

הצעה לניהול קרן פנסיה,

המכללה האקדמית ספיר

בית השקעות
הלמן-אלדובי

מקצוענות ביחס אישי

נובמבר 2018

05/11/2018

לכבוד:

תמר לוי מנהלת אגף משאבי אנוש ושכר

הנדון: הצעה לניהול קרן פנסיה עבור המכללה האקדמית ספיר

הלמן-אלדובי קופות גמל ופנסיה בע"מ ("החברה", "החברה המנהלת"), מתכבדת להגיש בזאת הצעה במסגרת הליך למתן הצעות לניהול קרן פנסיה.

כללי:

הלמן אלדובי בית השקעות הינו בית השקעות ציבורי המנהל כ 47 מיליארד ש"ח ונמנה על עשרת בתי ההשקעות הגדולים בישראל.

החברה, מקבוצת בית ההשקעות הלמן-אלדובי היא חברה פרטית מובילה ומהוותיקות בשוק ההון הישראלי לניהול קופות גמל, קרנות השתלמות וקרנות פנסיה. החברה פועלת מאז דצמבר 1995 (לאחר פתיחת שוק קופות הגמל לראשונה לתחרות), והיקף נכסיה גדל משמעותית לאורך השנים. באפריל 2013, מוזגה הדס ארזים קופות גמל בע"מ אל החברה, לרבות עובדי חברת הדס ארזים בע"מ, ולאחר המיזוג, מנהלת החברה נכסים בהיקף של כ-12.4 מיליארד עבור מעל 300,000 עמיתיה (חשבונות), כך שהינה אחת מחברות ניהול קופות הגמל הגדולות ביותר בישראל החברה הינה חלק מבית ההשקעות הלמן-אלדובי, העוסק בניהול השקעות בתחומים שונים, ביניהם – ניהול קופות גמל, קרנות השתלמות, קופות פיצויים מרכזיות, קרנות פנסיה, ניהול תיקים מוסדיים, ניהול תיקים פרטיים, ניהול קופות IRA. בקבוצה כולה מועסקים מעל ל-200 עובדים מהם מעל ל 80 עובדים בתחום השירות ותפעול קופות גמל וקרנות השתלמות. הלמן-אלדובי הינו בית השקעות מהמובילים בענף, ובעל ניסיון רב אשר באים לידי ביטוי, הן ברמת שירות הלקוחות והן ברמת התפעול ויישום כללי הרגולציה.

באוגוסט 2016, נבחרה קרן הפנסיה של החברה כקרן פנסיית ברירת המחדל של משרד האוצר. מהלכים אלה מציבים את בית ההשקעות כולו, ואת החברה בפרט, בחוד החנית של החברות המנהלות כיום מוצרים פנסיונים.

בספטמבר 2016, הודיעה חברת החשמל על בחירתו של בית ההשקעות הלמן-אלדובי כגוף שיזכה לנהל את קופת הגמל לקצבה של עובדי חברת החשמל, בסך של למעלה מ-30 מיליארד ש"ח נכסים.

בנוסף, בחודש דצמבר 2016, הודיעה "מכבי שירותי בריאות" על זכייתה של קרן הפנסיה של החברה כקרן פנסיית ברירת מחדל של עובדי מכבי, וזאת במסגרת הליך מכרזי שניהלה "מכבי שירותי בריאות" ("מכבי"). החברה גאה על זכייתה זו, בה תספק החברה שירותים פנסיוניים מיוחדים לעובדי מכבי (למעלה מ-11,000 עובדים), עם מפרט שירות ייחודי ועשיר.

ניתן לסמן את נקודת המפנה בהתפתחותה של החברה במועד רכישת קופות הגמל של בנק יהב בשנת 2007. במסגרת רכישות אלה, קלטה החברה עובדי מדינה רבים כעמיתים, ולמדה את הצרכים הייחודיים להם, הכירה את מסגרות העבודה בהן הם עובדים, ומלווה אותם בהצלחה מזה כ- 10 שנים.

תפיסותיה ואופן ניהולה של החברה כחלק מבית ההשקעות הלמן-אלדובי, מביאים לידי ביטוי את ייחודיותה של החברה בשוק הפנסיוני:

- ✓ החברה בניגוד לרבות מקופות הגמל בשוק אינה שייכת לחברת ביטוח וככזו, הינה בעלת עצמאות מוחלטת בכל הנוגע להשקעותיה, אשר מבטיחה ללקוחותינו החלטות נקיות מניגודי אינטרסים ושיקולים זרים. לחברה אין פעילות אחרת בשוק ההון כגון חיתום, ברוקראזי או ניהול תעודות סל וגאה בכך כי היא מקפידה מראש למנוע כל פוטנציאל לניגוד עניינים. כך למשל, החברה אינה מנהלת תיק נוסטרו פעיל, כי אם תיק הון עצמי המתחייב ממנה מכוח הוראות הדין.
- ✓ החברה אינה רוכשת לעמיתים בקופות הגמל וקרנות ההשתלמות המנוהלות על ידה מוצרים פיננסיים אחרים שהינם בבעלותה ו/או אשר בניהולה. לפיכך, בחירת ההשקעות בחברות השונות בה אינה מוטית שיקולים זרים, והחברה מקבלת את ההחלטות כשהיא רואה לנגד עיניה את טובת עמיתה ולקוחותיה בלבד, תוך עמידה בהוראות הדין, הינם השיקולים הבלעדיים הנלקחים בחשבון.
- ✓ ה DNA של החברה כחלק מבית ההשקעות וערכיה הינם חינוך אמיתי לאהבת הארץ ותושביה, שוויון זכויות וסיכוי שווה לכל אדם באשר הוא, ויעידו על כך פרסים ואותות אשר ניתנו לבית ההשקעות: אות מגן המילואים, מקום שלישי בתחרות המעסיק החברתי של כלכליסט לשנת 2014, וניסיונה של החברה לשלב אנשים בעלי מוגבלויות שונות בין עובדיה.

- ✓ אחד ממאפייניה הייחודיים של החברה הינו אוכלוסיית עמיתה ומבוטחיה, אשר בחלקם משתייכים למגזר העסקי, חברות וארגונים רבים וכמובן מגוון רחב של לקוחות פרטיים ומוסדיים.

- ✓ החברה מתנהלת בהתאם להוראות הרגולציה, ומדווחת לממונה ולעמיתים על פי התקנות בממנה, בשקיפות ובמקצועיות.
- ✓ החברה אחראית על הכשרתם של עובדיה ומכוח כך, גם על מקצועיותם, רמת שירותם ואיכותם - וגאה בעובדיה.
- ✓ החברה רואה את עצמה כמחויבת להעניק ללקוחותיה את השירות המקצועי, היסודי והמהיר ביותר במגוון נושאים הקשורים לפעילותה.
- ✓ מאז תחילת פעילותו, צבר בית ההשקעות הלמן-אלדובי ידע וניסיון רב בניהול השקעות, בשירות לקוחות לעמיתיו ובתפעול קופות הגמל וקרנות ההשתלמות השונות שבניהולו, תוך התמודדות עם שינויי רגולציה מהותיים על בסיס תדיר.

הסכם התקשרות למתן שירות

מתוך החשיבות לנושא השירות הפנסיוני לעובדי " **מכללת האקדמית ספיר ח.פ. 580322451** " ("להלן החברה") אנו מתכבדים לפרט בזאת את מפרט השירות למנהלי ועובדי החברה כפי שהוסכם בין החברה לבין הלמן אלדובי קרן הפנסיה ("יקראו לצורך מפרט זה "קרן הפנסיה"). יש להדגיש כי אנו רואים במפרט זה תשתית בסיסית מחייבת לרמת שירות נדרשת על ידי החברה. קרן הפנסיה מתחייבת לשמור על רמת שירות זו בכל עת במהלך ההתקשרות בין הצדדים, וזאת אף ביחס לסעיפים שלא פורטו במפרט זה.

מבוא

קרן הפנסיה תספק לחברה את השירותים כמפורט בהסכם וכמפורט בנספח שירותים זה.

1. שירותי התפעול אשר תעניק קרן הפנסיה לחברה

- 1.1 קרן הפנסיה תספק לחברה את שירותי התפעול ביחס לכלל עובדיה, הן ביחס לעובדים חדשים והן ביחס לעובדים קיימים באמצעות קרן הפנסיה או באמצעות בעל רישיון (כהגדרתו בחוק העיסוק הפנסיוני).
- 1.2 קרן הפנסיה תספק לחברה שירותי תפעולים, בהתאם להוראות ההסדר התחיקתי. שירותים אלו יכללו:
 - (א) הפקדת כספים בעבור עובדי החברה לקרן הפנסיה;
 - (ב) העברת מידע אגב הפקדת כספים כאמור בפסקה (א) לעיל;
 - (ג) טיפול במשוב לבקרה בין הגופים המוסדיים ובין החברה אגב הפקדת כספים כאמור בפסקה (א) לעיל;
 - (ד) פעולות תפעול נוספות שיורה הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר;

וכל האמור לעיל כקבוע בהוראות ההסדר התחיקתי מעת לעת, ובכללן במישורין פיננסיים

1.3. במסגרת האמור בסעיף 1.2 לעיל, ומבלי לגרוע מהאמור בו, תפעל קרן הפנסיה כדלקמן:

1.3.1. קרן הפנסיה תספק תפעול וטיפול שוטף בהסדרי גביה ותשלומים להסדרים הפנסיוניים, וזאת הן ברמת תפעול ביצוע ההפקדות להסדרים הפנסיוניים (סליקת הכספים) והן ברמת הפקת כל הדיווחים הנדרשים בנושא, בהתאם להסדר התחיקתי למבוטחי הקרן בלבד.

1.3.2. קרן הפנסיה תהיה אחראית לביצוע פיקוח ובקרה על קליטת הכספים באופן מרוכז כפי שיועברו לידיה על ידי החברה (ככל שיועברו אליה) ופיזורם/פיצולם בצורה תקינה, ובהתאם להוראות החוק.

1.3.3. קרן הפנסיה תוודא כי התשלומים שהועברו מאת החברה בגין עובדיה, נסלקו על ידיה ובהתאם לדו"ח התשלומים המאושר ותעדכן את החברה בדבר העברת דוחות היזונים חוזרים לעניין קליטת הכספים ורישום הזכויות לטובת העובדים.

1.3.4. קרן הפנסיה תטפל בכל ליקוי/שגיאה שיימצאו או יועלו במסגרת ההיזונים החוזרים.

קרן הפנסיה תעדכן את החברה בכל ליקוי או שגיאה חריגים או שביחס אליהם, נדרשת, לדעת קרן הפנסיה, מעורבותה של החברה. קרן הפנסיה תפעל בשיתוף פעולה ובהתאם להנחיית החברה לצורך הסדרת כל ליקוי או שגיאה, ככל שתיתן הנחייה כזו בידי החברה, והכל בלוחות זמנים אשר יאפשרו לחברה עמידה בהוראות ההסדר התחיקתי.

1.3.5 דוחות נוספים

1.3.5.1 דוח צבירת פיצויים לכלל העובדים – קרן הפנסיה תעביר באופן יזום על ידי לחברה דוח צבירת פיצויים לאחר בקרה ואימות סך הנתונים בצורה מדויקת ומחייבת עבור כלל עובדי החברה. דוח שנתי בענין זה יסופק במהלך אוקטובר בהתאם לדרישת החברה, או במועד אחר ככל שיידרש על ידי החברה ובפורמט הגשה כפי שתגדיר החברה.

1.3.5.1 דוח אומדן פיצויים רבעוני - קרן הפנסיה תספק לחברה דוח אומדן פיצויים עד ה 20 לחודש האחרון לאותו רבעון. דוח זה יוגש על פי פירוט סך פיצויים לעובד וסה"כ.

1.3.5.2 דוח צבירת פיצויים ביחס לעובד בודד – קרן הפנסיה תעביר לחברה דוח צבירת פיצויים ביחס לעובד בודד, לבקשת החברה.

1.3.5.3 דוחות גביה ודוחות מרוכזים – קרן הפנסיה תציג דוחות גביה ודוחות מרוכזים כמפורט ברשימה המצורפת בסעיף זה. אחת לרבעון ולבקשת החברה, וזאת בתוך 5 ימי עסקים ולא יאוחר מ- 30 ימי עסקים מקבלת הבקשה במשרדי קרן הפנסיה (כתלות במורכבות וזמינות הדוח המבוקש) בתיאום מול קרן הפנסיה באשר למבנה הדו"ח ולו"ז.

א. בקרת כיסוי פנסיית נכות – תבוצע בתדירות שנתית בגין השנה הקלנדרית החולפת. דוח זה יועבר ליועץ הפנסיוני עד 28/02 לשנה העוקבת.

ב. בקרת דמי ניהול – תבוצע בתדירות שנתית בגין השנה הקלנדרית החולפת. דוח זה יועבר ליועץ הפנסיוני עד 28/02 לשנה העוקבת.

ג. כל דוח נוסף שאינו מופיע בסעיף זה, יימסר בכפוף להסכמה ותיאום מראש בין הצדדים.

1.3.6 סיום העסקתו של העובד בחברה

1.3.6.1 קרן הפנסיה תטפל בשיתוף פעולה עם החברה בטפסים הדרושים להשלמת הליך עזיבה של עובד החברה.

1.3.6.2 בסיום העסקתו של עובד בחברה, תטפל קרן הפנסיה במסירת דוחות מעודכנים שונים לחברה ולעובד, הנפקת טפסים הנדרשים לצורך פניית העובד ו/או החברה לטובת פקיד השומה והכל בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי. הנפקת טופס 161 תעשה ע"י קרן הפנסיה, והכל בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי.

