן והשירות לעמיתים ביעילות שקיפות, מסירות ואדיבות.
2. במסגרת ניהול כספי העמיתים, מתחייבת החברה לנהוג בהגינות ובכבוד ולכבד את פרטיותם ואת פרטיהם האישיים בסודיות וזהירות תוך שמירה על חיסיון המידע הקיים אצלה.
3. החברה המנהלת פועלת, ככל יכולתה, במטרה לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה, כך שהעמיתים שיתקשרו למוקד הטלפוני יקבלו מענה תוך זמן סביר שלא יעלה על 6 דקות.¹
4. פניות שישלחו על ידי עמיתים בנושאים שונים, למעט בנושא משיכות כספים וניוד כספים, **באמצעות דואר, דואר אלקטרוני, פקס** יענו בתוך זמן סביר ובאופן הבא:
 - 4.1 פניות רגילות: לא יאוחר מ-3 ימי עסקים ובתקופת שיא לא יאוחר מ-14 ימי עסקים;
 - 4.2 פניות אחרות (מידע מורכב ושאינו שגרתי ו/או שאלות הדורשות בירור משפטי) לא יאוחר מ-21 ימי עסקים ובתקופת שיא לא יאוחר מ-30 ימי עסקים.
 - 4.3 פניות לקבלת העתקים ממסמך אשר העמית חתום עליו: לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ובתקופת שיא לא יאוחר מ-20 ימי עסקים.
- למען הסדר הטוב יובהר כי המועדים המפורטים לעיל הנם מרגע קבלת הפניה כשהיא מלאה וניתנת לביצוע.
5. המועסקים במתן שירות לעמיתים כולל אוכלוסיית האזרחים הוותיקים שביניהם יעברו הכשרה מתאימה בקשר עם קרן ההשתלמות שבניהול החברה על מנת שתהיה להם היכולת לספק את השירות לעמיתי הקרן בצורה מקצועית, אדיבה במהירות וביעילות אפשרית. ככל שהדבר מותר על פי דין, חלק מהשירות לעמיתים (כפי שנקבעו על ידי הממונה על רשות שוק ההון) ניתן גם בחלק מסניפי בנק לאומי, הגורם המתפעל (הפרוסים ברחבי הארץ).
6. בכל מענה לפנייה אל החברה המנהלת תמסור החברה ללקוחותיה מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה, בין היתר לגבי אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות ציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכדומה.

¹ החברה תהיה רשאית לחרוג ממשך ההמתנה למענה אנושי מקצועי לכל היותר ב-15% מכלל הפניות בשנה, וזאת על מנת לאפשר היערכות לשם יישום הוראות החוזר. [שימו לב: ה-15% בתוקף עד ליולי 2022. אחר כך יורד ל-10%. ראיתי גם את הערת השוליים השניה שמתייחסת להוראת השעה. לדעתי כדאי ליישר קו ולכתוב את ה-10% עם הערת השוליים שמאפשרת את החריגה ב-15%]

ממונה על שירות לקוחות וממונה אחרים ותיקים

7. בעל התפקיד הבכיר האמון על שירות הלקוחות בחברה המנהלת ועל יישום מדיניות זו יהיה הממונה על השירות הלקוחות והממונה על אחרים ותיקים (להלן – "**ממונה השירות**"), כפי שיאושר על ידי דירקטוריון החברה מעת לעת. כל עוד לא יוחלט אחרת, מזכיר/ת החברה כפי שי/תהיה מעת לעת י/תשמש כממונה על שירות הלקוחות.
8. ממונה השירות יהיה כפוף למנכ"לית החברה המנהלת אשר תפקח על עבודתו ותדאג להעביר מדי רבעון דיווח רבעוני בשם ההנהלה לדירקטוריון החברה.

9. ממונה השירות יעמוד בתנאים הבאים:

- 9.1 התפקיד יאויש תחת ההגדרה של עובד במעמד בכיר.
- 9.2 ינהג ברמת מקצועיות גבוהה כלפי לקוחות החברה המנהלת;
- 9.3 יהיה בעל תואר ראשון או לחילופין יעבור קורס בנושא מתן שירות לקוחות (בהיקף שייקבע על ידי מנכ"לית החברה);
- 9.4 הכשרה - יעבור הדרכה בנושא מתן שירות לקוחות (בהיקף שייקבע על ידי מנכ"לית החברה);
- 9.5 ניסיון- יהיה בעל ניסיון קודם בתפקיד דומה;
- 9.6 המוצרים והוראת הדין שעל ממונה השירות הלקוחות להכיר - על ממונה להכיר היטב את קרן ההשתלמות שבניהול החברה ואת הוראת הדין החלות ביחס אליה ו/או לכל מוצר אחר שיהא בניהול החברה, ובהתאם לעדכונים שיימסרו לו מהנהלת החברה.

