



דוח שירות לאזרחים ותיקים - סיכום לשנת 2023

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

דוח זה מתייחס להיבטי השירות הייחודיים שמקיימת מגדל בקשר עם מתן שירות לאזרחים ותיקים וכן לפעולות ולתהליכים שונים שבוצעו במגדל בנוגע לשירות שניתן לאוכלוסייה זו במהלך שנת 2023.

במהלך שנת 2023 המשיכה מגדל בביצוע פעולות מרכזיות אלה:

- הכשרות** שוטפות לעובדי מגדל, נותני השירות והמשווקים לגיל השלישי, לרבות ביצוע הכשרות ראשוניות לעובדים חדשים והדרכות ריענון שנתיות. בנוסף, בוצעו הכשרות נקודתיות, לרבות סדרת הכשרות ייעודיות ליחידת חיים חדשים ולמשלמי הקצבאות, נעשו ריענונים וניתנו ודגשים, בהתאם לסוגיות ולצרכים שעלו במהלך הטיפול השוטף.
- פעילות מותאמת לאזרחים הוותיקים** במסגרת שירות הלקוחות, לרבות בעניינים אלה:
 - **נתב ישיר** לנציג אנושי.
 - **הצעה לצירוף גורם נוסף** מטעם המבוטח לשיחה.
 - **ביצוע תהליך ייעודי** לאזרחים ותיקים בקשר עם פתיחת תביעה בשיחה טלפונית.
 - **מתן אפשרות לחניה נגישה** לאזרחים ותיקים, אשר מגיעים למוקד הפרונטאלי או לפגישה בחברה.
- תקשורת טלפונית יזומה** עם לקוחות **בצמתים מרכזיים בחיי המוצר** ובאירועים בהם נדרש טיפול אישי לקידום מימוש זכויות האזרח הוותיק, ובהתאם להוראות הממונה.
- ביצוע הליך **שיווק דו שלבי** במסגרת של צירוף לביטוח ביחידות המשווקות במגדל וביצוע בקרות להבטחת עמידה בדרישות הממונה.
- הפעלת מגנטי הצפה** ובקרה של בקשות מתקבלות, פעולות ושינויים שנערכים במוצרים של אזרחים ותיקים, וזאת על מנת להציף ולמנוע ככל הניתן **מקרים של ניצול כלכלי של אוכלוסייה זו**.
- בחינה שוטפת של השירותים הניתנים ללקוחות **באמצעים דיגיטליים ומידת התאמתם לצרכי אוכלוסיית הגיל השלישי**.
- מתן **תמיכה שוטפת של היחידה לפניות הציבור**, לכלל עובדי החברה, בטיפול בהיבטי השירות של אזרחים ותיקים.
- דף ייעודי באתר מגדל** לאזרחים וותיקים, אשר כולל פירוט בדבר זכויות האזרחים הוותיקים ולעניין השירות המותאם לצרכיהם.
- במהלך השנה התכנסה **ועדת היגוי בתחום האזרחים הוותיקים** שמטרתה לבחון ולדון בהתאמות השירות הנדרשות. הוועדה קיבלה דיווחים מהיחידות השונות וערכה מעקב אחר ביצוע יישומים ופתרונות בתחומי השירות לאזרחים ותיקים. הוועדה עוקבת אחר נתוני השירותים הניתנים לאזרחים וותיקים ורמת שביעות רצונם משירותים אלו ופועלת לשיפורם בהתאם לתוכנית העבודה. במסגרת דיוני הוועדה, מבוצע גם ניתוח של המידע העולה מפניות הציבור ומדיווחי מנהלים ועובדים לטובת שיפור השירות ובניית ההכשרות העתידיות של נותני השירות.
- הופק מידעון לקראת פרישה**. המידעון מנגיש את הנושאים העיקריים עליהם נכון לתת את הדעת בטרם קבלת החלטה לעניין מימוש הקצבה ומפורסם באתר החברה.

https://www.migdal.co.il/pension-funds/support/planning_for_retirement

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.