

מדיניות שירות לקוחות

1. כללי

1.1. יחד רופאים – חברה לניהול קופות גמל בע"מ (להלן: "החברה המנהלת") מנהלת קרן השתלמות וקופת גמל להשקעה (להלן: "קופות הגמל") לרופאים שכירים ועצמאיים ו/או לבניו/ות הזוג שלהם ולסטאז'רים. החברה המנהלת חרטה על דגלה את יסוד המצוינות בשירות עמיתיה ולקוחותיה, והיא עומלת על ניהול כספי העמיתים בקופות הגמל שבניהולה ועל השקעתם בהתאם להוראות הדין במהלך פעילותה השוטפת. לרבות בזמנים בהם חל עליה יוצאת דופן בכמות הפניות אל החברה המנהלת (להלן: "תקופת שיא"). כמו כן, החברה המנהלת רואה חשיבות רבה בניהול נכסי קופות הגמל והשירות לעמיתים ביעילות בשקיפות, במסירות ובאדיבות.

1.2. במסגרת ניהול כספי העמיתים, מתחייבת החברה המנהלת לנהוג בהגינות ובכבוד, לכבד את פרטיותם ואת פרטיהם האישיים של עמיתיה בסודיות ובזהירות תוך שמירה על סודיות וחיסיון המידע הקיים אצלה.

1.3. הנהלת החברה המנהלת רואה חשיבות רבה במתן שירות לאזרחים ותיקים (אזרחים מעל גיל 67). אי לכך הדירקטוריון מינה את הממונה על שירות הלקוחות לבחינת השירות לאזרחים ותיקים, וזאת על מנת לוודא שהשירות לאוכלוסייה זו יהיה מותאם למאפייניהם הייחודיים ויהיה מקצועי, מכבד ויעיל.

1.4. החברה תנהל מעת לעת מעקב אחר עמידה במדיניות שהתווה הדירקטוריון בנושא שירות לקוחות, ובכלל זה עמידה בלוחות הזמנים המפורטים במדיניות ובאמנת השירות.

1.5. חלק מהשירות לעמיתים (כפי שנקבעו על ידי הממונה על רשות שוק ההון) ניתן גם בחלק מסניפי בנק לאומי, הגורם המתפעל (הפרוסים ברחבי הארץ).

1.6. הגדרות

1.6.1. "אמצעי דיגיטאלי" – הודעת דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד של הלקוח, ככל שמספר כאמור מקבל הודעות טקסט;

1.6.2. "דירקטוריון" – דירקטוריון החברה;

1.6.3. "לקוח"/"עמית" – עמית, תובע, או מי מטעם;

1.6.4. "תקופת שיא" – זמנים בהם חלה עליה יוצאת דופן בכמות הפניות אל החברה (לדוגמה תקופות שלאחר משלוח דוח שנתי לעמית).

1.7. בכל מענה לפנייה אל החברה המנהלת היא תמסור 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.

2. תפקידי הדירקטוריון בנושא שירות הלקוחות

2.1. תפקידי הדירקטוריון בנוגע לשירות לקוחות יהיו לפחות אלה:

2.1.1. לאשר את אופן מינוי ממונה שירות הלקוחות, את סמכויותיו, את תפקידיו, ואת תחומי אחריותו ואת מערך הכפופים אליו, ככל שישנם.

2.1.2. לאשר את תכנית עבודת שירות הלקוחות שתוגש לאישורו על ידי הנהלת החברה המנהלת;

- 2.1.3. לקבוע את מדיניות החברה המנהלת למתן שירות ולהנגשתו;
- 2.1.4. לוודא ביצועו של סקר פערים בין רמת שירות הניתנת בפועל ללקוחות, לבין רמת השירות כפי שנקבע במסמך מדיניות זו לפחות אחת לשנתיים.
- 2.2. לקבל מהנהלת החברה דוח שנתי אשר יסקור את עמידת החברה בתכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לעמיתים ואזרחים ותיקים.
- 2.3. לבחון את המדיניות למתן שירות לפחות פעם בשנה.
- 2.4. דירקטוריון החברה המנהלת והנהלתה יודאו כי לממונה שירות הלקוחות ולמערך השירות יש את האמצעים והמשאבים לביצוע עבודתם.