10. תפקידי ממונה השירות:

במסגרת תפקידו כממונה על השירות יהיו לכל הפחות אלו:

- 10.1 להגיש להנהלת החברה המנהלת מיפוי של מערך השירות הקיים;
- 10.2 להגיש להנהלת החברה המנהלת סקר פערים בין רמת השירות הניתנת ללקוחות ובין רמת השירות שנקבעה במדיניות הדירקטוריון למתן שירות, ותכנית עבודה לצמצום הפערים שימצאו (להלן: תכנית עבודה), אחת לשנתיים;
- 10.3 להמליץ להנהלת החברה המנהלת לגבי:
 - 10.3.1 רמת השירות שתינתן ללקוחות והמדדים לבדיקתה.
 - 10.3.2 רמת השירות שתינתן ללקוחות בתקופת שיא, ואופן הערכות מערכי השירות בחברה לתקופות כאלו;
 - 10.3.3 אופן תיעוד מידע בנוגע לפניות לקוחות למוקדי השירות, לרבות ביחס לאמצעים אשר ישמשו לתיעוד וסיווג המידע שמתועד, אשר יכלול לכל הפחות את זהות הפונה מהות הפניה ואופן תיעוד זמני המתנה ממוצעים למענה.
- 10.4 לפעול ליישום החלטות ומדיניות הדירקטוריון לגבי שירות החברה המנהלת;
- 10.5 להגיש להנהלת החברה דוח שנתי אשר יסקור את עמידת החברה המנהלת בתכנית העבודה ומדיניות החברה המנהלת למתן שירות.
- 10.6 הממונה יעדכן את דירקטוריון החברה והנהלתה אחת לשנה באם עומדים לרשותו האמצעים והמשאבים לביצוע עבודתו כממונה על שירות לקוחות בחברה.

במסגרת תפקידיו של ממונה אחרים ותיקים יהיו לכל הפחות אלו:

- 10.7 התוויית מדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים, פילוח צרכיהם והתאמת תהליכים עבורם, ויצירת תכנית עבודה מוגדרת ליישום המדיניות.
- 10.8 אחריות להכשרות ייעודיות למוקדנים, משווקים ונותני שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. לעניין זה, "הכשרה" - הדרכה מקצועית ראשונית בהיקף 3 שעות לפחות, והדרכת ריענון אחת לשנה לפחות.
- 10.9 יצירת נתב שיחות ייעודי לאוכלוסיית אזרחים ותיקים, אשר לאחר הקלדת מספר ת.ז. יופנה אוטומטית לנציג שירות אנושי יצירת נתב שיחות ייעודי לאוכלוסיית אזרחים ותיקים כך שכאשר אזרח ותיק, עמית החברה, יקליד את מספר תעודת הזהות שלו הוא יופנה באופן אוטומטי לנציג שירות אנושי ללא צורך בהקלדת קוד סודי. בנוסף, הנתב יעדכן את האזרח הוותיק בדבר מקומו בתור למענה אנושי; יובהר כי על החברה לוודא שזיהה את העמית באופן חד-חד ערכי טרם תחילת השיחה.
- 10.10 בחינת השירותים הניתנים באופן דיגיטלי והתאמתם לאוכלוסייה זו.
- 10.11 איפיון והטמעת נוהל - ציון המקרים בהם יוצע לאזרח הוותיק לצרף גורם נוסף מטעמו לשיחה המערבת קבלת החלטות או בעלת השלכות משמעותיות.
- 10.12 יצירת מנגנונים שמתריעים, מזהים ופועלים במקרים של חשש לניצול כלכלי של אזרחים ותיקים; לרבות מנגנון המעניק שיקול דעת לנציג החברה לעכב ביצוע פעולה, כגון משיכת כספים, במקרה של חשד מסוג זה.
- 10.13 להמליץ להנהלת החברה לגבי העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות, ולגבי רמת השירות ללקוחות אזרחים ותיקים וקביעת מדדים לבדיקתה.
- 10.14 להגיש להנהלת החברה ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת החברה בתוכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לאוכלוסייה זו וכן הצעות לשיפור. הדוח יתפרסם באתר האינטרנט של החברה.

