

דוח לשנת 2025 בדבר עמידת החברה בתוכנית העבודה ובמדיניות החברה

למתן שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים בנושא "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" קבעה החברה תוכנית למתן שירות ללקוחות החברה שהינם אזרחים ותיקים.

הוראות תכנית העבודה משקפות את החשיבות שמעניקה החברה לנושא מתן שירות יעיל וידידותי לעמיתי החברה אשר הינם אזרחים ותיקים, באופן המבטא הכרה של מאפייניהם וצרכיהם הייחודיים.

בנוסף החברה מינתה את מנהל שירות הלקוחות בחברה, להיות אמון על יישום תוכנית זו.

במסגרת נוהל החברה בנושא שירות לקוחות נקבע כי ממונה אזרחים ותיקים יגיש להנהלת החברה ולנציג רשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת החברה בתוכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים וכן הצעות לשיפור. הדוח יפורסם באתר האינטרנט של החברה.

להלן טבלת יישום הוראות תוכנית העבודה של החברה בכל הקשור לאזרחים וותיקים:

סעיף בתוכנית	האם יושם?	הערות/הצעות לשיפור
שימוש בטפסים דיגיטליים	כן	הנושא מוסדר, בין היתר, באמנת השירות של החברה המפורסמת באתר האינטרנט של החברה. לקוחות החברה (לרבות אזרחים וותיקים) מוזמנים לפנות למערך השירות הטלפוני לצורך קבלת ליווי והדרכה במילוי טפסים דיגיטליים. כמו כן, הטפסים המפורסמים באתר הינם מונגשים לאנשים עם מוגבלויות בהתאם להוראות הדין.
הגעה למשרדי החברה	כן	נציגי החברה עושים ככל שביכולתם, ע"מ ליתר את הצורך של הלקוחות שהנם אזרחים ותיקים, להגיע למשרדי החברה, ע"מ לחסוך להם את הטרחה שבכך. מנגד, כאשר אזרח ותיק מגיע למשרדי החברה, הרי שניתנת לו קדימות ככל הניתן, על מנת לצמצם את זמני ההמתנה הדרושים.

בקורות למניעת פעולות בלתי מורשות	כן	החברה מבצעת תדריכים תקופתיים לעובדים הרלוונטיים בנושא מניעת פעולות בלתי מורשות, בדגש על אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. כמו כן, בהתאם לנהליה, ישנן בקורות ממוחשבות ותהליכים נוספים שמטרתם לנתר ולמנוע ביצוע פעולות בלתי מורשות, בין היתר, בחשבונות של אזרחים וותיקים עמיתי החברה.
הכשרות ייעודיות לנציגי החברה	כן	הממונה על אזרחים וותיקים מעביר תדריכים שוטפים לעובדי מערך שירות הלקוחות בנושא מתן שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. כמו כן, ככלל, אחת לשנה מתקיימת סדנת שירות לעובדים הרלוונטיים, במסגרתה ניתן דגש מיוחד על נושא זה.
פרמטרים לבחינת רמת השירות	כן	מידי שנה החברה מבצעת בחינת נתונים סטטיסטיים אשר מטרתה לבחון פרמטרים של איכות מתן השירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. תוצאות הבחינה מועברות, בין היתר, להנהלת החברה, לצורך ייעול והפקת לקחים בנושא זה.

*בשנת 2025 - אין הצעות לשיפור.