



דוח שירות לאזרחים ותיקים - סיכום לשנת 2022

מגדל רואה חשיבות רבה בקידום השירות ללקוחותיה האזרחים הוותיקים ובהתאמתו לצרכיהם, כך שהשירות שלנו יהיה יעיל, הוגן ומכבד.

דוח זה מתייחס לפעולות ולתהליכים שבוצעו במגדל בנוגע לשירות שניתן לאזרחים הוותיקים במהלך השנה האחרונה וכן להיערכות החברה להתאמת השירותים הייחודיים לאוכלוסייה זו.

במסגרת זו בוצעו, במגדל במהלך שנת 2022, הפעולות המרכזיות הבאות:

- 1. הכשרות** שוטפות לעובדי מגדל, נותני השירות והמשווקים לגיל השלישי, לרבות ביצוע הכשרות ראשוניות והסדרת תהליך של ריענון והכשרות תקופתיות, אשר נבחנים ומותאמים, מעת לעת, בהתאם לסוגיות ולצרכים שעולים במהלך הטיפול השוטף. סבב ההכשרות נפתח באירוע השקה למנהלי מגדל בנושא שירות לאזרחים ותיקים, בהשתתפות הנהלת מגדל ובברכת מנכ"ל מגדל.
- 2. התאמת שירותי מוקד שירות הלקוחות** לאזרחים ותיקים, לרבות בעניינים אלה:
 - הפעלת **נתב ישיר** לנציג אנושי.
 - הצעה ל**צירוף גורם נוסף** מטעם המבטוח לשיחה.
 - הסדרת **תהליך ייעודי** לאזרחים ותיקים בקשר עם פתיחת תביעה בשיחה טלפונית.
 - מתן **אפשרות לחניה נגישה** לאזרחים ותיקים אשר מגיעים למוקד הפרונטאלי או לפגישה בחברה.
- 3. הרחבת תקשורת טלפונית יזומה** עם לקוחות **בצמתים מרכזיים בחיי המוצר** ובאירועים בהם נדרש **טיפול אישי** לקידום מימוש זכויות האזרח הוותיק, ובהתאם להוראות הממונה.
- 4. הטמעת הליך שיווק דו שלבי** במסגרת של צירוף לביטוח ביחידות המשוקות במגדל וביצוע בקרות להבטחת עמידה בדרישות הממונה.
- 5. הסדרת תהליך לבחינת פעולות ושינויים** במוצרים של אזרחים ותיקים על מנת **להציף ולמנוע מקרים של ניצול כלכלי** של אזרחים ותיקים.
- 6. בתחום הדיגיטל**, בוצעה בחינה של השירותים הניתנים ללקוחות באמצעים דיגיטליים והצורך בהתאמתם לצרכי אוכלוסיית הגיל השלישי.
- 7. מתן תמיכה שוטפת** של היחידה לפניות הציבור, לכלל עובדי החברה, בטיפול בהיבטי השירות של אזרחים ותיקים.
- 8. פרסום דף ייעודי באתר מגדל** לאזרחים ותיקים, בו אנו מעדכנים את האזרחים הוותיקים בזכויותיהם ובאפשרויות שירות מותאם לצרכיהם.
- 9. הקמת ועדת היגוי בתחום האזרחים הוותיקים** שמטרתה לבחון ולדון בהתאמות השירות הנדרשות, בדיווחים מהיחידות השונות ובמעקב אחר ביצוע יישומים ופתרונות בתחומי השירות לאזרחים ותיקים. במסגרת זו, מבוצע ניתוח המידע העולה מפניות הציבור ומדיווחי מנהלים ועובדים לטובת שיפור השירות ובניית ההכשרות העתידיות, ובדגש על שיפור המיומנויות הרכות של נותני השירות.

מגדל פועלת כדי להבטיח שירות מכבד, מקצועי ויעיל לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים על מנת לסייע להם במימוש זכויותיהם, תוך התאמה למאפייני אוכלוסייה זו. מגדל קידמה שורה של תהליכים לאזרחים הוותיקים בשנה החולפת והיא תמשיך לפעול לפיתוח וקידום השירותים הניתנים להם גם במהלך השנים הבאות.