



דו"ח שנתי

בנושא אזרחים ותיקים

בית השקעות אלטשולר שחם

2023

1. רקע

- 1.1** בשנים האחרונות חלה עליה בתוחלת החיים בישראל ובעולם וכתוצאה מכך אחוז האזרחים הוותיקים בקרב האוכלוסייה גדל באופן משמעותי. לאוכלוסייה זו ממשקים רבים עם הגופים המוסדיים בעיקר עם הגעתם לגיל פרישה והתגבשות הזכאות למימוש החיסכון הפנסיוני.
- 1.2** על מנת להבטיח כי אזרחים ותיקים יקבלו שירות נאות- מהיר, מקצועי, יעיל ומכבד וכן במטרה להקל על אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בבואם לקבל שירות, עורכת חברת "אלטשולר שחם גמל ופנסיה בע"מ" (להלן: "החברה") באופן תדיר בחינה והתאמה של מגוון השירותים הניתנים לכלל העמיתים כך שיותאמו לצורכיהם המיוחדים של האזרחים הוותיקים .
- 1.3** החברה מייחסת חשיבות רבה במתן שירות מותאם לאזרחים ותיקים ועושה ככל שניתן בכדי לתת מענה מקצועי ויעיל, לשביעות רצונם של כלל עמיתיה.
- 1.4** בדו"ח זה נציג ונסקור את עיקרי הפעילות שערכה החברה במהלך שנת 2023.

2. תהליכי עבודה ונהלים

2.1 ממונה אזרחים ותיקים

2.1.1 בחברת אלטשולר שחם ישנו ממונה אזרחים ותיקים שהינו עובד בכיר (להלן: "הממונה") אשר אמון על יישום הפעילות הקשורה לאזרחים ותיקים הכוללת הטמעת נהלים, ביצוע בקורות, ביצוע הדרכות לעובדים והתאמת תהליכי העבודה השונים.

2.2 מדיניות החברה

2.2.1 החברה מזדהה עם הצורך במתן שירות בעל אופי ייחודי ומותאם לצרכים ולקשיים עימם מתמודדים אזרחים ותיקים. בהתאם לכך מותאמים נהלי העבודה וההנחיות לאופן מתן השירות לאזרחים וותיקים, באופן שוטף וכן מיושמת תכנית הדרכה שוטפת לנותני השירות הרלוונטיים וכל זאת תוך שמירה על כבודם ופרטיותם והגנה על נכסיהם.

2.3 הכשרות נותני שירות ומשווקים

2.3.1 עובדי החברה אשר הצטרפו לחברה החל מינואר 2023 ובתפקידים הינם נותני שירות ומשווקים עברו במהלך חודש אוגוסט 2023 הדרכה שנתית ראשונית בת 3 שעות שהועברה על ידי ספק חיצוני.

2.3.2 החברה בנתה לומדת ריענון שנתית במערכת הידע הארגונית, כל העובדים הוותיקים אשר בתפקידים הינם נותני שירות ומשווקים ועברו הדרכה ראשונית בשנת 2022 בצעו בשנת 2023 לומדת ריענון שנתית בנושא.

2.3.3 מערכת הידע הארגונית מתעדכנת באופן שוטף בנושא אזרחים ותיקים וכן לגבי התאמות שבוצעו בתהליכי העבודה עבור אזרחים ותיקים.

2.4 נתב שיחות ייעודי

2.4.1 נתב שיחות ייעודי עומד לרשות האזרחים הוותיקים. לאחר הקלדת מספר תעודת זהות הנתב מזהה כי מדובר באזרח ותיק והשיחה מופנית באופן אוטומטי לנציג שירות אנושי ללא צורך בהקלדת קוד סודי. כמו כן, הנתב מעדכן את האזרח הוותיק לגבי מיקומו בתור.

2.5 חלופות לאמצעים דיגיטליים

2.5.1 החברה בוחנת באופן שוטף את השירותים הניתנים ללקוחות באמצעים דיגיטליים ואת ההתאמה הנדרשת לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים.

2.5.2 במקרים מסוימים, בהתאם לנסיבות ועל פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, נציג מטעם החברה מגיע אל בית הלקוח, אזרח ותיק, לדוגמא במתן סיוע במילוי טפסים והגשת מסמכים.

2.5.3 במקרה בו אזרח ותיק מבקש לקבל דו"ח/מסמך מהחברה שלא באמצעי דיגיטלי, ישלח אליו המסמך באמצעות דואר ישראל וככל הניתן בדואר 24 על מנת לספק שירות מהיר יותר וקבלת המסמכים עד בית הלקוח.

