



**דוח ממונה אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות לשנת 2024**

בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 2022-9-1 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" מוגש בזאת דיווח שנתי לשנת 2024 אשר סוקר את עמידת החברה בתוכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים וכן הצעות לשיפור במידה שישנן. להלן הפעולות שבוצעו בחברה בהתאם להנחיות החוזר :

- ◆ **ממונה אזרחים ותיקים** – בחברה מכהן משווק פנסיוני, מר עמיאל אשתר, בן 68 והוא מונה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים" ומרכז את הנושא בחברה. הממונה כפוף ישירות למנכ"ל החברה, אשר מכהן כממונה על שירות הלקוחות.
- ◆ **תפקידי הממונה** – נוהל שירות לקוחות של החברה עודכן בנושא מתן שירות לאזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות, הכולל פירוט לגבי אופן מתן השירות, התייחסות למאפייני הגיל השלישי ומוגבלויות בכלל ההיבטים, אופן קבלת שירות לאוכלוסייה זו באמצעות מחלקת התפעול, הדרכת עובדים והעברת דיווחים.
- ◆ **תכנית עבודה ומדיניות שירות לקוחות** – תכנית עבודת שירות הלקוחות ומדיניות שירות הלקוחות עודכנו והן כוללת בתוכן את נושא השירות לאזרחים ותיקים. תוכנית העבודה ומדיניות שירות לקוחות לשנת 2024 אושרו על ידי דירקטוריון החברה.
- ◆ **הכשרות והדרכות** – אחת לשנה, מתבצעת הדרכה שוטפת לנותני שירות לאזרחים ותיקים על ידי מנהלת מחלקת התפעול באמן. במהלך השנה בוצעה הדרכה בנושא ע"י האיגוד לקופ"ג ענפיות.
- ◆ **שירות לאזרחים ותיקים** - השירות שניתן לעמיתי החברה ע"י נציגי השירות אישי ומותאם לצרכיהם. הנציגים בחברה מלווים את העמית בתהליך השירות עד לסיומו.
- ◆ **קבלת קהל פרונטלית** – החברה מנגישה ומזמינה אזרחים ותיקים להגיע לקבלת שירות פרונטלי ואישי במשרדי החברה. בנוסף לכך, 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 מחלקת העמיתים 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. כמו כן, במידה שאזרח ותיק בחר להשאיר הודעה במענה הקולי, החברה מתעדפת התקשרות חוזרת לעמית זה.
- ◆ **הנגשת שירות הלקוחות לאנשים עם מוגבלויות** – החברה מפתחת אתר אינטרנט בעל אפשרות להנגשה. כמו כן, בעת מענה פרונטלי במשרדי החברה מונגשים באופן מלא.
- ◆ **שירות באמצעים דיגיטליים** – האמצעים הדיגיטליים העומדים לרשות האזרח הוותיק והנגשתם לו, נבחנים באופן שוטף על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים, בשיתוף מנהלת מחלקת עמיתים 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** – במקרה בו קיים חשש כי יתכן וישנו ניצול כלכלי יעביר המוקד את השיחה למנהלת המחלקה או להנהלת החברה (ממונה אזרחים ותיקים/מנכ"ל/ממונת אכיפה/נציג החברה המנהלת).

ממוצע זמן המתנה למענה	כמות שיחות ינואר – ספטמבר 2024
00:56 שניות	770 שיחות

יש לציין כי במהלך השנה לא התקבלו פניות המצריכות התערבות הנהלת החברה, כל הפניות טופלו במסגרת מוקד שירות העמיתים ומנהלת מחלקת העמיתים.