

דוח שנתי לשנת 2024

שירות לאזרחים ותיקים

ינואר 2025

הכשרה חברה לביטוח בע"מ

דוח שנתי לשנת 2024 - שירות לאזרחים ותיקים

1 מבוא

1.1 החברה חרתה על דגלה להעניק שירות אישי, נגיש, מהיר, פשוט ואמין לכל לקוחותיה לרבות ובמיוחד לאזרחים ותיקים.

"אזרח ותיק" הינו - מי שמלאו לו 67 שנים.

1.2 החברה פועלת בכפוף לחוזרים שפורסמו על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: "הרשות") בעניין אזרחים ותיקים, הכל כפי שיפורט בהמשך.

1.3 להלן החוזרים הרלוונטיים לדוח זה, שתחולתם החל מיום 2.7.22 (להלן: "החוזרים"):

1.3.2 חוזר 2022-9-1 וחוזר 2022-9-17 שעניינם "שירות ללקוחות לגופים מוסדיים".

1.3.3 חוזר 2022-1-1 וחוזר 2022-1-10 שעניינם "צירוף לביטוח".

1.3.4 חוזר 2022-9-3 שעניינו "הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת ברור פניות הציבור".

1.3.5 חוזר 2022-9-2 שעניינו "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

1.4 בהתאם לקבוע בחוזרים, החברה קבעה נוהל והנחיות עבודה לאופן טיפול באזרחים ותיקים בחברה, אשר בהתאם לנוהל, נקבע בין היתר, כי יש לנהוג בתום לב, במקצועיות, ביעילות ובשקיפות, כנדרש מהוראות הדין.

2 סקירת הפעולות אשר בוצעו בחברה ליישום החוזרים לעניין זיהוי ושירות לאזרח ותיק:

2.1 החברה מינתה עובד בכיר כממונה על ענייני אזרחים ותיקים (להלן: "הממונה"). הממונה מעביר דיווחים בענייני אזרחים ותיקים, מעת לעת, למנהלי האגפים ולמנהל הישיר מטעמו.

החברה ביצעה תיקון של מדיניות שירות הלקוחות והוסיפה תוויות מדיניות ייעודית למתן שירות לאזרחים ותיקים, תוך יצירת תכנית עבודה מוגדרת ליישום המדיניות. מהדורתה האחרונה של מדיניות בשירות תוקפה ע"י הדירקטוריון בחודש דצמבר 2024.

2.2 הכשרת עובדי וסוכני החברה - החברה ביצעה בשנת 2022 הדרכות מקצועיות בהיקף של 3

שעות כל הדרכה, כנדרש בחוזרים, למוקדנים, משווקים, נותני השירות לאוכלוסיית אזרחים ותיקים וכן למרבית סוכני החברה. ההכשרה המקצועית התמקדה, בין היתר, בהיבט הפסיכולוגי, הקוגניטיבי והסוציאלי ובמאפיינים הייחודיים של ניצולי שואה וכלים לשיח עם אזרח ותיק כגון: קצב דיבור, מגבלות טכנולוגיות, שפה, שיקוף שיחה, וכן כלים להקשבה פעילה וסובלנות אמפתיה ורגישות לאוכלוסייה זו.

החברה מבצעת פעמיים בשנה הדרכות פרונטליות לעובדים חדשים שנקלטים בחברה -

ההדרכות מתבצעות בתחילת השנה ובמחצית השנייה של השנה.

כמו כן, החברה בדרך קבע מבצעת הדרכות ריענון באמצעות לומדה אחת לשנה לעובדים אשר עברו את ההדרכה הראשונית בהיקף של 3 שעות.

בנוסף, החברה ממשיכה לקיים הדרכות מקצועיות לעובדים חדשים, אשר טרם עברו את ההדרכה, בהיקף של 3 שעות הדרכה.

2.3 יצירת נתב ייעודי לאזרח ותיק - החברה יצרה נתב שיחות ייעודי לאזרחים ותיקים, כאשר

בעת פניה למוקד הטלפוני של החברה ולאחר הקלדת תעודת זהות, האזרח הוותיק מופנה באופן אוטומטי לנציג שירות אנושי, ללא צורך בהקלדת קוד סודי. בנוסף, במידה ויש עיכוב במענה, הנתב יעדכן את מיקומו של האזרח הוותיק בתור למענה אנושי. כמו כן, הלקוח מזהה באופן חד-חד ערכי בטרם תחילת השיחה.

2.4 זיהוי אזרח ותיק במערכות החברה - החברה הוסיפה סמן זיהוי במערכותיה עבור

המבוטחים והפונים אליה, אשר הינם אזרחים ותיקים, כך שיינתן להם שירות מהיר ומותאם. כאשר אזרח ותיק יפנה לשירות הלקוחות של החברה ויקליד את תעודת הזהות שלו, המערכת מזהה, כי מדובר באזרח ותיק וישנה הודעה מתפרצת לנציג, כי מדובר באזרח ותיק.

עדכון באתר האינטרנט של החברה ובאזור האישי - לאור הוראות החוזרים, הכניסה

החברה הודעה הן באתר החברה והן באזור האישי של מבוטחיה, בנוסחה כדלקמן: "במידה והנך מעל גיל 67, הנך מוזמן/נת לפנות לחברתנו באמצעים הבאים ותקבלוי קדימות במענה: בטלפון: 3453 *

פקס: 03-5106262 ומייל: moked-clali@hcsra.co.il."

