



דוח ממונה אזרחים ותיקים לשנת 2023

בהתאם להוראות סעיף 6.א. (ד) לחוזר 2022-9-17 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים", מוגש בזאת דיווח שנתי לשנת 2023, הסוקר את עמידת החברה בתכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים¹, וכן הצעות לשיפור במידה שישנן. להלן הפעולות שבוצעו בחברה לנשוא אזרחים ותיקים:

- ❖ **עדכון נהלי החברה** – החברה עדכנה את נוהל העבודה שלה לנושא שירות לקוחות, כך שהוא כולל סעיף ייעודי לנושא שירות לקוחות לאזרחים ותיקים, כולל הגנה מפני חשש לניצול, בקרות שיש לבצע בעת פניה טלפונית, אפשרות להוספת בן משפחה לשיחה.
- ❖ **ממונה אזרחים ותיקים** – עובדת שירות הלקוחות, הגברת חיה ויזל, מונתה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים" והיא מרכזת את הנושא בחברה. עובדת זו כפופה ישירות לממונה שירות הלקוחות בחברה.
- ❖ **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 2023 אושרו על ידי דירקטוריון החברה.
- ❖ **הכשרות והדרכות** – אחת לשנה, מתבצעת הדרכה שוטפת לנותני שירות לאזרחים ותיקים על ידי הממונה על שירות הלקוחות. 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. הממונה על האזרחים הוותיקים מקיימת ישיבות עבודה שוטפות עם מנהלת שירות הלקוחות, לעדכון סטאטוס הטיפול באוכלוסייה זו בחברה, להצפת בעיות שוטפות שיש לתת עליהן את הדעת, לבחינת הצורך בשיפור השירות לאוכלוסייה זו. עדכונים שוטפים מישיבות אלו מועברות לצוות עובדי שירות הלקוחות בחברה.
- ❖ **קבלת קהל פרונטלית** – החברה מעודדת אזרחים ותיקים להגיע לקבלת שירות פרונטלי ואישי. 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. עמית שמתקשר לחברה, מקיש על מקש ייעודי ומועבר לנציג שמטפל באזרחים ותיקים לקדמת התור. במידה שאזרח ותיק בחר להשאיר הודעה במענה הקולי, החברה מתעדפת התקשרות חוזרת לעמית זה.
- ❖ **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.