



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ל' בסיון התשפ"ב
29 ביוני 2022

חוזר גופים מוסדיים 2022-9-17
סיווג: כללי

שירות ללקוחות גופים מוסדיים - תיקון

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן – חוק הפיקוח על הביטוח), לפי סעיף 39(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005, ולפי תקנה 8(א)(20) לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (דירקטוריון וועדותיו), התשס"ז-2007, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, הריני להורות כדלקמן:

1. כללי

ביום 2 בינואר 2022 פורסם חוזר 2022-9-1 מוסדיים" (להלן - **התיקון לחוזר שירות ללקוחות גופים מוסדיים**) אשר עתיד להיכנס לתוקף ביום 2 ביולי 2022 במסגרתו תוקנו מספר היבטים בחוזר גופים מוסדיים 2011-9-7, "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" (8.8.2011). בין השאר פושט והותאם השירות שנותנים הגופים המוסדיים לצרכיהם הייחודיים של האזרחים הותיקים כך שהם יקבלו שירות מהיר, יעיל ומכבד.

בנוסף, לעניין אנשים עם מוגבלויות, הודגש כי כמו גופים אחרים גם הגופים המוסדיים מחויבים בהתאמות הנגישות בהן חייבים נותני שירות על פי **חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998** והתקנות שהותקנו מכוחו, ובפרט על פי **תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013**.

2. תיקון הוראות

בחוזר גופים מוסדיים "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" יבואו השינויים המפורטים בתיקוני מהדורה, בנספח לחוזר זה.

3. תחולה

א) הוראות חוזר זה יחולו על כל גוף מוסדי, לרבות הקרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים ("קרנית") והתאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפול") בע"מ.

ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל, החוזר לא יחול על קופת גמל מרכזית לפיצויים אשר העמית היחיד בה הוא הבנק, כמשמעה בסעיף 147(1) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ועל קופת גמל מרכזית לקצבה כמשמעה בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005.

ד"ר משה ברקת
הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון

שירות ללקוחות גופים מוסדיים

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן – חוק הפיקוח על הביטוח), לפי סעיף 39(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005, ולפי תקנה 8(א)(20) לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (דירקטוריון וועדותיו), התשס"ז-2007, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, הריני להורות כדלקמן:

1. כללי

שירות איכותי ואמין מהווה תנאי יסודי ליכולתו של לקוח לממש את זכויותיו, לרבות בזמנים בהם חלה עליה יוצאת דופן בכמות הפניות אל גוף מוסדי (להלן – תקופות שיא). מטרת חוזר זה להבטיח רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבל הלקוח.

2. הגדרות

בחוזר זה –

"אזרח ותיק" – מי שמלאו לו 67 שנים.

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

"לקוח" – מבוטח, עמית, תובע, לווה אשראי למגורים המובטח במשכנתא או מי מטעם.

"תובע" – מי שהציג דרישה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קופת גמל או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות אלו, לגוף מוסדי, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי גוף מוסדי להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

3. אמנת שירות

א) הנהלת גוף מוסדי תקבע אמנת שירות בהתאם למדיניות הגוף המוסדי אשר תכלול, לכל הפחות, התייחסות לעקרונות הקבועים בסעיף 4 להלן.

ב) גוף מוסדי רשאי לקבוע אמנות שירות שונות בענפי ביטוח שונים או בתחומים שונים בענפים אלו.

ג) אמנת השירות תכלול מדדי רמת שירות (SLA) (להלן – המדדים), תוך התייחסות לאמצעי ההתקשרות של לקוחות עם הגוף המוסדי. המדדים יימדדו על ידי הגוף המוסדי באופן שיטתי ורציף וייבחנו על ידי הנהלת הגוף המוסדי.

ד) אמנת השירות תפורסם במקום בולט באתר האינטרנט של הגוף המוסדי, ותישלח לכל לקוח שיבקש זאת.

4. עקרונות באמנת שירות

אמנת שירות של גוף מוסדי תשקף, בין השאר, את העקרונות הבאים:

1) גוף מוסדי יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד ויכבד את פרטיותם ואת סודיות וחיסיון המידע של הלקוח.

