

דו"ח שנתי 2023 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 מוביל המעניק יחס אישי, אנושי, קשוב ומכבד לאוכלוסייה הוותיקה.

כחלק מההחלטה להעניק לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים (גילאי 67 ומעלה) שירות מותאם ואפקטיבי, פרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון רגולציה מקיפה בעניין שירות לאזרחים ותקיים בגופים מוסדיים.

במסגרת הרגולציה החדשה, פורסמו תיקונים לחוזרים של הרשות ("החוזרים"):

1. חוזר 2022-9-1 וחוזר 2022-9-17 שעניינם שירות ללקוחות גופים מוסדיים.
2. חוזר 2022-9-2 שעניינו בירור וישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור.
3. חוזר 2022-9-3 שעניינו הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור.

התיקון לחוזרים נכנס לתוקף ביולי 2022.

אנו שמחים לאמץ וליישם את הוראות רשות שוק ההון בנוגע לשיפור השירות והתאמתו לצרכי אוכלוסיית האזרחים הוותיקים כפי שפורסמו.

חברת אנליסט מינתה את מר נאור שומראי, 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 הוותיקה אשר במסגרתה בוצעו 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.
 - ההכשרה ניתנת בכל עת גם לעובדים חדשים המצטרפים לחברה.
- טיפול בפניות טלפוניות למוקד השירות:
 - נוצרו תהליכי שירות ייעודיים אשר מזהים את האזרח הוותיק באמצעות הקשת מספר ת.ז. בלבד והפנייה אוטומטית לשיחה עם נציג ללא צורך בהקשת שלוחה או סיסמה.
 - 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 פעולה זו.

הצעות לשיפור ותוכנית עבודה לשנה הבאה:

- הקמת עמוד שיווקי באתר החברה – החברה תבחן בניית עמוד ייעודי המרכז בתוכו את הפעולות החשובות שניתנות במסגרת שירות לאזרחים וותיקים.
- ריענון שנתי - בנוסף, וכחלק מההדרכות השוטפות שיעברו נותני השירות מעת לעת בנושא, תבוצע הדרכת ריענון בנושא מתן שירות לאזרחים ותיקים לפחות פעם בשנה.
- לקוח סמוי – החברה תבחן אפשרות להפעלת שירותי לקוח סמוי לצורך בקרה אחר השירות הניתן לאזרחים ותיקים ובדיקת עמידה בנהלי השירות.
- העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות – החברה תבחן העסקת אזרחים וותיקים במוקדי השירות במהלך שנת 2024.
- בחינת השירותים לאזרחים ותיקים – החברה מקיימת דיון משותף אודות האתגרים העולים מהשטח, ומתן רעיונות לשיפור השירות הניתן לאזרחים וותיקים שבמסגרת הדיון ניתנת התייחסות לתהליכי עבודה והתאמת שירותים דיגיטליים לאזרחים ותיקים (אחת לשנה).

