

החברה לניהול קופת התגמולים והפיצויים של עובדי לאומי בע"מ

24/02/2026

סיכום פעילות הקופה בנושא אזרחים ותיקים והנגשה – סיכום 2025

דיווח להנהלת החברה

א. רקע

בתחילת יוני 2022 החברה החלה במתן שירות לאזרחים ותיקים ושירות מונגש, בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 2022-9-1.

ב. מתן שירות 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 במבנה מונגש.
- אתרי האינטרנט של החברה מונגשים.

ג. סטטוס טיפול בפניות אזרחים וותיקים במוקדי השירות:

התקבלו 589 פניות למוקד:

<u>אמצעי</u>	<u>מס' פניות</u>
טלפון	260
דוא"ל	315
משרד החברה	7
פקס	7

(*) פניות שהתקבלו בשעות פעילות החברה מקבלות מענה באותו היום.

יתר הפניות מטופלות ביום העסקים הבא

(**) כל הפניות טופלו במסגרת ה-SLA

ד. הדרכות:

בתאריך 23.12.2025 התקיימה הדרכה בנושא השירות לאזרחים ותיקים והנגשה בקופת התגמולים והפיצויים של עובדי בנק לאומי. בפעילות השתתפו כל עובדי החברה.

ה. אישורים ודיווחים

ב 6.8.2025 דווח לדירקטוריון סיכום השירות לאזרחים ותיקים והנגשה למחצית 1-2025.

ו. סיכום:

במהלך שנת 2025 עמדה הקופה בדרישות חוזר גופים מוסדיים בכל הנוגע במתן שירות לאזרחים ותיקים ושירות מונגש.

בברכה,

סלומון טל,

ממונה אזרחים ותיקים ורכז נגישות.