3. ממונה על שירות לקוחות וממונה אזרחים ותיקים

- דירקטוריון החברה המנהלת קבע שכל עוד לא יוחלט אחרת, מזכיר/ת החברה המנהלת כפי ש/תהיה מעת לעת י/תשמש כממונה על שירות הלקוחות וממונה על אזרחים ותיקים.
- 3.1. ממונה השירות יהיה כפוף למנכ"לית החברה המנהלת אשר תפקח על עבודתו.
- 3.2. **ממונה השירות יעמוד בתנאים הבאים:**
 - 3.2.1. ינהג ברמת מקצועיות גבוהה כלפי לקוחות החברה המנהלת;
 - 3.2.2. יהיה בעל תואר ראשון או לחילופין יעבור קורס בנושא מתן שירות לקוחות (בהיקף שייקבע על ידי מנכ"לית החברה המנהלת);
 - 3.2.3. הכשרה – יעבור הדרכה בנושא מתן שירות לקוחות (בהיקף שייקבע על ידי מנכ"לית החברה המנהלת);
 - 3.2.4. ניסיון – יהיה בעל ניסיון קודם בתפקיד דומה;
 - 3.2.5. המוצרים והוראת הדין שעל ממונה שירות הלקוחות להכיר - על ממונה להכיר היטב את קופות הגמל שבניהול החברה המנהלת ואת הוראת הדין החלות ביחס אליהן ו/או לכל מוצר אחר שבניהול החברה המנהלת. ובהתאם לעדכונים שיימסרו מנהלת החברה המנהלת.
- 3.3. **תפקידי ממונה השירות - יהיו לכל הפחות אלו:**
 - 3.3.1. להגיש להנהלת החברה מיפוי של מערך השירות הקיים;
 - 3.3.2. 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;
 - 3.3.3. להמליץ להנהלת החברה לגבי:
 - 3.3.3.1. רמת השירות שתינתן ללקוחות והמדדים לבדיקתה;
 - 3.3.3.2. רמת השירות שתינתן ללקוחות בתקופת שיא, ואופן הערכות מערכי השירות בחברה לתקופות כאלו;
 - 3.3.3.3. אופן תיעוד מידע בנוגע לפניות לקוחות למוקדי השירות, לרבות ביחס לאמצעים אשר ישמשו לתיעוד ולסיווג המידע המתועד, אשר יכלול לכל הפחות את זהות הפונה, מהות הפניה וזמני המתנה ממוצעים למענה;
 - 3.3.4. לפעול ליישום החלטות ומדיניות הדירקטוריון לגבי שירות החברה;

3.3.5. להגיש להנהלת החברה המנהלת דוח שנתי אשר יסקור את העמידה בתכנית העבודה ובמדיניות למתן שירות.

3.3.6. לעדכן את דירקטוריון החברה המנהלת והנהלתה אחת לשנה האם עומדים לרשותו האמצעים והמשאבים לביצוע עבודתו כממונה על שירות הלקוחות בחברה.

4. מתן שירות לאזרחים ותיקים

ממונה אזרחים ותיקים תבחן במהלך השנה את איכות השירות הניתנת לאזרחים ותיקים, תוך שימת דגש לאיכות השירות הניתן במוקד הטלפוני.

באחריות ממונה אזרחים ותיקים להגיש להנהלת החברה דוח שנתי אשר יסקור את עמידת החברה בתכנית העבודה ובמדיניות למתן שירות לאזרחים הוותיקים וכן הצעות לשיפור. הדוח יפורסם באתר האינטרנט של החברה.

להלן הפעולות הייעודיות שהחברה תבצע כמדיניות השירות לאזרחים ותיקים:

- א. ממונה אזרחים ותיקים יתווה מדיניות למתן שירות לאזרחים ותיקים, פילוח צרכיהם והתאמת תהליכים עבורם, ויצירת תכנית עבודה מוגדרת ליישום המדיניות.
- ב. אחריות על הכשרות ייעודיות למוקדנים, למשווקים ולנותני שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים כך שיעניקו מענה מקצועי לאוכלוסייה זו. הדרכה מקצועית ראשונית בהיקף 3 שעות לפחות, והדרכת ריענון אחת לשנה לפחות.
- ג. לאזרחים ותיקים יש נגישות מלאה למוקד השירות, הן בשיחות טלפוניות והן בהגעה פיזית למחלקת שירות הלקוחות, כולל נגישות למנכ"לית החברה, ככל שנדרש. ווידוא קיום נתב שיחות ייעודי לאוכלוסיית אזרחים ותיקים אשר לאחר הקלדת מספר ת"ז הלקוח יופנה אוטומטית לנציג שירות אנושי ללא צורך בהקלדת קוד סודי או מידע נוסף. הנתב יעדכן את האזרח הוותיק בדבר מקומו בתור למענה אנושי;
- ד. בחינת השירותים הניתנים באופן דיגיטלי והתאמתם לאוכלוסייה זו.
- ה. החברה המנהלת רואה חשיבות יתרה בחזרה להודעות לאזרחים ותיקים, ותתעדף התקשרות חוזרת ללקוחות אלו
- ו. בכל שירות שניתן באופן דיגיטלי על ידי החברה המנהלת, נשמרת הזכות ללקוחות, ובכללם לאזרחים הוותיקים, לשלוח את הטפסים באמצעות דואר אלקטרוני או דואר ישראל או פקס, או על ידי הגעה פיזית למחלקת שירות הלקוחות.
- ז. אם אזרח ותיק אינו מצליח להיכנס לאזור האישי שלו באתר החברה המנהלת, נציגי שירות הלקוחות ישלחו לעמית את כל המידע הנדרש באמצעי התקשורת שמקובל על העמית.
- ח. הנהלת החברה מאפשרת לאזרח ותיק לצרף גורם מטעמו לשיחה עם נותן השירות וכן לצרף גורם מטעמו לפגישה פרונטלית. במקרים בהם נותן השירות מרגיש שהעמית אינו בקו הבריאות, הוא יציע לו לצרף גורם נוסף מטעמו לשיחה שיש במסגרתה קבלת החלטות.
- ט. על מנת להקטין את החשש לניצול כלכלי של אזרחים ותיקים, בכל משיכת כספים של אזרח ותיק מעל סכום של 100 אלף ש"ח, נציג שירות הלקוחות יצור קשר טלפוני עם

העמית לצורך אימות ביצוע הפעולה.