11. עובדי מזכירות החברה המנהלת:

- 11.1 יהיו במעמד עובד בחברה המנהלת ותהיה להם גישה למאגר המידע, CRM ומערכת טלפוניה.
- 11.2 ינהגו ברמת מקצועיות גבוהה כלפי לקוחות החברה המנהלת;
- 11.3 השכלתם - תהיה השכלה תיכונית;
- 11.4 הכשרתם - יעברו הדרכה בנושא מתן שירות לקוחות (בהיקף שייקבע בידי המנכ"ל);
- 11.5 ניסיונם - יהיו בעלי ניסיון קודם בתפקיד דומה;
- 11.6 המוצרים והוראת הדין שעל עובדי מזכירות החברה להכיר - על עובדי המזכירות להכיר היטב את קרן ההשתלמות שבניהול החברה ואת הוראת הדין החלות בייחס אליה ו/או ביחס למוצר אחר שינוהל על ידי החברה, ולשם כך יקבלו עדכונים מהנהלת החברה ככל שיידרש.

12. המשווק הפנסיוני:

היה והחברה תתקשר עם משווק פנסיוני לשיווק קרן ההשתלמות שבניהולה, יחולו על המשווק שייבחר ההוראות והתנאים שלהלן:

- 12.1 ינהג ברמת מקצועיות גבוהה כלפי לקוחות החברה המנהלת ;
- 12.2 השכלתו- יהיה בעל רישיון פנסיוני (סוכן ביטוח פנסיוני או משווק פנסיוני) ;
- 12.3 הכשרתו- יעבור הדרכה בנושא מתן שירות לקוחות ;
- 12.4 ניסיונו- יהיה בעל ניסיון קודם בתפקיד דומה ; ;
- 12.5 המוצרים והוראת הדין שעל המשווק הפנסיוני להכיר- על המשווק הפנסיוני להכיר היטב את קרן ההשתלמות שבניהול החברה ואת הוראת הדין החלות ביחס אליה ו/או ביחס למוצר אחר שינוהל על ידי החברה, ולשם כך יקבל עדכונים מהנהלת החברה ככל שיידרש.
13. החברה המנהלת תנהל מעת לעת מעקב אחר עמידה במדיניות שהתווה הדירקטוריון בנושא שירות לקוחות, ובכלל זה עמידה בלוחות הזמנים המפורטים במדיניות ובאמנת השירות.
14. **השגה על שירות הלקוחות**
העמיתים יוכלו להשיג על רמת השירות באמצעות משלוח פניה בכתב לממונה על פניות הציבור. פרטי הממונה על תלונות הציבור מפורסמים באתר האינטרנט של החברה המנהלת.
15. **תפקידי הדירקטוריון בנושא שירות הלקוחות**
- 15.1 הדירקטוריון יאשר את אופן מינוי ממונה שירות הלקוחות, סמכויותיו, תפקידיו, תחומי האחריות שלו, כפי שהוצגו על ידי המנכ"ל.
- 15.2 ידון בהיערכות החברה ליישום המדיניות ;
- 15.3 יאשר את תכנית העבודה שתוגש לאישורו על ידי הנהלת החברה ;
- 15.4 יקבע את מדיניות החברה למתן שירות ולהנגשתו ;
- 15.5 יוודא ביצועו של סקר פערים בין רמת שירות הניתנת בפועל ללקוחות, לבין רמת השירות כפי שנקבע במסמך מדיניות זה.
- 15.6 דירקטוריון החברה יקבל מהנהלת החברה דוח שנתי אשר יסקור את עמידת החברה בתכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות.
- 15.7 דירקטוריון החברה יבחן את מדיניות החברה למתן שירות לפחות פעם בשנה.
- 15.8 דירקטוריון החברה והנהלת החברה יוודאו כי לממונה שירות הלקוחות ולמערך השירות יש את האמצעים והמשאבים לביצוע עבודתם.
16. **הודעה ללקוח**
- 16.1 במידה והחברה התבקשה לשלוח ללקוח הודעה, שאינה באמצעות מסרון, ביחס לקרן ההשתלמות שבניהולה, תכלול ההודעה, לכל הפחות, את הפרטים הבאים, ככל שרלוונטי :
- 16.1.1 שם המוצר ; מספר חשבון העמית בקרן ההשתלמות ;
- 16.1.2 פרטי ההתקשרות עם הגורם הרלוונטי בחברה, אשר ניתן להתקשר מולו במטרה לקבל מענה בנושא מקצועי בקשר עם ההודעה ;

16.1.3 הסבר לגבי אופן חישוב סכום כספי, הכולל את הפרמטרים העיקריים שנלקחו בחשבון לצורך חישוב הסכום, ככל שכללה ההודעה מידע אודות סכום כספי שעל הלקוח לשלם או אודות סכום כספי העומד לזכות הלקוח.