- 2) גוף מוסדי יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו, לרבות פריסה גיאוגרפית סבירה (ככל שנדרשת), מענה על שאלות בזמן סביר ומתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
- 3) בכל מענה לפנייה אל גוף מוסדי ימסור הגוף ללקוחותיו 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.
- 4) לקוחות גוף מוסדי יוכלו להשיג על רמת השירות הניתן להם.

5. מקצועיות נותני שירות

גוף מוסדי יקבע עבור כל סוג עובד המשרת לקוחות (כגון משווק, מוקדן ומקבל קהל) כללים ביחס לרמת המקצועיות הנדרשת ממנו, השכלתו, הכשרתו וניסיונו, הרלוונטיים לצורך מתן השירות, וכן יקבע את הנהלים של הגוף המוסדי, המוצרים והוראות הדין שעל העובד להכיר במסגרת עבודתו.

6. ממונה שירות לקוחות

- א) גוף מוסדי ימנה ממונה שירות לקוחות שיהיה במעמד של עובד בכיר, אשר ידווח למנהל הכללי של הגוף המוסדי (להלן – **ממונה שירות**). גוף מוסדי רשאי למנות יותר מממונה שירות לקוחות אחד.
- ב) תפקידי ממונה שירות הלקוחות יהיו לכל הפחות אלו:
- 1) להגיש להנהלת הגוף המוסדי מיפוי של מערך השירות הקיים לפני יישום הוראות חוזר זה;
 - 2) להגיש להנהלת הגוף המוסדי סקר פערים בין רמת השירות הניתנת ללקוחות ובין רמת השירות שנקבעה במדיניות הדירקטוריון למתן שירות לפי סעיף 7(א)(3), ותכנית עבודה לצמצום הפערים שימצאו (להלן – תכנית עבודה), אחת לשנתיים;
 - 3) להמליץ להנהלת הגוף המוסדי לגבי:
 - א. רמת השירות שתינתן ללקוחות והמדדים לבדיקתה;
 - ב. רמת השירות שתינתן ללקוחות בתקופות שיא, ואופן הערכות מערכי השירות בגוף לתקופות כאלו;
 - ג. תיעוד מידע בנוגע לפניות לקוחות למוקדי השירות, לרבות ביחס לאמצעים אשר ישמשו לתיעוד וסיווג המידע שיתועד, אשר יכלול לכל הפחות את זהות הפונה, מהות הפניה וזמני המתנה ממוצעים למענה;
 - 4) לפעול ליישום החלטות ומדיניות הדירקטוריון לגבי שירות הגוף המוסדי;
- להגיש להנהלת הגוף המוסדי דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בתכנית העבודה ובמדיניות הגוף המוסדי למתן שירות.

6א. ממונה אזרחים ותיקים

- א) גוף מוסדי ימנה ממונה אזרחים ותיקים שיהיה במעמד של עובד בכיר אשר ידווח לממונה השירות של הגוף המוסדי (להלן – ממונה אזרחים ותיקים).
- ב) תפקידי ממונה אזרחים ותיקים יהיו לכל הפחות אלו:
- 1) התוויות מדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים, פילוח צרכיהם והתאמת התהליכים השונים לאוכלוסייה זו, תוך יצירת תכנית עבודה מוגדרת ליישום המדיניות.
 - 2) אחריות על הכשרות ייעודיות למוקדנים, למשווקים ולנותני שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים כך שיעניקו מענה מקצועי לאוכלוסייה זו.

לעניין סעיף זה, "הכשרה" - הדרכה מקצועית ראשונית, בהיקף של שלוש שעות לכל הפחות, והדרכת ריענון אחת לשנה לכל הפחות.

(3) יצירת נתב שיחות ייעודי לאוכלוסיית אזרחים ותיקים כך שכאשר אזרח ותיק, לקוח הגוף המוסדי, יקליד את 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 הגוף המוסדי לוודא שזיהה את הלקוח באופן חד-חד ערכי טרם תחילת השיחה.