- י. להמליץ להנהלת החברה המנהלת לגבי העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות.
- כ. להמליץ להנהלת החברה המנהלת לגבי רמת השירות ללקוחות אזרחים ותיקים וקביעת מדדים לבדיקתה.
- ל. להגיש להנהלת החברה המנהלת דוח שנתי אשר יסקור את עמידת החברה בתוכנית העבודה ובמדיניות החברה המנהלת למתן שירות לאוכלוסייה זו וכן הצעות לשיפור הדוח יתפרסם באתר האינטרנט של החברה המנהלת.
- מ. החברה המנהלת תנהל מעת לעת מעקב אחר עמידה במדיניות שהתווה הדירקטוריון בנושא שירות לקוחות, ובכלל זה עמידה בלוחות הזמנים המפורטים במדיניות ובאמנת השירות.

5. 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.

6. הודעה ללקוח

- 6.1. אם החברה המנהלת מעוניינת לשלוח ללקוח הודעה, שאינה באמצעות מסרון, ביחס לקופות הגמל שבניהולה, ההודעה תכלול, לכל הפחות, את הפרטים הבאים, ככל שרלוונטי:
 - 6.1.1. שם המוצר; מספר חשבון הלקוח באחת מקופות הגמל שבניהול החברה;
 - 6.1.2. פרטי ההתקשרות עם הגורם הרלוונטי בחברה המנהלת, אשר ניתן לתקשר מולו במטרה לקבל מענה אנושי מקצועי בקשר עם ההודעה;
 - 6.1.3. הסבר לגבי אופן חישוב סכום כספי, הכולל את הפרמטרים העיקריים שנלקחו בחשבון לצורך חישוב הסכום, אם ההודעה כללה מידע אודות סכום כספי שעל הלקוח לשלם או אודות סכום כספי העומד לזכות הלקוח.
- 6.2. אם החברה המנהלת ביקשה לשלוח ללקוח הודעה באמצעות מסרון תכלול ההודעה קישור לאזור האישי;
- אם החברה המנהלת ביקשה להתייחס במסרון להודעה מסוימת, או שניתן לקשר את נושא המסרון למסמך מסוים, המופיע באזור האישי של העמית, יוצג קישור לאותה הודעה או לאותו מסמך.
- 6.3. הוראות סעיפים 6.1 ו-6.2 לא יחולו במקרה שבו קיימות הוראות חיקוק שהכתיבו את נוסח ההודעה.
- 6.4. ואם החברה המנהלת ביקשה לשלוח הודעה בדבר קיומו של חוב, תשלח ללקוח לפחות הודעה אחת כאמור בדואר ישראל ובאמצעי דיגיטאלי (ככל שיש בידי החברה פרטים של אמצעי דיגיטאלי של הלקוח). אם אישר הלקוח שהוא מוותר על קבלת הודעה בדואר, ואישור זה תועד על ידי החברה, אין צורך בשליחת הודעה בדואר ישראל.

7. אמצעי התקשורת עם הלקוח

7.1. אם לקוח פנה באמצעי תקשורת מסוים, תשיב החברה המנהלת 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.

7.2. על אף האמור בסעיף 7.1 להלן:

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

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

7.2.3. על אף האמור בסעיף 7.1, אם לקוח פנה באמצעי דיגיטאלי מסוים, רשאית החברה המנהלת להשיב ללקוח באמצעי דיגיטאלי אחר.

8. שיחה טלפונית

8.1. החברה פועלת, ככל יכולתה, במטרה לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה, כך שהעמיתים שיתקשרו למוקד הטלפוני יקבלו מענה תוך זמן סביר.

8.2. אם החברה המנהלת מספקת שירות טלפוני, הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, יינתן מענה אנושי מקצועי ללקוח, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי;

8.3. 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 המנהלת תהיה רשאית לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור, לכל היותר ב- 10% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני, בממוצע שנת.

8.4. אם פנה לקוח לחברה המנהלת באמצעות שיחה טלפונית-

8.4.1. נציג החברה המנהלת יציג בתחילת השיחה את שמו ואת תפקידו;

8.4.2. החברה המנהלת תתעד את תוכן השיחה הטלפונית שנערכה עם הלקוח;

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

מדיניות שירות הלקוחות אושרה על ידי דירקטוריון החברה בתאריך 27 מרץ 2025.