

החברה לניהול קופת התגמולים והפיצויים של עובדי לאומי בע"מ

31/12/2023

סיכום פעילות הקופה בנושא אזרחים ותיקים והנגשה – סיכום 2023

דיווח להנהלת החברה

א. רקע

ב- 2.1.2022 פרסמה רשות שוק ההון את חוזר גופים מוסדיים 1-9-2022 שעניינו הנחיות למתן שירות לאזרחים ותיקים והנגשה. היערכות החברה בוצעה ביוני 2022.

ב. מתן השירות ייעודי לאזרחים ותיקים והנגשה בחברה:

- קו טלפוני ותיבת דוא"ל ייעודיים לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים.
- הפנייה ממוקדת באתרי הקופה – האתר הרשמי והאזור האישי
- עמדת קבלת קהל מונגשת במשרדי החברה, הממוקמים גם הם במבנה מונגש.
- אתרי האינטרנט של החברה מונגשים.

ג. סטטוס טיפול בפניות אזרחים וותיקים במוקדי השירות:

התקבלו 445 פניות למוקד:

<u>מס' פניות</u>	<u>אמצעי</u>
351	טלפון
82	דוא"ל
12	אתרי הקופה

(*) פניות שהתקבלו בשעות פעילות החברה מקבלות מענה באותו היום. יתר הפניות מטופלות ביום העסקים הבא

ד. הדרכות:

בתאריך 1.8.2023 התקיימה הדרכה של 'סדנה בחשיכה – הדרכת נגישות' במרכז 'נא לגעת'. הסדנה הועברה ע"י כבדי ראייה. בסדנה השתתפו כל עובדי החברה.

ה. אישורים ודיווחים

באוגוסט 2023 דווח לדירקטוריון סיכום השירות לאזרחים ותיקים והנגשה למחצית 1-2023.

ו. סיכום:

בתחילת יוני 2022 החלה במתן שירות לאזרחים ותיקים ושירות מונגש, בהתאם לחוזר גופים מוסדיים בנושא מתחילת 2022.

מוקד השירות לאזרחים ותיקים נותן מענה במסגרת השירות לכלל עמיתי הקופה.

בברכה,

סלומון טל,

ממונה אזרחים ותיקים ורכז נגישות.