



דו"ח שנתי בנושא אזרחים וותיקים (2022) דיוידשילד חברה לביטוח בע"מ

1. מבוא

- 1.1. שירות איכותי ואמין מהווה תנאי יסודי ליכולתו של לקוח לממש את זכויותיו, אל מול חברת ביטוח. בשנים האחרונות חלה עלייה בתוחלת החיים בישראל ובעולם, וכפועל יוצא, בני הגיל השלישי (מי שמלאו להם 67 שנים, להלן – "אזרחים ותיקים") מהווים ציבור גדול שיש לו ממשק משמעותי מול חברות ביטוח.
- 1.2. כדי להקל על אזרחים ותיקים במיצוי זכויותיהם אל מול חברות ביטוח, פרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון שורה של חוזרים והנחיות שנועדו להבטיח כי אזרחים ותיקים יקבלו שירות נאות, מהיר, מקצועי, יעיל ומכבד, בכל שלבי ההתקשרות והממשקים שלהם מול החברה – צירוף לביטוח, שירות, בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור.
- 1.3. דיוידשילד חברה לביטוח בע"מ (להלן – "החברה") עוסקת בביטוח בריאות וביטוח חיים למי ששוהים מחוץ למדינת מוצאם, וכן בביטוח נסיעות לחו"ל. החברה פועלת באמצעות סוכנויות הביטוח פספורטכארד ישראל סוכנות לביטוח כללי (2014) בע"מ ודיוידשילד סוכנות לביטוח חיים (2000) בע"מ (להלן ביחד: "הסוכנויות"). להלן החברה והסוכנויות ביחד: "קבוצת דיוידשילד פספורטכארד" או "הקבוצה".
- 1.4. קבוצת דיוידשילד פספורטכארד מייחסת חשיבות רבה למתן שירות איכותי, נגיש, אמין ויעיל לכלל לקוחותיה הקיימים והפוטנציאליים, ולהתאמת השירותים, ככל שנדרש, לצרכיהם המיוחדים של לקוחות עם מוגבלות ושל לקוחות שהם אזרחים ותיקים. את סטנדרט השירות הגבוה אליו שואפת הקבוצה משקפים מדדי רמת שירות (SLA) שנקבעו באמנות שירות בתחומי פעילותה השונים, שהם הדוקים משמעותית מהספים שנקבעו בהוראות הרגולציה.
- 1.5. בדו"ח זה מובאת סקירה של הפעולות העיקריות שבוצעו על ידי הקבוצה כדי להתאים את השירות הניתן על ידה לצרכי אזרחים וותיקים, עמידתה בתוכנית העבודה ובמדיניות למתן שירות לאוכלוסייה זו, וכן הצעות לשיפור.

2. היערכות - מדיניות השירות, ממונה, מיפוי ותוכנית עבודה

- 2.1. מדיניות השירות של הקבוצה הכוללת שני נדבכים - תשתית ארגונית ועקרונות וערכים למתן שירות - עודכנה והותאמה למתן שירות לאזרחים ותיקים. בכלל זה, נקבע מינוי ממונה אזרחים ותיקים והגדרת תפקידיו, וכן נקבעו פעולות מחויבות להתאמת השירות לאזרחים ותיקים.
- 2.2. סמנכ"לית השירות בכל אחת מהסוכנויות, מונתה כממונה על תחום אזרחים וותיקים ומרכזת את הטיפול באוכלוסייה זו.
- 2.3. נערך מיפוי של משימות נגזרות מהוראות הדין והמדיניות וגובשה תכנית עבודה ליישומן.

3. פעולות שננקטו במהלך השנה

3.1. נהלים

נקבעו נהלים להטמעת מדיניות החברה לעניין אזרחים ותיקים. במסגרת הנהלים נקבעו דגשים: לעניין מתן שירות לאזרחים ותיקים וטיפול בתביעות של אזרחים ותיקים, לעניין מקרים בהם יש להציע ללקוח שהוא אזרח ותיק להוסיף גורם מטעמו לשיחה, לעניין הצעה ללקוח שהוא אזרח ותיק להגיש תביעה בעל פה ולעניין פניות טלפוניות יזומות ללקוחות שהינם אזרחים ותיקים.

3.2. הכשרות

גובשה תכנית הכשרה בנושא מתן שירות לאזרחים ותיקים, הכוללת בין היתר התייחסות לקשיים עימם מתמודדים אזרחים ותיקים בהיבטים השונים, וכן כלים לשיח עם אזרחים ותיקים. תכנית ההכשרה שולבה בתוכנית ההכשרה הכוללת בעת קליטת עובדים חדשים. כמו כן, הכשרה בהיקף של 3 שעות, בוצעה ביחס למרבית נותני השירות בקבוצה, ותבוצע הדרכת ריענון מידי שנה.