16.2 במידה והחברה התבקשה לשלוח ללקוח הודעה באמצעות מסרון, תכלול ההודעה קישור לאזור האישי; במידה והחברה התבקשה להתייחס במסרון להודעה מסוימת, או שניתן לקשר את נושא המסרון למסמך מסוים המופיע באזור האישי של העמית, יוצג קישור לאותה הודעה או לאותו מסמך.

16.3 הוראות סעיפים 16.1 ו- 16.2 לא יחולו מקום שבו קיימות הוראות חיקוק שהכתיבו את נוסח ההודעה.

16.4 במידה והחברה התבקשה לשלוח הודעה בדבר קיומו של חוב, תשלח החברה ללקוח לפחות הודעה אחת כאמור בדואר ובאמצעי דיגיטלי, ככל שבידי החברה פרטי האמצעי הדיגיטלי של הלקוח, אלא אם כן אישר הלקוח שהוא מוותר על קבלת הודעה בדואר, ואישור זה תועד על ידי החברה.

17. אמצעי התקשורת עם הלקוח

17.1 במידה והלקוח פנה באמצעי תקשורת מסוים, תשיב החברה ללקוח באותו אמצעי תקשורת, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, כי החברה תשיב לו באמצעות אמצעי תקשורת אחר; הוראות סעיף זה לא יחולו אם נקבעו הוראות אחרות בחיקוק.

17.2 על אף האמור בסעיף 17.1:

17.2.1 השיבה החברה לפניה שהתקבלה באמצעי תקשורת, שאינו טלפוני באמצעות שיחה טלפונית, יראו אותה כעומדת בהוראת סעיף 17.1 אם אישר הלקוח באותה שיחה שניתן להסתפק בתשובה שניתנה באותה שיחה או שאישר באותה שיחה להשיב באמצעי התקשורת אחר אותו בחר הלקוח.

17.2.2 פנה לקוח לחברה באמצעות פקס, תשיב החברה ללקוח באמצעות אמצעי תקשורת שאינו פקס, ככל שפרטי אמצעי התקשורת קיימים אצל החברה, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, כי החברה תשיב לו באמצעות אמצעי תקשורת מסוים;

17.2.3 על אף האמור בסעיף 17.1, פנה לקוח באמצעי דיגיטלי מסוים, רשאית החברה להשיב ללקוח באמצעי דיגיטלי אחר.

18. שיחה טלפונית

18.1 החברה המספקת שירות טלפוני, הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, תיתן מענה אנושי מקצועי ללקוח, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי; משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על חמש (5) דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב, והלקוח לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר אחרת; החברה תהיה רשאית לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור, לכל היותר ב- 10% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני, בממוצע שנתי.

18.2 פנה לקוח לחברה באמצעות שיחה טלפונית -

18.2.1 יציג נציג החברה בתחילת השיחה את שמו ואת תפקידו;

² נקבעה הוראת מעבר, לפיה בשנתיים הראשונות ממועד פרסום החוזר ולא יאוחר מיום 25.7.2022, החברה תהיה רשאית לחרוג ממשך ההמתנה למענה אנושי מקצועי לכל היותר ב-15% מכלל הפניות, וזאת על מנת לאפשר היערכות לשם יישום הוראות החוזר.



18.2.2 תתעד החברה את תוכן השיחה הטלפונית שנערכה עם הלקוח.

18.2.3 פנה לקוח לחברה בבקשה לקבלת תיעוד שיחה שנערכה עימו, תמסור לו החברה באמצעי דיגיטאלי את תיעוד השיחה, לא יאוחר מחמישה ימי עסקים מיום הפניה.

מדיניות שירות הלקוחות אושרה על ידי דירקטוריון החברה בישיבה מס' 24-3 מיום 30.5.2024