



# דו"ח שנתי

## בנושא אזרחים ותיקים

בית השקעות אלטשולר שחם

---

# 2024

---

## 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 2024.

## 2. תהליכי עבודה ונהלים

### 2.1. ממונה אזרחים ותיקים

2.1.1. בחברה מונה 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. כמו כן החברה עדכנה "אמנת שירות לאזרחים ותיקים" באתר השיווקי הכוללת את המידע והזכויות הייעודים לאזרחים ותיקים.

### 2.3. הכשרות עובדים

- 2.3.1. עובדי החברה החדשים אשר הצטרפו למחלקת שירות הלקוחות במהלך השנה עברו במהלך הכשרתם לתפקיד הדרכה שנתית ראשונית בת 3 שעות בנושא אזרחים וותיקים במסגרת הקורס הראשוני בחברה.
- 2.3.2. החברה בנתה לומדת ריענון שנתית במערכת הידע הארגונית, כל העובדים הוותיקים אשר בתפקידים הינם נותני שירות ומשווקים בצעו 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. בנתב זה, 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 ביתו של הלקוח שהינו אזרח ותיק, לדוגמה 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 ומסירת המסמכים בבית הלקוח.

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

## 2.6. צירוף גורם נוסף לשיחה

לכל אזרח ותיק המתקשר לקבל שירות באמצעות המוקד מושמעת הודעה מוקלטת בנתב השיחות המציעה לו לצרף אדם נוסף לשיחה.

## 2.7. מנגנון לפנייה אקטיבית ללקוח בצמתים מרכזיים בחיי מוצר

החברה הגדירה את המקרים בהם יש לפנות טלפונית ללקוח באופן יזום לשם מתן מידע מהותי ובנתה תהליכי עבודה ובקרה בהתאם. [הייתי מציעה לפרט דוגמאות לצמתים]

## 2.8. מנגנון פניה ללקוח במקרה של חשד לניצול כלכלי

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 לפנייות ציבור ותלונות אוצר

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

## 3. המלצה אודות העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות

3.1. ממונה אזרחים ותיקים המליץ למחלקת משאבי אנוש אודות העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות. ככלל, החברה רואה בצורה חיובית העסקת אזרחים וותיקים כנותני שירות בחברה. גיוס כאמור מבוצע בהתאם לצרכי גיוס בחברה.

#### 4. המלצה אודות רמת שירות לקוחות אזרחים ותיקים וקביעת מדדים

4.1. בהתאם להמלצות ממונת אזרחים ותיקים, החברה בחנה את רמת השירות הניתנת ללקוחות החברה שהינם אזרחים ותיקים והגדירה מדדים לבדיקת רמת השירות.

#### 5. אחריות חברתית

5.1. החברה רואה במעורבות חברתית חלק בלתי נפרד מה DNA שלה ומערכי היסוד המנחים אותה. כחלק מהפעילות ההתנדבותית המתקיימת בחברה התקיימו מספר פעילויות ייעודיות לאזרחים ותיקים שמטרתן להעמיק את החיבור והקשר של עובדי החברה לאוכלוסייה זו.

5.2. בנוסף, במהלך השנה הקשה שפקדה את מדינת ישראל סביב מלחמת חרבות ברזל הוקם בחברת אלטשולר שחם פיננסים מתחם "עוטפים באהבה". מתחם זה הינו לוגיסטי המכיל ביגוד, ציוד לתינוקות, מוצרי פארם וכדומה, לטובת אזרחים שפוננו מבתיהם מאזורי הקרב. לכל אורך הדרך המתחם הופעל בשיתוף מתנדבי הגיל השלישי שגרים באזור המשרדים.

#### 6. הצעות לשיפור

החברה בוחנת באופן תמידי, ותמשיך לבחון ולבצע התאמות עבור אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, בכל הטמעה של תהליך עבודה חדש ו/או עליית מערכת חדשה.

בוצע	2.1	6א.א- גוף מוסדי ימנה ממונה אזרחים ותיקים	<b>שירותים ללקוחות וגופים מוסדיים</b>
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 לפנייה 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	<b>הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור</b>
בוצע	2.9	8ד- קיצור לוחות זמנים במענה לפנייות ציבור- 21 יום	<b>חוזר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור</b>