

04/01/2023

פעילות הקופה בנושא אזרחים ותיקים והנגשה – סיכום 2022

דיווח להנהלת החברה

א. רקע

ב- 2.1.2022 פרסמה רשות שוק ההון את חוזר גופים מוסדיים 1-9-2022 שעניינו הנחיות הערכות עד ה- 1.7.2022 למתן שרות לאזרחים ותיקים והנגשה.

על מנת להבטיח כי אזרחים ותיקים יקבלו שירות נאות- מהיר, מקצועי, יעיל ומכבד החברה נערכה למתן שירות ומענה לצרכים המיוחדים של האזרחים הוותיקים.

א. מדיניות החברה

החברה רואה צורך במתן שירות ייחודי ומותאם לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים ומיושמת הדרכה שוטפת לנותני השירות.

ב. יישום הפעילות לאזרחים הוותיקים :

1. מונה אחראי בדרג מנהל בתור "ממונה שרות אזרחים ותיקים" ו"רכז הנגשה".
2. הממונה קיים וימשיך לקיים ישיבות נושא בחברה להכשרת העובדים לטיפול באוכלוסייה זו כולל רתימה של כלל העובדים למתן שירות מתחשב וסבלני.
3. גובשה מדיניות למתן שרות ייחודי לאזרחים ותיקים כולל הנגשה ונבנתה תכנית עבודה ומעקב ליישום המדיניות.
4. הגדרת שלוחת טלפון ייעודית לאזרחים ותיקים ומענה אנושי. הוקלטה והוגדרה הודעה ייעודית לאזרחים ותיקים בשלוחה זו בהתאם.
5. הגדרת תיבת דוא"ל ייעודית לאזרחים ותיקים.
6. הפנייה ייעודית בדפי "צור קשר" באתר הרשמי של הקופה.
7. התקיימה פגישה עם מנכ"ל חברת 'נגישות לכל', המייעצת לבנק לאומי בנושא, לוודא כי תכנית העבודה אכן עומדת בכל הנדרש.
8. באתר האישי (FZ) התווסף סעיף "פניות אזרחים ותיקים" המנותבת לתיבת מייל פניות בחברה (ראו (2)).
9. הוספת סעיף סיבת פנייה ב SP "פניית אזרח ותיק" לצורכי מדידה וטיפול ייעודי ב CRM של פניות ותיקים כולל הוספת נושא השרות לאזרחים ותיקים לדו"ח פערי שרות (לבחינה וטיפול בפערים – במידה ויהיו).
10. נשלח דיוור לכלל עמיתי הקופה לעדכון דרכי יצירת קשר ייעודית עבור אוכלוסיית האזרחים הוותיקים.
11. עדכון נוהל שרות לקוחות ואמנת השרות של החברה בהתאם לנדרש.

ג. פעילות בנושא הנגשה :

1. בקרה על הנגשת אתרי הקופה.
2. הקמת עמדת "קבלת קהל" מונגשת.
3. משרדי החברה במבנה מונגש.

החברה לניהול קופת התגמולים והפיצויים של עובדי לאומי בע"מ

ד. הדרכות:

1. בתאריך 14.6 בוצעה פעילות בנושא הנגשה לכלל עובדי החברה בתערוכה 'הזמנה לשקט' במוזיאון הילדים.
2. בתאריך 13.12 בוצעה הדרכה לכלל עובדי החברה בנושא השרות לאזרחים ותיקים, כולל הצגת סרטון הדרכה שהופק במסגרת פרויקט הגיל השלישי של בנק לאומי.

ה. פניות אזרחים ותיקים למוקד השרות בחברה:

התקבלו 65 פניות למוקד באמצעים השונים:

- קו הטלפון הייעודי
 - תיבת המייל הייעודית
 - קישור באתרי הקופה.
- פניות שהגיעו בשעות פעילות הקופה קבלו מענה עוד באותו היום. יתר הפניות טופלו ביום העסקים שאחרי.

ו. אישורים ודיווחים

1. תכנית העבודה וההיערכות אושרה ע"י הנהלת החברה כולל מנכ"ל החברה.
2. ב- 16.8 דווח לדירקטוריון על היערכות החברה למתן שרות לאזרחים ותיקים.
3. ב- 28.11 דווח לדירקטוריון על פעילות החברה בנושא אזרחים ותיקים.

ז. סיכום:

בתחילת יוני 2022, כחודש לפני המועד אותו קבעה רשות שוק ההון, הסתיימה ההיערכות. הקופה החלה לתת שרות לאזרחים ותיקים ושרות מונגש, כפי חוזר גופים מוסדיים בנושא מתחילת השנה. מוקד השרות לאזרחים ותיקים פעיל ונותן שרות מדי יום במסגרת שרות הלקוחות לכלל עמיתי הקופה.

בברכה,

סלומון טל.

ממונה אזרחים ותיקים ורכז נגישות.