

דו"ח שנתי 2022 ממונה אזרחים וותיקים

אנליסט קופות גמל בע"מ ("אנליסט") פועלת בשוק ההון מזה כ- 30 שנה ורבים מלקוחותינו צועדים עמנו יד ביד לכל אורך תקופה זו.

אנליסט רואה באוכלוסיית האזרחים הוותיקים נכס ושואפת להיות מוסד פיננסי ופנסיוני מוביל המעניק יחס אישי, אנושי, קשוב ומכבד לאוכלוסייה זו.

אנו שמחים לאמץ וליישם את הוראות רשות שוק ההון בנוגע לשיפור השירות והתאמתו לצרכי אוכלוסיית האזרחים הוותיקים כפי שפורסמו בחודש ינואר 2022 ונכנסו לתוקף בחודש יולי באותה שנה.

חברת אנליסט מינתה את מר נאור שומר, סמנכ"ל שירות הלקוחות, לתפקיד "ממונה אזרחים וותיקים" והוא מרכז את הפעילות בתחום השירות לאוכלוסייה זו.

הממונה הגיש במהלך השנה להנהלת החברה תוכנית עבודה להתאמת השירותים שנותנת החברה לאוכלוסייה זו אשר במסגרתה ננקטו הפעולות הבאות:

- הכשרת עובדים:
 - בוצעה הכשרה ייעודית בידי גוף מתמחה בצרכי הגיל השלישי לכל הגורמים בחברה אשר נותנים שירות לאוכלוסייה זו ובכללם: נציגי שירות לקוחות, משווקים פנסיוניים, אנשי מזכירות ואחרים.
- טיפול בפניות טלפוניות למוקד השירות:
 - נוצרו תהליכי שירות ייעודיים אשר מזהים את האזרח הוותיק באמצעות הקשת מספר ת.ז. בלבד והפנייה אוטומטית לשיחה ישירה עם נציג, ללא צורך במעבר דרך מענה דיגיטלי.
- זמני טיפול ומענה:
 - בוצעו התאמות בנוגע לשיפור רמת השירות לאוכלוסייה זו למשל, בקיצור ההמתנה למענה הטלפוני או מתן "פטור מתור" בעת פגישה פרונטלית ונקבעו מדדים לבדיקתם.
 - זמן המענה לפניות ציבור של אוכלוסייה זו קוצר החל מיולי 2022 ועומד כיום על זמן מענה מקסימלי של 21 יום במקום 30 יום בעבר.
- ליווי אישי ו/או מקצועי:
 - הוקצו בעלי רישיון ונציגי שירות לקוחות לטובת סיוע אנושי בעת ביצוע תהליכים דיגיטליים קיימים.
 - בוצעו עדכונים לנהלי החברה אשר מאפשרים צרוף אדם נוסף מטעמו של העמית האזרח הוותיק לשיחה או פגישה עם נציג אנליסט בכל עת שבו מדובר בנושא מהותי או בכל שלב שבו האזרח הוותיק מבקש זאת.
- פעולות רגישות:
 - במסגרת בחינה של פעולות מהותיות אשר מבוצעות במוצרי החברה הוחלט לבצע פניה יזומה לעמיתים אזרחים ותיקים בעת משיכת כספים הכוללת מידע שירותי לעמית החוסך וניסיון לזהות ניצול כללי אגב ביצוע פעולה זו.