קרן הפנסיה תנפיק טופס עזר בדבר דוח ערכי פדיון צבירת הפיצויים למעסיק זאת בתוך 5 ימי עסקים מיום בקשת הנפקת טופס כאמור בידי החברה.

1.3.6.3 קרן הפנסיה תטפל בצירוף עובדים חדשים בחברה לקרן ברירת מחדל לפי סעיף 20(ב) לחוק קופות הגמל, בכפוף להוראות סעיף 20(ב) לחוק קופות הגמל ("הסדר ברירת מחדל").

1.4 החברה תעביר לקרן הפנסיה במסגרת דיווח חודשי שוטף מידע על צירוף עובד חדש לחברה.

1.5 במתן שירותי התפעול תשמור קרן הפנסיה על רמת שירות גבוהה ביותר המקובלת בשוק ו/או נהוגה אצל קרן הפנסיה לגבי שאר לקוחותיה באשר הם.

1.6 קרן הפנסיה תמנה בעל תפקיד מטעמה לטיפול שוטף בכל פניות החברה בקשר עם שירותי התפעול, אשר יהא בעל ניסיון וידע בתחום מתן שירותי התפעול ("רפרנט התפעול"). רפרנט התפעול יעמוד לרשות החברה בזמינות מירבית, בימים א' עד ה' בין השעות 8:00 עד 16:00.

1.7 החברה מינתה יועץ פנסיוני מטעמה, יש לראות ביועץ כפועל מטעמה של החברה, וכל דרישה או בקשה המופיעה בהסכם זה, תימסר ליועץ על פי אותן הגדרות

1.8 תפעול כיסוי ביטוחי זמני לעובדים חדשים
קרן הפנסיה תבטח בכיסוי זמני (למקרה פטירה ונכות) כל עובד חדש שנקלט לארגון על פי
הוראות התקנון האחד.

2 שירותי השיווק הפנסיוני אשר תעניק קרן הפנסיה לעובדי החברה המעוניינים בכך

2.1.1 קרן הפנסיה תבחן את הצורך במתן המלצה לעניין שיפור, שדרוג, הקטנת
דמי ניהול לסוגיהם.

2.1.2 קרן הפנסיה תפעל להתאמת כיסויים למקרה אובדני כושר עבודה ונכויות
על פי חוק.

2.1.3 קרן הפנסיה תפעל להתאמת כיסוי למקרה סיכון על פי חוק.

2.1.4 מתן שירותי השיווק הפנסיוני בידי קרן הפנסיה יינתן בכל עת בו יפורסמו
שינויי חקיקה ו/או מידע פנסיוני רלוונטיים לשיווק פנסיוני.

2.1.5 קרן הפנסיה תספק כל שירות ו/או פעולה אחרים כפי שהוסכם בין הצדדים
לעניין זה ובכפוף להוראות ההסדר התחיקתי.

2.2 קרן הפנסיה מתחייבת להעניק לכל עובדי החברה המעוניינים בשירות שיווק פנסיוני
ממנה, טיפול ושירות ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ובאופן שווה לכולם.

2.3 איש הקשר בקרן הפנסיה בקשר עם שירותי השיווק הפנסיוני.
קרן הפנסיה תמנה איש הקשר לעובדי החברה (מנהל התיק) אשר יהיה מופקד על
הקשר עם העובדים ועבודות השטח הנדרשת לפי מפרט שירות זה. איש הקשר יהיה
זמין לעובדים המעוניינים בשירותי שיווק פנסיוני מקרן הפנסיה, בימים א' עד ה' בין
השעות 8:00 עד 16:00.

(א) מנהל התיק יהיה איש הקשר המרכזי לפניות החברה בקשר עם מתן השירותים
האמורים ולעובדים ויוגדר כברירת המחדל לפניות ודרישות העובדים והנהלת
החברה בקשר עם ההתקשרות בהסכם זה בהקשר שירותי השיווק הפנסיוני. אין
באמור כדי לגרוע מאפשרות העובדים לפנות לנציגי קרן הפנסיה שהינם בעלי הרישיון
המטפלים בעניינם או לקרן הפנסיה עצמה.

(ב) מנהל התיק אף ישמש כמנהל השרות לחברה, אשר ירכז את כלל פניות העובדים
המקבלים שירותי שיווק פנסיוני מאת קרן הפנסיה (בהתאם לרצונם) במשרד קרן
הפנסיה, ינתבם לגורמים הרלוונטיים בקרן הפנסיה, ויהיה אחראי למענה ראוי
ובזמינות מרבית לעובדים, בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי.