(4) בחירת השירותים הניתנים ללקוחות באמצעים דיגיטליים והתאמתם לאוכלוסייה זו.

(5) איפיון והטמעת נוהל שבו ייקבע באילו מקרים יוצע למבוטח אזרח ותיק לצרף גורם נוסף מטעמו לשיחה המערבת קבלת החלטות, פעולות מורכבות או בעלות השלכות משמעותיות על הכיסוי שקיים למבוטח.

(6) יצירת מנגנונים בצמתים מרכזיים בחיי המוצר שברשות אזרח ותיק והתאמת פניות טלפוניות אקטיביות למבוטחים אלה לשם מתן מידע מהותי. מבלי לגרוע מהאמור, יראו לכל הפחות בכל אחד מהמקרים כצומת מרכזי: ביטול פוליסה **שלא ביוזמת המבוטח**, העלאת פרמיה **שלא בהתאם לדף פרטי הביטוח**, שינוי סכום ביטוח. פנייה טלפונית כאמור תעשה רק למטרת מתן מידע מהותי ואין לכלול בשיחה כל מידע או פעילות שיווקית.

(7) יצירת מנגנונים שמתריעים, מזהים ופועלים במקרים של חשש לניצול כלכלי של אזרחים ותיקים. לרבות מנגנון המעניק שיקול דעת לנציג הגוף המוסדי לעכב ביצוע פעולה, כגון משיכת כספים, במקרה של חשד מסוג זה.

(ג) ממונה אזרחים ותיקים ימליץ להנהלת הגוף המוסדי לגבי:

(1) העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות.

(2) רמת השירות שניתנת ללקוחות אזרחים ותיקים וקביעת מדדים לבדיקתה.

(ד) ממונה אזרחים ותיקים יגיש להנהלת הגוף המוסדי ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בתכנית העבודה ובמדיניות הגוף המוסדי למתן שירות לאוכלוסייה זו וכן הצעות לשיפור. הדוח יפורסם באתר המרשתת של הגוף המוסדי.

ב.6. רכז הנגישות של הגוף המוסדי שמונה לפי תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013 (להלן - תקנות הנגישות לשירות), יגיש להנהלת הגוף המוסדי ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בהוראות תקנות הנגישות לשירות.

7. דירקטוריון

(א) תפקידי דירקטוריון גוף מוסדי בנוגע לשירות לקוחות יהיו לפחות אלה:

(1) לאשר את אופן מינוי ממונה שירות הלקוחות, סמכויותיו, תפקידיו, תחומי האחריות שלו ומערך הכפופים אליו, ככל שישנם;

(2) לדון בהיערכות הגוף המוסדי ליישום חוזר זה;

(3) לקבוע את מדיניות הגוף המוסדי למתן שירות ולהנגשתו בהתאם להוראות חוזר זה;

(4) לאשר את תכנית העבודה שתוגש על ידי הנהלת הגוף המוסדי;

(5) לוודא ביצועו של סקר פערים כאמור בסעיף 6(ב)(2).

(ב) דירקטוריון גוף מוסדי יקבל מהנהלה דוח שנתי כאמור בסעיף 6(ב)(5).

(ג) דירקטוריון גוף מוסדי יבחן את מדיניות הגוף המוסדי למתן שירות לפחות פעם בשנה.

(ד) דירקטוריון גוף מוסדי והנהלתו יוודאו כי לממונה שירות הלקוחות יהיו האמצעים והמשאבים לביצוע עבודתו.

