

דוח שנתי 2022 – שירות לקוחות לאזרחים ותיקים

1. כללי

לאזרחים אשר מלאו להם 67 שנים (להלן: "אזרחים ותיקים") ממשיך ישיר מול גופים מוסדיים, בין היתר, במסגרת ביצוע פעולות שונות הנדרשות למימוש זכויותיהם בפרישה מעבודה.

בחודש יולי 2022 נכנס לתוקף תיקון לחוזר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: **רשות שוק ההון**) מס' 1-9-2022 (להלן: "**החוזר**") בנושא שירות לקוחות, העוסק בשירות לקוחות לאזרחים ותיקים. מטרת החוזר לקבוע כללים להקלה על אזרחים ותיקים במימוש ובמיצוי זכויותיהם, וכן למנוע מצבים שבהם אזרחים ותיקים הינם מטרה למניפולציות ולתרמיות כלכליות.

חברת אינפיניטי השתלמות, גמל ופנסיה בע"מ (להלן: "**החברה**") רואה חשיבות רבה במתן שירות לקוחות מהיר, מקצועי ובטוח לאזרחים ותיקים. החברה ערכה עדכונים בנוהל ובמדיניות למתן שירות לקוחות לאזרחים ותיקים לקוחות החברה, והכל בהתאם להוראות החוזר. להלן יפורטו עיקרי השינויים שהתבצעו בשנת 2022.

2. ממונה אזרחים ותיקים

החברה מינתה עובד בכיר לתפקיד ממונה אזרחים ותיקים בחברה (להלן: "**הממונה**").

במסגרת תפקידו, הממונה אחראי על יישום מדיניות החברה למתן שירות לקוחות לאזרחים ותיקים, וכן על בניית ויישום תכנית העבודה להתאמת שירות הלקוחות של החברה לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים.

ממונה אזרחים ותיקים מדווח לדירקטוריון החברה מדי שנה אודות יישום המדיניות.

3. קיצור זמן המענה לאזרחים ותיקים

לקוחות החברה שהינם אזרחים ותיקים מזהים אוטומטית על ידי נתב שירות הלקוחות ומועברים מידית לראש התור לנציג אנושי, ללא צורך בהקשת שלוחה או סיסמה.

כמו כן, לקוח אזרח ותיק אשר פונה לממונה פניות הציבור של החברה יקבל מענה בתוך 21 ימים, חלף 30 ימים שהיו קבועים טרם התיקון.

4. הכשרת עובדים לטיפול בלקוח שהינו אזרח ותיק

עובדי החברה אשר באים במגע עם אזרחים ותיקים, ובכלל זה נציגי שירות הלקוחות, המשווקים הפנסיוניים ועובדי הקבלה הפיזית במשרדים, עוברים מדי שנה הכשרה בת שלוש שעות הנוגעת לדגשים במתן שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים.

5. מנגנונים למניעת ניצול כלכלי של אזרחים ותיקים

במקרה של פניית עמית החברה שהינו אזרח ותיק למוקד השירות של החברה, בבקשה לבצע פעולות מורכבות או פעולות שעשויות להיות בעלות השלכות משמעותיות על צבירות הכספים של העמית בחברה (כדוגמת שינוי מסלול ההשקעה למסלול בעל סיכון השונה משמעותית מהסיכון הקיים, משיכת כספים בתשלום מס על משיכה שלא כדין וכן כל מקרה אחר שלגביו סבור נציג החברה כי יש צורך בכך), יציע נציג השירות מטעם החברה לצרף נציג נוסף מטעמו של האזרח הוותיק לשיחה.

בסמכותו של נציג שירות הלקוחות לעכב ביצוע פעולה על ידי הלקוח לשם התייעצות על הממונה, במקרה של חשד לניצול כלכלי של הלקוח האזרח הוותיק.