(ג) ככל שיידרש בירור נוסף בקשר עם שירותי שיווק פנסיוני נשוא ההסכם, יבצע איש הקשר
לעיל את הבירור הנדרש והוא אשר יחזור ויעדכן את המעסיק ו/או העובד, לפי העניין.

2.4 מנהל התיק ייפגש עם העובדים המעוניינים בקבלת שירותי שיווק פנסיוני מקרן

הפנסיה, לכל המאוחר בתוך 20 ימי עבודה במתקני החברה, בקרות כל המאירועים הבאים:

- (א) לפי בקשת העובד.
- (ב) עם קליטת עובד חדש (לפי בקשת המעסיק)
לעניין קליטת עובד חדש – קרן הפנסיה תפעל לקבלת המידע מהמסלקה הפנסיונית, בהתאם לחוק. הפניה למסלקה תמומן במלואה ע"ח קרן הפנסיה בלבד.
- (ג) ביוזמתו עם עובד ששכרו עלה בלמעלה מתקרת השכר הקובע.
- (ד) בעת שינוי מצב משפחתי של העובד (נישואים, גירושים, לידת ילד וכדומה), ככל שהעובד האמור מעוניין בכך ועדכן את קרן הפנסיה בכך.
- (ה) במקרה של יציאת העובד לחל"ת/חל"ד/חופשה ממושכת ו/או כל היעדרות אחרת, העולה על תקופה של חודש קלנדרי שלם, או צפויה לעלות על תקופה זו.
- (ו) כל עובד אשר נמצא 5 שנים לפני גיל פרישה, לטובת בניית תחזיות והכנה לפרישה.
- (ז) בכל שינוי רגולטורי, מיסויי, כפי שיקבע ויפורסם על ידי הרשויות במדינת ישראל, והכל ככל שהעובד האמור מעוניין בכך.
- (ח) עם סיום העסקתו של העובד בחברה- טיפול קרן הפנסיה יכלול תכנון מס לפרישה ככל שהעובד האמור מעוניין בכך, מתן הנחיות וטיפול מלא של קרן הפנסיה בכל הנדרש לשמירת זכויות בתכנית הפנסיונית והכל בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי.
- (ט) תביעות ביטוח לסוגיהן, ככל שהעובד האמור מעוניין בכך.
- (י) אירועים מיוחדים על פי דרישה, ככל שהעובד האמור מעוניין בכך.

2.5 מנהל התיק יהיה נוכח בכל אחד מאתרי החברה כפי שיידרש, במועדים קבועים כפי שיקבע מראש בין הצדדים.

2.6 החברה מתחייבת לאפשר לנציג קרן הפנסיה להיפגש עם העובדים המעוניינים בפגישה כאמור לעניין ההסדרים הפנסיוניים של העובד בקשר עם העסקתו בחברה, ביחידות ובחדר נפרד.

2.7 בכל פגישת שיווק פנסיוני של קרן הפנסיה עם העובד החפץ בפגישה כאמור, יעודכן העובד לגבי מצבו הביטוחי הפנסיוני, יקבל לידיו דוח מרכז המסכם את מצבו לגבי כיסוי הפנסיה על שמו, צבירת חסכון ו/או קצבתו לתאריך, פירוט תשלומיו וכו'. בפגישה תיבדק התאמת המערך הפנסיוני לאפשרויות הפנסיוניות הקיימות באותה עת, למצבו המשפחתי, למקורות, נכסים והתחייבויות, לרצונות

העובד ועוד והכל בהתאם ובכפוף להוראות ההסדר התחיקתי, לרבות החלשות על קרן הפנסיה במעמדה כבעלת רישיון סוכן ביטוח פנסיוני.

2.8 איש הקשר הרלוונטי, שהינו בעל רישיון פנסיוני בקרן הפנסיה, יקיים עם העובד (המעוניין בכך) בירור צרכים בהתאם להוראות ההסדר התחיקתי, ובכלל זה יברר עימו את הפרטים הנדרשים לצורך מתן המלצה על כדאיות חסכון במוצר פנסיוני, וכן לגבי תוכניות התנאים הסוציאליים הקיימות בידיו כיום במידה וישנם. מבלי לגרוע מהוראות הדין בקשר עם מתן שירותי שיווק פנסיוני, איש הקשר ימסור בפני העובד לבחירתו מספר אלטרנטיבות בצורה כתובה ובליווי המחשה מספרית ואיכותית מפורטת הכוללת סכומים בכיסוי למקרה נכות, פטירה, תחזית צבירה לגיל פרישה וסך כולל על בסיס הנחות זהות על פי ההסדר התחיקתי וחישובים (ריבית, חישוב תקופת תשלום, סך תשלום וכו') למערכים הפנסיוניים המתאימים ביותר לצרכים ומאפייני העובד כפי שעלו מניתוח צרכים ביטוחיים פנסיוניים ואישיים בפגישה כאמור.