א. הודעה ללקוח

- (א) ביקש גוף מוסדי לשלוח ללקוח הודעה, שאינה באמצעות מסרון, ביחס למוצר מסוים, תכלול ההודעה, לכל הפחות, את הפרטים הבאים, ככל שרלבנטי:
- 1) לכל הפחות: שם המוצר; מספר חשבון או מספר פוליסת הביטוח; סיווג תכנית הביטוח (אישי או קבוצתי); ענף הביטוח הרלוונטי אליו מתייחסת ההודעה;
 - 2) פרטי ההתקשרות עם הגורם הרלבנטי בגוף המוסדי, אשר ניתן להתקשר מולו במטרה לקבל מענה אנושי מקצועי בקשר עם ההודעה;
 - 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.
- (ב) ביקש גוף מוסדי לשלוח ללקוח הודעה באמצעות מסרון, ביחס למוצר מסוים שרכש הלקוח, תכלול ההודעה קישור לאזור האישי; ביקש גוף מוסדי להתייחס במסרון להודעה מסוימת, או שניתן לקשר את נושא המסרון למסמך מסוים המופיע באזור האישי של המבוטח, יוצג קישור לאותה הודעה או לאותו מסמך.
- (ג) הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) לא יחולו מקום שבו קיימות הוראות חיקוק שהכתיבו את נוסח ההודעה.
- (ד) ביקש גוף מוסדי לשלוח ללקוח הודעה בדבר קיומו של חוב, ישלח הגוף המוסדי ללקוח לפחות הודעה אחת כאמור בדואר ובאמצעי דיגיטאלי, ככל שבידי הגוף המוסדי פרטי האמצעי הדיגיטאלי של הלקוח, אלא אם כן אישר הלקוח שהוא מוותר על קבלת הודעה בדואר, ואישור זה תועד על ידי הגוף המוסדי.

ב. אמצעי התקשרות עם לקוח

- (א) פנה לקוח לגוף מוסדי באמצעי תקשורת מסוים, ישיב הגוף המוסדי ללקוח באותו אמצעי תקשורת, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, כי הגוף המוסדי ישיב לו באמצעות אמצעי תקשורת אחר; הוראות סעיף זה לא יחולו אם נקבעו הוראות אחרות בחיקוק.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א):
1. השיב גוף מוסדי לפניה שהתקבלה באמצעי תקשורת שאינו טלפוני באמצעות שיחה טלפונית, יראו אותו כעומד בהוראת סעיף קטן (א) אם אישר לו הלקוח באותה שיחה שניתן להסתפק בתשובה שניתנה באותה שיחה או שאישר לו באותה שיחה להשיב באמצעי התקשורת אחר אותו בחר הלקוח.
 2. פנה לקוח לגוף מוסדי באמצעות פקס, ישיב הגוף המוסדי ללקוח באמצעות אמצעי תקשורת שאינו פקס, ככל שפרטי אמצעי התקשרות קיימים אצל גוף המוסדי, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, כי הגוף המוסדי ישיב לו באמצעות אמצעי תקשורת מסוים;
 3. על אף האמור בסעיף קטן (א), פנה לקוח באמצעי דיגיטאלי מסוים, רשאי הגוף המוסדי להשיב ללקוח באמצעי דיגיטאלי אחר.

ג. שיחה טלפונית

- (א) גוף מוסדי המספק שירות טלפוני, הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, ייתן 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 דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב, והלקוח לא יופנה לשירות

- השארית הודעה, אלא אם כן בחר אחרת; גוף מוסדי יהיה רשאי לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור, לכל היותר ב-10% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני, בממוצע שנתי.
- (ב) פנה לקוח לגוף מוסדי באמצעות שיחה טלפונית -
- (1) יציג נציג הגוף המוסדי בתחילת השיחה את שמו ואת תפקידו;
 - (2) יתעד הגוף המוסדי את תוכן השיחה הטלפונית שנערכה עם הלקוח.
- (ג) פנה לקוח לגוף מוסדי בבקשה לקבלת תיעוד שיחה שנערכה עימו, ימסור לו הגוף המוסדי באמצעי דיגיטאלי את תיעוד השיחה, לא יאוחר מחמישה ימי עסקים מיום הפניה.