2.5.4 החברה הגדירה תהליכי עבודה בהם לקוח יקבל עדכון טלפוני אודות פעולה אותה ביצע.

2.6 צירוף גורם נוסף לשיחה

2.6.1 כחלק מלמידה ושיפור של תהליכי עבודה שהוטמעו מאז כניסתו לתוקף של חוזר גופים מוסדיים 1-9-2022 שירות לקוחות לגופים מוסדיים, כיום מוצע לאזרח הוותיק לצרף אדם נוסף לשיחה על ידי השמעת הודעה מוקלטת בנתב השיחות.

2.7 מנגנון לפניה אקטיבית ללקוח בצמתים מרכזיים בחיי מוצר

2.7.1 החברה פועלת על פי ההגדרות של המקרים בהם יש לפנות טלפונית ללקוח באופן יזום לשם מתן מידע מהותי ובנתה תהליכי עבודה ובקרה בהתאם.

2.8 מנגנון פניה ללקוח במקרה של חשד לניצול כלכלי

2.8.1 החברה מפעילה מנגנונים לזיהוי מקרים לחשש לניצול כלכלי של אזרח ותיק ע"י הגדרת תרחישים שיכולים להוות חשד לניצול כלכלי ובהתאם בנתה דו"חות ותהליכי עבודה שיציפו מקרים אלו.

2.9 זמני מענה לפניות ציבור ותלונות אוצר

2.9.1 החברה פועלת בהתאם ללוחות הזמנים בהוראות הדין, וזאת בכפוף לנתונים המתקבלים מרשות שוק ההון, ביטוח וחסכון ובכלל זאת, פניות של אזרחים ותיקים נענות בתוך 21 ימים

3. המלצה אודות העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות

3.1 ממונה אזרחים ותיקים העביר המלצה למחלקת משאבי אנוש אודות העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות, ככלל, החברה רואה בצורה חיובית העסקת אזרחים וותיקים כנותני שירות בחברה, הנ"ל מבוצע בהתאם לצרכי גיוס בחברה.

4. המלצה אודות רמת שירות לקוחות אזרחים ותיקים וקביעת מדדים

4.1 ממונה אזרחים ותיקים סקר את מדדי השירות מול הנהלת החברה בהתאם לאופן המדידה הקיים היום. ממונה אזרחים ותיקים העביר המלצות להנהלת החברה בנוגע למדדי שירות עבור אזרחים ותיקים.

5. אחריות חברתית

5.1 בבית השקעות אלטשולר שחם מעורבות חברתית היא חלק בלתי נפרד מה-DNA של החברה ומערכי היסוד המנחים אותה. כחלק מפעילות ההתנדבותית המתקיימת בחברה יצאנו במספר פעילויות ייעודיות לאזרחים ותיקים שמטרתן להעמיק את החיבור והקשר של עובדי החברה לאוכלוסייה.

6. אתר שיווקי

6.1 החברה עדכנה "אמנת שירות לאזרחים ותיקים" באתר השיווקי הכוללת את המידע והזכויות הייעודיים לאזרחים ותיקים.

7. סטאטוס ביצוע תוכנית עבודה

בוצע	2.1	6א.א- גוף מוסדי ימנה ממונה אזרחים ותיקים	שירותים ללקוחות וגופים מוסדיים
בוצע	2.2	6א.ב.1- התוויות מדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים	
בוצע	2.3	6א.ב.2- הכשרות ייעודיות למוקדנים, למשווקים ולנותני שירות	
בוצע	2.4	6א.ב.3- יצירת נתב שיחות ייעודי לאוכלוסיית אזרחים ותיקים	
בוצע	2.5	6א.ב.4- בחינת השירותים הניתנים ללקוחות באמצעים דיגיטליים והתאמתם לאוכלוסייה זו	
בוצע	2.6	6א.ב.5- צירוף גורם נוסף	
בוצע	2.7	6א.ב.6- יצירת מנגנון לפניה אקטיבית בצמתים מרכזיים	
בוצע	2.8	6א.ב.7- יצירת מנגנון התראה במקרה של חשד לניצול כלכלי	
בוצע	3	6א.ג.1- המלצה על העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות	
בוצע	4	6א.ג.2- המלצה על קביעת נהלי שירות ומדדים	
בוצע	2.9	4א- קיצור לוחות זמנים במענה לרשות - 21 יום	הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור
בוצע	2.9	8ד- קיצור לוחות זמנים במענה לפנייות ציבור- 21 יום	חוזר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור