

## דוח ממונה אזרחים ותיקים לשנת 2025

בהתאם להוראות סעיף 6.א. (ד) לחוזר 2022-9-17 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים", מוגש בזאת דיווח שנתי לשנת 2024, הסוקר את עמידת החברה בתכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים<sup>1</sup>, וכן הצעות לשיפור במידה שישנן. להלן הפעולות שבוצעו בחברה לנשוא אזרחים ותיקים:

- ❖ **ממונה אזרחים ותיקים** – הממונה על שירות הלקוחות מונה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים" והוא מרכז את הנושא בחברה. עובד זה כפוף ישירות לסמנכ"לית החברה.
- ❖ **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 2025** אושרו על ידי דירקטוריון החברה.
- ❖ **הכשרות והדרכות** – אחת לשנה, מתבצעת הדרכה שוטפת לנותני שירות לאזרחים ותיקים על ידי ממונה על אכיפה או על ידי גורם שיקבע על ידי החברה.
- ❖ **החברה שואפת שכל טיפול באזרחים ותיקים יבוצע על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים בחברה.** השירות שניתן על ידה הוא אישי, תואם את צרכיהם ומלווה אותם לאורך כל תהליך השירות. מתקיימות ישיבות קבועות של ממונה אזרחים ותיקים עם סמנכ"לית החברה וגורמים נוספים נדרשים לעדכון סטאטוס הטיפול באוכלוסייה הוותיקה, להצפת בעיות שוטפות שיש לתת עליהן את הדעת, לבחינת הצורך בשיפור השירות לאוכלוסייה זו.
- ❖ **עדכונים שוטפים משיבות אלו מועברות לצוות עובדי שירות הלקוחות בחברה ובגוף המתפעל.**
- ❖ **קבלת קהל פרונטלית** – החברה מעודדת אזרחים ותיקים להגיע לקבלת שירות פרונטלי ואישי במשרדי החברה. 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 למנהלת שירות הלקוחות ולמנכ"ל החברה.**
- ❖ **מוקד טלפוני** – לחברה מוקד טלפוני עם נתב שיחות ייעודי לאוכלוסייה הוותיקה, לאחר הקשת נתון מזהה להיותו אזרח ותיק, הוא מועבר לנציג שמטפל באזרחים ותיקים לקדמת התור.
- ❖ **במידה שאזרח ותיק בחר להשאיר הודעה במענה הקולי, החברה מתעדפת התקשרות חוזרת לעמית זה.**
- ❖ **להלן דוח שיחות ללקוחות מעל גיל 67 בקרן ההשתלמות לאקדמאים במח"ר לשנת 2025:**

שיחות נכנסות שנענו	שיחות ננטשות	שיחות גולשות	סה"כ שיחות נכנסות	ממוצע זמן שיחה	ממוצע זמן המתנה
879	13	11	903	00:03:50 דקות	00:01:13 דקות

<sup>1</sup> אזרח ותיק – אזרח מעל גיל 67.

❖ **שירות באמצעים דיגיטליים** – האמצעים הדיגיטליים העומדים לרשות האזרח הוותיק והנגשתם לו, נבחנים באופן שוטף על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים, בשיתוף מנהלת שירות הלקוחות והנהלת החברה. אזרח ותיק יכול לקבל כל שירות שניתן באמצעים דיגיטליים גם באמצעות פנייה טלפונית ובאמצעות דואר ישראל. אזרח ותיק, שלא מצליח לאזור האישי שלו באתר החברה, נציגי השירות שולחים לו את כל המידע הנדרש באמצעי התקשורת שמקובל על העמית. אם העמית עדיין זקוק לעזרה, ניתנת לו האפשרות להגיע למשרדי החברה לקבל סיוע אישי או שמוצע לו להוסיף אדם נוסף לשיחה שיקבל את ההסבר על השימוש באתר.

❖ **מניעת ניצול כלכלי**

על מנת להקטין את החשש לניצול כלכלי של אזרחים ותיקים, בכל משיכת כספים של אזרח ותיק מעל סכום של 100 אלף ₪, נותן השירות יבצע אימות טלפוני עם העמית לצורך אימות ביצוע הפעולה. כמו כן על מנת למנוע פגיעה פיננסית באזרחים ותיקים, בכל פעולה על ידי אזרח ותיק, שעניינה העברה למסלול מניות בסכום של למעלה מ- 100 אלף ₪, נותן השירות המטפל בבקשה, יעביר עדכון לממונה האזרחים הוותיקים, שבהתאם לשיקול דעתו יפעיל משווק פנסיוני ו/או ינקוט באמצעי אחר לשקף את ההשלכות האפשריות לעמית האזרחי הוותיק.