8. תחולה

- (א) הוראות חוזר זה יחולו על כל גוף מוסדי, לרבות הקרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים ("קרנית") והתאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפול") בע"מ.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל:
- (1) החוזר לא יחול על קופת גמל מרכזית לפיצויים אשר העמית היחיד בה הוא הבנק, כמשמעה בסעיף 147(1) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, וקופת גמל מרכזית לקצבה כמשמעה בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005.
 - (2) הוראת סעיף 6א(ב)(3) לא יחולו על התאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפול") בע"מ.
 - (3) הוראת סעיף 6א(ב)(6) לא יחולו ביחס לביטוחים קבוצתיים.
 - (4) **הוראות סעיף 6א(ב)(6) לא יחולו ביחס לביטוחי בריאות וסיעוד למעט במקרה של ביטול פוליסה שלא ביוזמת המבוטח.**

9. תחילה

- (א) תחילתו של חוזר זה ביום 1 בינואר 2013.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), תחילתם של סעיפים 6א, 6ב(1)-(2) ו-7א) ביום פרסום חוזר זה, וההוראות האמורות שם יושלמו עד ליום 30 ביוני 2012.

עודד שריג

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון

לאור מדיניות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון להבטיח קבלת שירות נאות לציבור המבוטחים והחוסכים נקבע כי השירות לאזרחים ותיקים יותאם למאפייניהם הייחודיים ויהיה מקצועי, מכבד ויעיל. לאור האמור, נקבע כי גוף מוסדי ימנה ממונה אזרחים ותיקים שתפקידו יהיה להתוות את מדיניות החברה בנושא שירות לאזרחים ותיקים, לפלח את צרכיהם ולהתאים את התהליכים השונים לאוכלוסייה זו.

בעקבות פניות ציבור וביקורות שנערכו ברשות עלו סוגיות ייחודיות הנוגעות לאזרחים ותיקים, בין היתר, כפל ביטוחי בהיקפים רחבים, הפקת פוליסות לא מותאמות לאוכלוסייה זו, חוסר מודעות בנוגע לזכויותיהם וחשיפה רחבה לאמצעי לחץ והפחדה. בנוסף, בעקבות העלייה בתוחלת החיים בישראל ובעולם, ציבור האזרחים הוותיקים מהווה ציבור גדול ומשמעותי יותר ולכן נקבע שציבור זה יקבל שירות מותאם למאפייניו הייחודיים במיוחד נוכח העובדה שבשלב זה בחייהם הממשק מול הגופים המוסדיים משמעותי.

לסעיף 2

התווספה הגדרה של "אזרח ותיק" – בהתאם להגדרת "אזרח ותיק" בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 כמי שמלאו לו 67 שנים, זאת בכדי לקבוע הסדרים מיוחדים וספציפיים למבוטחים הנמנים על קבוצה זו.

לסעיף 6א(א) ו-(ב)

נקבע כי כל גוף מוסדי יידרש למנות ממונה אזרחים ותיקים, זאת על מנת לוודא שהשירות לאוכלוסייה זו יהיה מותאם למאפייניהם הייחודיים ויהיה מקצועי, מכבד ויעיל. נקבע כי תפקידי הממונה יהיו לכל הפחות אלה:

1. התוויות מדיניות בנושא שירות לאוכלוסייה זו;
 2. אחראי לכך שהמוקדנים, המשווקים ונותני השירות יעברו הכשרה ייעודית בנושא אזרחים ותיקים בהיקף של שלוש שעות לפחות, זאת על מנת לוודא שהשירות לאוכלוסייה זו יהיה מקצועי ומותאם. ההכשרה תכלול, בין היתר, התייחסות למאפייני אזרחים ותיקים בהיבט הפסיכולוגי, הקוגניטיבי, הסוציאלי והפיזיולוגי, מאפיינים ייחודיים של ניצולי שואה, כלים לשיח עם אזרחים ותיקים: קצב הדיבור, מגבלות טכנולוגיות, שפה, שיקוף שיחה. בנוסף, כלים ל"הקשבה פעילה", לאמפתיה ולפיתוח הרגישות הנדרשת לאוכלוסייה זו, כלים להתמודדות עם מצבי לחץ ומשבר ולסוגיות ייחודיות בעבודה עם קשישים במצבי תפקוד שונים. יש לוודא הדרכות ושימור ידע אחת לשנה לפחות וקיום פורום לפתרון בעיות שנתקלים בהם במהלך העבודה עם אוכלוסייה זו;
 3. אחראי על יצירת נתב שיחות ייעודי לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, לקוחות החברה, על מנת למנוע טרטור ובלבול בין הנתבים השונים וכן למנוע המתנות ותסכול מיותר. נקבע כי כאשר אזרח ותיק יקליד את ת.ז. שלו בתחילת הנתב הוא יופנה באופן אוטומטי לנציג שירות אנושי ללא צורך בהקלדת קוד סודי. בנוסף, הנתב יעדכן את האזרח הוותיק בדבר מקומו בתור למענה אנושי; הובהר כי על הגוף המוסדי לוודא שזיהה את האזרח הוותיק באופן חד-חד ערכי טרם תחילת השיחה ביניהם;
 4. עריכת מיפוי ובחינה של השירותים שניתנים על ידם באמצעים דיגיטליים והתאמת שירותים אלה לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים;
 5. אפיון והטמעת נוהל בו ייקבע באילו מקרים יוצע למבוטח אזרח ותיק לצרף גורם נוסף מטעמו לשיחה המערבת קבלת החלטות, פעולות מורכבות או בעלות השלכות משמעותיות על הכיסוי שקיים למבוטח;
 6. יצירת מנגנונים בצמתים מרכזיים בחיי המוצר שברשות האזרח הוותיק והתאמת פניות טלפוניות אקטיביות למבוטחים אלה לשם מתן מידע מהותי.
- זאת על מנת שאוכלוסייה זו תהיה מודעת לשינויים שעלולים להשפיע באופן מהותי על זכויותיהם וכן לחזק את האמון בין הגופים המוסדיים לאזרחים הוותיקים. לדוגמה, ביטול פוליסה שלא ביוזמת המבוטח – לוודא

שהמכתב התקבל בטרם ביטול, עדכון לגבי עלייה בפרמיה (למעט עלייה בפרמיה שצויינה למבוטח בדף פרטי הביטוח), ירידה בכיסוי הביטוחי ועוד. יובהר כי מטרת השיחה תהיה לשם מתן מידע מהותי בלבד וכי אין לכלול בשיחה כל מידע או פעילות שיווקית.

7. יצירת מנגנונים שמתריעים, מזהים ופועלים במקרים של חשש לניצול כלכלי של אזרחים ותיקים. לרבות מתן שיקול דעת לעכב ביצוע פעולה כגון משיכת כספים במקרה של חשד מסוג זה.

לסעיף 6א(ג)

נקבע כי ממונה אזרחים ותיקים ימליץ להנהלת הגוף מוסדי בעניין העסקת אוכלוסיית אזרחים ותיקים כנותני שירות מתוך מחשבה שאוכלוסייה זו תיתן שירות מותאם יותר. כמו כן, נקבע כי הממונה על אזרחים ותיקים יקבע מדדים לגבי רמת השירות לאוכלוסייה זו, זאת על מנת לוודא קיום מעקב אחר רמת השירות לאוכלוסייה זו.

לסעיף 6א(ד)

נקבע כי הממונה על אזרחים ותיקים יגיש להנהלת הגוף המוסדי וכן לרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בתכנית העבודה ובמדיניות הגוף המוסדי למתן שירות לאוכלוסייה זו זאת על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר יעדים, מדדים ושיפור השירות. כמו כן הדוח יפורסם באתר המרשתת של הגוף המוסדי.

לסעיף 6.ב.

רכז הנגישות של הגוף המוסדי שמונה לפי תקנות הנגישות לשירות, יגיש להנהלת הגוף המוסדי ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בהוראות תקנות הנגישות לשירות.

לסעיף 4.ב.8

לאור הסיכון הביטוחי בביטוח בריאות וסיעוד לאזרחים ותיקים נקבע שאין לפנות אליהם אקטיבית בטלפון למעט במקרה בו הפוליסה צפויה להתבטל שלא ביוזמת המבוטח. זאת על מנת להמנע ממצב בו פוליסת בריאות או סיעוד מבוטלת על ידי הגוף המוסדי ללא ידיעת המבוטח.