2.9 קרן הפנסיה תספק שירותי שיווק פנסיוני לעובדים המעוניינים בכך בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי, הסכם קיבוצי ו/או צווי הרחבה ו/או הוראות אחרות כפי שיחולו, ותוך התחשבות ושמירת התוכנית הטובה ביותר לעובד, תוך הימנעות מגרימת כל נזק כלכלי או ביטוחי הכרוך בהפסקת תוכניות קרנות קיימות.

2.10 מנהל התיק המטפל ונותן שירות לעובדי החברה המעוניינים בכך, בכל הקשור לסיום עבודה וההנהלה ילווה את העובד, החפץ בכך, בעת עזיבת העבודה, יסביר לעובד בכתב ובעל פה את כל האפשרויות העומדות בפניו ואת זכויותיו וכן יסייע לעובד במילוי הטפסים הרלוונטים, ובהשלמת הטפסים הנחוצים לצורך הסדרת הליכי המס (טופס 161א', 161), או טפסים הקשורים עם פדיון פיצויים על פי הצורך.

מיד עם קבלת טופס 161 חתום, יועבר התיק להמשך טיפול מנהל התיק, לצורך תיאום פגישה פרונטלית עם העובד מבוטח, ככל שהני"ל חפץ בכך. מנהל התיק יהיה רשאי להיעזר בגורמים נוספים הקיימים אצל קרן הפנסיה למתן שירות מלא ומקיף, אך הוא יהיה זה שייפגש עם העובדים, המעוניינים בפגישה כאמור, בפגישת סיום העבודה.

2.11 קרן הפנסיה מתחייבת לטפל בכל ההיבטים של מקרה תביעה לקבלת תגמולי ביטוח, במסגרת כל סוג כיסוי ביטוחי הקיים בתוכנית הפנסיונית על שם העובד עד לקבלת סך התשלום.

2.12 קרן הפנסיה מתחייבת לקיים מפגש במשרדי החברה, עם מקבלי החלטות

- 2.12.1 פגישות שהתקיימו עם עובדי החברה ברבעון האחרון (לפי פירוט של עובדים חדשים שנקלטו, עובדים שסיימו עבודתם, עובדים המעוניינים בפגישות שוטפות "פגישות שירות").
- 2.12.2 סקירה על ההתפתחויות הפנסיוניות והפיננסיות בישראל, והצגת ביצועי בתי ההשקעות וקרנות הפנסיה.
- 2.12.3 כל נושא אחר המחייב או המצריך עדכון שוטף של החברה בהוראת ההסדר התחיקתי.
- 3 זמני שירות (בין בקשר עם שירותי התפעול לחברה ובין בקשר עם שירותי השיווק הפנסיוני)
- 3.1 פנייה באמצעות דואר אלקטרוני בתוך 24 שעות מקבלת הדואר אצל קרן הפנסיה.
- 3.1 פנייה טלפונית מענה מיידי על ידי דלפק שירות.
- 3.2 פנייה לברור טלפוני עם מנהל התיק/רפרנט התפעול, לפי העניין, תענה תוך 48 שעות, במידה ונדרש ברור נוסף יענה בתוך 2 ימי עבודה.
- 4 ככל שהחברה תדרוש, קרן הפנסיה תעמיד לרשות הנהלת החברה ועובדיה, לפי העניין, בתוך 60 יום מועד דרישת החברה, אתר אינטרנט אינטראקטיבי פעיל ומאובטח על פי תקני האבטחה המחמירים לאתר אינטרנט. האתר יכלול מידע הן ברמת החברה ביחס לשירותי התפעול הנמסרים לה והן ברמת העובד ביחס לשירותי השיווק הפנסיוני אשר מסופקים לו (ככל שחפץ בקבלת שירות כאמור מקרן הפנסיה), בו יוכלו לקבל ולמסור החברה והעובד מידע עדכני שיכלול בין היתר נתונים אישיים, סכומי הביטוח והחיסכון הצבורים באפיקי החיסכון, הפקדות אחרונות ויתרות בקופות, לפי העניין.
- 5 קרן הפנסיה תעמיד לרשות הנהלת החברה ועובדיה, לפי העניין, בתוך 60 יום מסיום קליטת קבצי עובדי החברה ולא לפני חודש 09/2018 אתר אינטרנט אינטראקטיבי פעיל ומאובטח על פי תקני האבטחה המחמירים לאתר אינטרנט. האתר יכלול מידע הן ברמת החברה ביחס לשירותי התפעול הנמסרים לה והן ברמת העובד ביחס לשירותי השיווק הפנסיוני אשר מסופקים לו (ככל שחפץ בקבלת שירות כאמור מקרן הפנסיה), בו יוכלו לקבל ולמסור החברה והעובד מידע עדכני שיכלול בין היתר נתונים אישיים, סכומי הביטוח והחיסכון הצבורים באפיקי החיסכון הביטוח הגמל וההשתלמות השונים, הפקדות אחרונות ויתרות בקופות, לפי העניין. קרן הפנסיה מתחייבת להתאמה מלאה בין כלל המידע המופיע באתר לבין המידע הקיים בגופים המוסדיים, תוך עמידה בכלל הוראות ההסכם הנוגעות להבטחת פרטיות וסודיות המידע.

