

ב' שבט תש"פ, 28 בינואר 2020

לכבוד
מר יוחאי רוטנברג
עוזר פרלמנטרי
לשכת חה"כ מירב כהן
הכנסת

יוחאי, שלום רב,

הנדון: סניף לאומי בעמק רפאים בירושלים.
סימוכין: מכתבך מיום 23 בינואר 2020

להלן התייחסותנו לפנייתך שבסימוכין בעניין סניף לאומי בשכונת עמק רפאים בירושלים:

1. ראשית נבקש להבהיר כי אין מדובר בסגירה מלאה של הסניף, אלא במעבר למתכונת פעילות מצומצמת. המעבר למתכונת פעילות זו של הסניף אושר על ידי בנק ישראל.

2. במקביל, לרשות הלקוחות שורה של אמצעים לעבודה עם הבנק כמפורט להלן:

2.1 האפשרות לבצע פעולות בנקאיות בכל נקודה בה ניתן שירות של הבנק ללקוחות קמעונאיים
בנק לאומי מאפשר לכלל הלקוחות לבצע את מירב הפעולות הבנקאיות בכל נקודה פיזית של הבנק הנותנת מענה ללקוחות הקמעונאיים. בנסיבות אלה, השיוך של הלקוח לסניף מסוים הינו חסר חשיבות מעשית.

2.2 הפעלת הסניף במתכונת חלקית, כמפורט להלן:
(א) הסניף יפעל מדי יום ד' (בין השעות בין השעות 08:30-13:30 וכן בין השעות 16:00 ל-18:00).
(ב) בסניף החלקי יינתנו כל השירותים הבנקאיים שניתנו עד כה בסניף.
(ג) בשעות פעילות הסניף החלקי יוצב דייל דיגיטל שיסייע ללקוחות גם בביצוע פעולות במכשירים האוטומטיים והערוצים הישירים.

2.3 מכשירים אוטומטיים
במבנה הסניף יוצבו 3 מכשירי כספומט בהם ניתן למשוך ולהפקיד מזומן (שקלים ומט"ח) ולבצע פעולות שונות. בנוסף, יוצבו 2 עמדות "לאומי דיגיטל" המאפשרות ביצוע של מרבית הפעולות השכיחות, לרבות הפקדת שיקים, תשלום שוברים, ביצוע העברות, ביצוע שאילתות, קבלת מידע מקיף על החשבון והדפסת אישורים שונים. המכשירים יעמדו לרשות הלקוחות בשטח הסניף במתכונת פעולה של 24/7.

2.4 שירות לאומי אישי
יינתן ללקוחות הסניף הרלוונטיים שירות "לאומי אישי", במסגרתו הממשק עם הלקוח נעשה באמצעות בנקאי אישי טלפוני ייעודי, בימים א' עד ה', בין השעות 8:00 עד 19:00. מהיקף פעילות זה עולה כי המענה שניתן ללקוחות בשירות לאומי אישי הינו בימים ושעות פעילות רחבות יותר בהשוואה לסניף רגיל. במסגרת שירות לאומי אישי, יינתן שירות ללקוחות בכלל העניינים הבנקאיים. יצוין בהקשר זה, כי בשל שיעורי ההיענות ושביעות הרצון הגבוהים של שירות "לאומי אישי", ניתן יהיה לתת מענה מיטבי ללקוחות שונים בסניף עמק רפאים גם באמצעות שירות זה.

2.5 מעבר לסניף רחביה
לגבי לקוחות, אשר שירות בסניף פיזי ספציפי נותן מענה להעדפותיהם, הוצע לעבור לסניף רחביה (הממוקם במרחק של כ-1.6 ק"מ בלבד מסניף עמק רפאים).

נדגיש כי מבדיקה שערכנו עולה כי כ-80% מלקוחות סניף עמק רפאים מעדיפים את הערוץ הדיגיטלי או הטלפוני לצורך ביצוע פעולות בנקאיות, ובהתאם מגוון הפתרונות שפורטו לעיל נותן מענה מיטבי מלא ושלם לכלל הלקוחות.

3. **לגבי לקוחות הגיל השלישי** - מגוון הפתרונות שפורט לעיל נותן מענה שלם לכלל הלקוחות, לרבות לקוחות הגיל השלישי. בנוסף, הבנק נוקט בשנים האחרונות במגוון צעדים לשיפור חווית לקוחות הגיל השלישי. להרחבה בעניין זה ראה את המסמך המצורף.

אנו עומדים לרשותך להבהרות נוספות ככל שיידרש.

בברכה,
ברכיה רוזנברג
מנהל תחום קשרי ממשל

שירות ללקוחות המגזר השלישי

לאומי שם דגש משמעותי על מגוון ערוצי השירות העומדים לרשות לקוחות הגיל השלישי, ובנוסף מקיים שורה של פעילויות ייחודיות המופנות למגזר זה, כמפורט להלן:

- ✓ לקוחות הגיל השלישי (מגיל 75) מקבלים קדימות בתור הן במוקד הטלפוני והן בסניפי הבנק.
- ✓ רכבי "ישראל IL" - "סניפים ניידים" המגיעים לבתי אבות למתן שירות וביצוע פעולות.
- ✓ פעילות "העצמה דיגיטלית לאזרחים ותיקים" - הרצאות בנושא דיגיטל בשילוב בנק ישראל ובנקים נוספים.
- ✓ הדרכות לבקשת לקוח - עומדת לרשות הלקוחות אפשרות לתאם הדרכת דיגיטל אישית בסניף.
- ✓ הדרכות ביוזמת הסניף - "כנסי דיגיטל" : לקוחות מוזמנים לסניף להרצאה שבסיומה מתקיימות הדרכות אישיות.
- ✓ קורסי סמארטפון בשיתוף עם "מחשבה טובה" - קורסים לחיבור לעולם הדיגיטלי.
- ✓ בית ספר לגיל השלישי - קורס בן שלושה מפגשים בנושאים מגוונים הרלבנטיים לגיל השלישי.
- ✓ הרצאות העשרה בתחומים רלוונטיים וכן שיתופי פעולה הרלוונטיים ללקוחות הגיל השלישי במרחב האינטרנטי.