2.5 גורם נוסף - החברה מאפשרת הוספה של גורם נוסף מטעמו בכל שלב לשיחות ואו לכל

תקשורת מול החברה, אשר מתבצעות עם אזרחים ותיקים ומיידעת את האזרח הוותיק על כך, זאת על מנת לסייע לו בקבלת החלטות או ביצוע פעולות בקשר עם הכיסוי הביטוחי.

2.6 פניה אקטיבית לאזרח ותיק ב"צומת מרכזית" - החברה יוזמת פניות טלפוניות לאזרחים ותיקים בצמתים מרכזיים כפי שהוגדרו בחוזרים (ביטול פוליסה עקב חוב והעלאת פרמיה שלא בהתאם לדף פרטי הביטוח ושינוי סכום הביטוח), לשם מתן מידע מהותי וללא כל פעולה שיווקית.

2.7 בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור של אזרחים ותיקים - החברה מאפשרת לאזרחים ותיקים למצות את זכויותיהם, תוך התאמת הליך הבירור ויישוב התביעות למאפיינים המיוחדים לאוכלוסייה זו. במסגרת זו, החברה מאפשרת למבוטח שהוא אזרח ותיק להגיש תביעה בעל פה ככל שהוא מעוניין בכך, באופן שמילוי הטופס נעשה ע"י נציג החברה, בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק.

כמו כן, ככל שיש חוסר במסמכים לצורך בירור התביעה, נציגי החברה יוצרים קשר טלפוני עם האזרח הוותיק ומיידעים אותו בכך וזאת כאמור בנוסף למשלוח הודעה על השלמת מסמכים במייל או בדואר.

החברה צמצמה את זמני המענה לאזרח ותיק, אשר מקבל קדימות בתור עבודה. הודעות המשך בירור או הפסקת בירור – לאזרח ותיק נמסרת הודעת המשך בירור או הפסקת בירור גם בע"פ וגם בכתב למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עמו.

בירור התביעה בעזרת מומחה - כאשר החברה מעוניינת במומחה להערכת הנזק הנתבע, כאשר מדובר באזרח ותיק תימסר על כך הודעה בע"פ ובכתב ע"י נציג החברה, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עמו.

2.8 קביעת כללים לאיתור ומניעת ניצול כלכלי - החברה קבעה מקרים שיוגדרו "כחשודים" לצורך בחינת קיומה של סיטואציה לניצול כלכלי של מבוטח, אשר הינו אזרח ותיק. בין היתר, קבעה החברה סכומים לביצוע פדיון וכן פניה מאת גורם שאינו המבוטח ו/או אחר כגון פנייה של צד שלישי בשם המבוטח ללא ידיעתו או הסכמתו.

2.9 שיווק יזום (צירוף לביטוח של אזרח ותיק) - הליך צירוף לביטוח של אזרחים ותיקים נעשה באופן מקצועי, מכבד ויעיל ותוך מניעת לחץ והפחדה. החברה פועלת בכפוף להוראות חוזר צירוף לביטוח, במקרה של שיווק יזום. הגורם המשווק מבצע את הליך הצירוף בהתאם לשלבים שפורטו בחוזר, בין היתר, שליחת תמצית כתובה של עיקרי הכיסוי המוצע וכן תיאום פגישה נוספת לאחר 2 ימים לפחות ממסירת מועד ההצעה לצורך המשך וסיום הליך השיווק, ככל שהמועמד מעוניין בכך. כמו כן, מוצע למועמד הביטוח להתייעץ עם גורם מטעמו.

2.10 **פניות ציבור** - תלונה המתקבלת על ידי אזור ותיק תענה לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה מהרשות. החברה הכניסה סימון למערכת ביחס לאזור ותיק וישנה הערה מתפרצת, כי מדובר באזור ותיק.

2.11 **העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות** – החברה מעסיקה אזרחים ותיקים וכן פועלת לבחינת העסקת אזרחים ותיקים במוקדי השירות השונים בחברה.

2.12 **בקרה** – החברה מבצעת בקורות ובין היתר האזנת לשיחות עם אזרחים וותיקים על מנת לוודא עמידה בנהלי החברה, ביחס לשירות אשר ניתן לאזרחים ותיקים.

3 נושאים לשיפור

- 3.1 המשך קיום ההדרכות לעובדים וסוכני החברה.
- 3.2 שיפור מנגנון זיהוי עובדים חדשים אשר לא עברו הדרכה של אזרחים ותיקים. כלל העובדים החדשים מקבלים הדרכה בנושא אזרחים ותיקים לצורך כך החברה מקיימת פעמיים בשנה הדרכות.
- 3.3 המשך שיפור רמת השירות לאזרחים ותיקים וצמצום זמני המענה לפניותיהם.
- 3.4 המשך שיפור בשביעות רצון של אזרחים ותיקים באמצעות בקרה שמבוצעת ע"י החברה.
- 3.5 לאור עדכון אתר החברה ישודרגו הממשקים של אזרחים ותיקים עם החברה לאפשר גישה נוחה ונגישה יותר.