6 קרן הפנסיה תעמיד לרשות החברה פורטל מעסיקים, אשר באמצעותו יוכל נציג החברה או מי שהוסמך מטעמה, לקבל מידע אודות חשבונות הפנסיה של עובדיו, לרבות המידע הבא:

- 6.1 דיווח רשימות שכר.
- 6.2 מעקב אחר הפקדות שוטפות ברמת העובד הבודד.
- 6.3 מעקב הפקדות ברמת המפעל (לפי חלוקה של תגמולים ופיצויים).
- 6.4 דוח ערכי פדיון פיצויים בגין עובד פרטני וברמה מפעלית.
- 6.5 אישורי מס לצרכי הפקדות מפעלים.
- 6.6 דוח פיגורים.
- 6.7 הפקת טופסי 161, 161א.
- 6.8 דיווח על עזיבת עבודה או חלי"ת/חל"ד של העובד.
- 6.9 דוחות היזונים חוזרים לעניין קליטת הכספים ורישום הזכויות לטובת העובדים.

7 קרן הפנסיה תעמיד לרשות החברה את האופציה לדווח ולשלם בפורמט דיגיטלי, בהתאם להוראות משרד האוצר בדבר ממשק מעסיקים אחיד, וללא חיוב מצד החברה.

8 קרן הפנסיה תעמיד לרשות העובד והחברה מוקד שירות לקוחות טלפוני הזמין בימים א-ה בין השעות 8:00 עד 16:00 אשר ייספק לפונה שירות ומענה ברמה מקצועית גבוהה, ויאפשר לקבל מידע על התוכניות, לרבות ערכי צבירות, אישורי מס, הצהרות הון, בירור זכויות וליווי בעזיבת עבודה.

9 שמירת סודיות - קרן הפנסיה מתחייבת כי היא עצמה, לרבות עובדיה ו/או מי מטעמה, ישמרו בסוד ולא יעבירו, לא יודיעו, לא ימסרו, ולא יביאו לידיעת כל אדם, כל מידע סודי שיגיע אליהם ומטעמם בקשר עם ביצוע חוזה זה והשירותים על פיו למעט במקרים בהם הם נדרשים לעשות כן לצורך ביצוע הסכם זה.

9.1 קרן הפנסיה מתחייבת שלא להעתיק או לפרסם בדרך כלשהי מסמכים המתייחסים למידע סודי ולא יעלה על הכתב ו/או בכל מדיה אחרת את המידע הסודי, אלא אם ובאותה מידה שהדבר נחוץ לה לצורך ביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה.

9.2 קרן הפנסיה מתחייבת שלא לאסוף מידע בדרכים בלתי חוקיות או לעשות שימוש במאגרי מידע שימסרו לה לטובת פעולות שיווק ומכירה.

10 היעדר יחסי עובד ומעסיק - מובהר ומוסכם כי בין הצדדים לא יתקיימו יחסי עובד ומעסיק וקרן הפנסיה תהיה אחראית הבלעדית להעסקת כל הפועלים מטעמה במסגרת מתן השירותים.

עקרון היסוד של החברה הינו: **מעטפת שירות בהתאמה אישית, הן לעובד והן למעסיק.**

אנו יודעים כי צורכי השירות של לקוחותינו משתנים: לכל מעסיק פרופיל ייחודי ולכל עמית אופק השקעה אחר וצרכים פנסיוניים שונים, על כן נדאג לבצע תיאום ציפיות ו"לתפור" עבור הקריה האקדמית קריית אונו. את ה"חליפה" הרצויה.