3.3. נתב שיחות

לקבוצה נתבי שיחות נפרדים לפעילויות השונות. בנתבים השונים לא נדרשת הקלדת מספר זהות וקוד סודי לשם מעבר למענה אנושי והפונה מעודכן בדבר מיקומו בתור. באחת הפעילויות, הנתב לא כולל עדכון על מיקום בתור, וממילא המענה האנושי בנתב האמור הוא מיידי (כ-85% מהשיחות נענות תוך פחות מ-30 שניות).

3.4. בחינת שירותים הניתנים באמצעים דיגיטליים והתאמתם לאזרחים ותיקים

נערך מיפוי של כלל השירותים הניתנים ללקוחות הקבוצה באמצעים דיגיטליים, במטרה לבחון צורך בהתאמתם ללקוחות שהינם אזרחים וותיקים. בבחינת נתוני השימוש, נמצא כי מרבית הלקוחות שהינם אזרחים ותיקים פונים באמצעות אמצעים דיגיטליים וכי לעניין זה אין פער משמעותי בין שיעור השימוש באמצעים דיגיטליים בידי אזרחים ותיקים, לעומת יתר האוכלוסייה. בשלב זה שולבו באמצעים הדיגיטליים הקיימים מספר דגשים לסיוע לאזרחים ותיקים. בכל אופן, על פי נהלי הקבוצה, ככל שאזרח וותיק מביע קושי ביצירת קשר באמצעי דיגיטלי, נציג ייצור עמו קשר טלפוני או בכל אמצעי אחר, לפי בחירתו.

3.5. צירוף גורם נוסף

בנהלי הקבוצה פורטו המקרים בהם יוצע ללקוח אזרח ותיק לצרף גורם נוסף מטעמו לשיחה, וזאת, בדגש על מקרים בעלי השפעה משמעותית על זכויותיו של הלקוח, כגון שיחה המערבת קבלת החלטות, פעולות מורכבות או פעולות בעלות השלכות משמעותיות על הכיסוי הביטוחי.

3.6. מנגנון לפניה אקטיבית בצמתים מרכזיים

גובש הליך עבודה וכן נקבעו מקרים בהתקיימם ייצרו הנציגים קשר טלפוני עם לקוחות שהינם אזרחים ותיקים. בכלל זה, בנסיבות אלו: עדכון בדבר חוסר במסמכים, מתן הודעה בדבר המשך בירור תביעה שהוגשה על ידם או מסירת הודעה על ביטול פוליסה שאינו ביוזמת הלקוח. יובהר כי פניות אלו נועדו לצורך מסירת מידע ואינן משמשות לפעילות שיווקית.

3.7. מנגנון התראה במקרה של חשד לניצול כלכלי

הוגדרו "נקודות רגישות" ודרכי פעולה על מנת למנוע ניצול כלכלי של לקוח, אשר הינו אזרח ותיק. כך לדוגמא נקבעו הנחיות במקרה בו מתקבלת פניה מגורם שאינו המבוטח בשם המבוטח, מסירת אמצעי תשלום מתבצעת אך ורק מול המבוטח.

3.8. המלצה בדבר העסקת אזרחים ותיקים

הממונה על אזרחים ותיקים העבירה את המלצותיה להנהלת החברה בדבר גיוס אזרחים וותיקים כנותני שירות בקבוצה, תוך מתן דגשים ליתרונות בהעסקת פלח אוכלוסייה זו.

3.9. המלצה על קביעת נהלי שירות ומדדים

בסקירת מדדי השירות, נערכת התייחסות נפרדת לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. הנתונים מלמדים על מדדי שביעות רצון וזמני טיפול טובים יותר בקרב אוכלוסייה זו.

3.10. קיצור לוחות זמנים במענה לפניות ציבור

לוחות הזמנים למתן מענה לפניות ציבור של אזרחים ותיקים קוצרו מ-30 ימים ל-21 ימים ממועד קבלת הפניה. כמו כן, קוצרו לוחות הזמנים למענה לפניות לאדם עם מוגבלות ל-14 ימים מהיום קבלת הפניה. מערכת הכללים לשוב תביעות עודכנה בהתאם.

3.11. טיפול ויישוב תביעות

הנציגים הונחו להציע לתובעים שהינם אזרחים ותיקים להגיש את תביעתם בעל פה. במקרים אלו פניית התובע מועברת לנציגי התביעות לצורך יצירת קשר תוך יום עסקים אחד. כמו כן, נציגי התביעות מלווים את התובעים באופן אישי ופונים באופן יזום לתובע שהינו אזרח ותיק בהתאם בצמתים שהוגדרו כאמור בסעיף 3.6 לדוח זה על מנת למסור מידע ולעדכן בדבר התקדמות הטיפול בתביעה.