להלן רשימה עיקרית של השירותים המוצעים:

א. רשת נקודות שירות

- (1) **שירות שטח** של נציגים קבועים בעלי רישיון משווק פנסיוני בבית העסק, במועדים אשר תואמו מראש מול החברה, תוך אפשרות לשירות על בסיס שוטף.
- (2) **בעלי רישיון משווק פנסיוני זמינים בפריסה ארצית** לפגישות אישיות עם המעוניינים בכך בביתם. לרשות כל אחד מבעלי הרישיון הפנסיוני אמצעי מחשוב ניידים המאפשרים לספק בזמן אמת את כל נתוני העמית.
- (3) **קבלת קהל ומענה טלפוני** במשרדי החברה החל מ-08:00 ועד 16:00.
- (4) אפשרות פנייה למשרדי החברה באמצעות פקס, דואר, ודוא"ל, תוך אפשרות **גישה לנתונים האישיים** של כל עמית באתר האינטרנט "**הלמן-אלדובי באינטרנט**", www.hag.co.il, המאפשר הורדת טפסים שונים לצורך מילוי ושליחתם לחברה. המערכת נוחה לשימוש ומספקת מגוון דו"חות ונתונים. בנוסף, מאפשר האתר פנייה לנציגי שירות הלקוחות ולממונה על פניות הציבור בחברה

ב. שירות למעסיק

- (1) **קשר ויחס אישי** - יחסי עבודה צמודים וטובים עם חשבי השכר תוך בקיאות ויעילות בתהליכי העבודה, לרבות טיפול בטופסי פתיחת ההפקדות לקופות גמל וקרנות פנסיה וכן עבודה מול תוכנות השכר השונות.
- (2) **אישורים ודו"חות** - ניתן לקבל אישורי הפקדות ו/או יתרות פיצויים בגין קופות הגמל, קרנות ההשתלמות והפנסיה של העובדים בארגון וכן ניתן לבצע בירורים כספיים (גבייה)
- (3) **מוקד שירות ייעודי** ונפרד למעסיקים המתמחה ומיומן במתן מענה לכל צרכי ופניות המעסיק לרבות התמחות בחוקים, תקנות ונהלי עבודה הרלוונטיים למעסיק ולצרכיו.
- (4) **אזור ייעודי למעסיקים באתר האינטרנט של החברה** - המאפשר קבלת מידע, הנפקת אישורים שונים, קריאת כתבות ועוד.
- (5) **מתן הרצאות, ימי עיון, כנסים לעובדים בנושאים פנסיוניים, פיננסיים, שכר, פרישה, העשרה ועוד** המועברים על ידי מומחים בתחומים אלה, על פי דרישה ובתיאום מראש,

במיקום נוח לעובדים או למעסיקהם (ניתן למצוא רשימת הרצאות עשירה באתר האינטרנט).
המתעדכנת מעת לעת, באזור הייעודי למעסיקים באתר האינטרנט).

ג. דמי ניהול

דמי הניהול המוצעים עבור קרן פנסיה.

א. עובדי מכללת ספיר ייהנו מהטבה¹ משמעותית בדמי הניהול:

בקרן פנסיה: 1.49% מההפקדה ו-0.05% מהצבירה
דמי ניהול לפנסיונרים בקרן הפנסיה: 0.3% מהצבירה

ד. שרותים נוספים

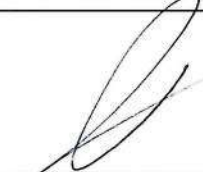
(1) אבחון צרכים פנסיוניים באמצעות שימוש במסלוקה הפנסיונית - כאשר הפניה למסלוקה תמומן במלואה ע"ח הלמן-אלדובי קופות גמל ופנסיה בע"מ בלבד. שרות זה מאפשר לבחון בזמן אמת את הצרכים הפנסיוניים של העמית ואף לספק המלצות לגבי הרכב התיק הפנסיוני של העמית.

חשוב לציין כי אנו רואים בכך לקוח חשוב בפעילותנו וככזה נעניק לכם את כל המשאבים הדרושים לצורך עמידה בסטנדרט הגבוה ביותר של שירות ומקצועיות.

הסכם זה יעמוד לתוקפו מיום חתימתו ולתקופה בלתי מוגבלת, אשר כל אחד מהצדדים יהיה רשאי לסיימו בהודעה מראש בת 60 ימים.

עם ההודעה על סיום ההסכם או ביטולו מכל סיבה שהיא, מתחייבת קרן הפנסיה להעביר את כל המידע הנדרש מהחברה, לרבות תיעוד של כל הקבצים בפורמט הדיגיטלי (כפי שהוגדרו בתנאי השוק בתקופת ההסכם) אשר הועברו על ידו לכל הגופים המוסדיים, בכפוף להוראות כל דין, לצורך המשך תפעול תקין של הסדרי הביטוח והפנסיה כאמור.

בברכה,


הלמן אלדובי
קופות גמל ופנסיה בע"מ

¹ שיעור דמי הניהול הינו בכפוף לכל דין ובשיקול דעת של החברה המנהלת.