



# דיווח שנתי

## שירות לאזרחים ותיקים

כחלק מההחלטה להעניק לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים (גילאי 67 ומעלה) שירות מותאם ואפקטיבי, פרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון רגולציה מקיפה בעניין שירות לאזרחים ותיקים בגופים מוסדיים.

במסגרת הרגולציה החדשה, פורסמו תיקונים לארבעה חוזרים של הרשות (להלן: "החוזרים"):

1. חוזר 2022-9-1 וחוזר 2022-9-17 שעניינם שירות ללקוחות גופים מוסדיים.
  2. חוזר 2022-9-2 שעניינו בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור.
  3. חוזר 2022-9-3 שעניינו הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור.
  4. חוזר 2022-1-1 וחוזר 2022-1-10 שעניינם צירוף לביטוח.
- התיקון לחוזרים נכנס לתוקף ביום 2 ביולי 2022.

מתן שירות איכותי ומותאם ללקוחותיה של הקבוצה מהווה תנאי יסודי ליכולתם של הלקוחות לממש את זכויותיהם. הקבוצה מייחסת חשיבות רבה למתן שירות מותאם לאזרחיה הותיקים ומשקיעה מאמצים רבים בכדי לתת מענה יעיל, מותאם ומקצועי לכל לקוחותיה. מטרת מדיניות השירות לאזרחים ותיקים היא להתאים את השירות באופן ספציפי וייחודי, ולהבטיח רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבלים אזרחים ותיקים שבין לקוחות הקבוצה.

## להלן עיקרי הפעולות והשינויים שבוצעו ואשר יפורטו בהרחבה:

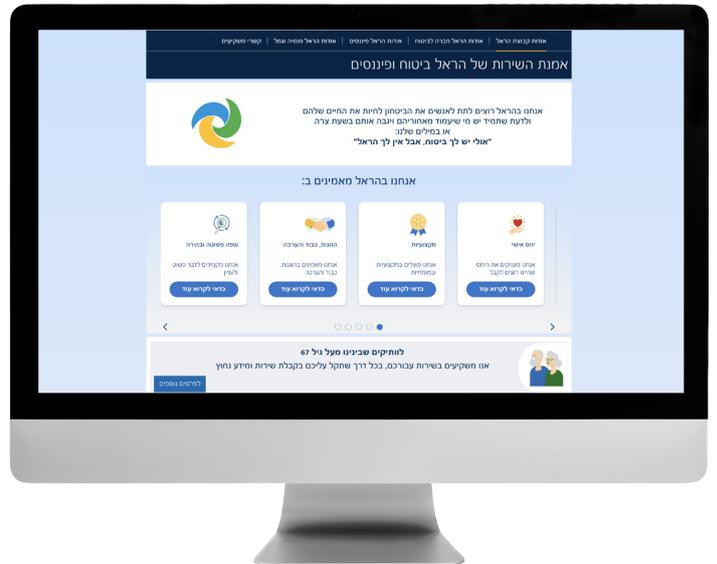
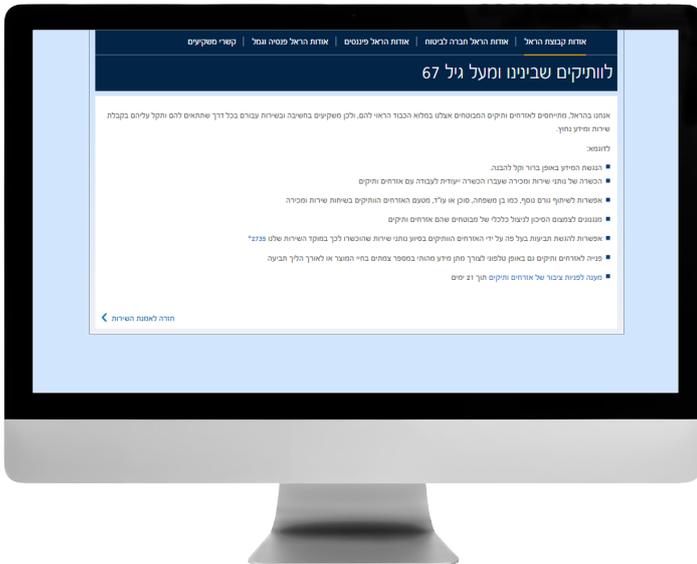
- ✓ מינוי ממונה אזרחים ותיקים
- ✓ אמנת שירות
- ✓ הכשרת נותני שירות
- ✓ נתב שיחות ייעודי
- ✓ טיפול בפניות שירות
- ✓ מנגנוני התרעה וזיהוי ניצול כלכלי
- ✓ התאמת שירותים דיגיטליים
- ✓ טיפול בתביעות וביצוע פניות טלפוניות אקטיביות
- ✓ טיפול בפניות ציבור
- ✓ בחינת העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות
- ✓ בחינת השירותים לאזרחים ותיקים

## מינוי ממונה אזרחים ותיקים

החברה מינתה "ממונה אזרחים ותיקים" אשר הינה עובדת בכירה. עובדת זו עברה הכשרה מקצועית ומקיפה לצורך מילוי תפקידה אשר ניתנה על ידי חברה חיצונית המתמחה בתחום זה. במסגרת תפקידה, הממונה על אזרחים ותיקים אחראית על יישום הוראות החוזרים.

## אמנת השירות

אמנת השירות באתר עודכנה והועלה פרק ייעודי הנוגע למתן שירות לאזרחים ותיקים.



## הכשרות נותני שירות

הקבוצה פועלת להכשרת עובדים הנותנים מענה לאזרחים ותיקים במסגרת מתן שירות, טיפול בפניות ציבור, יישוב תביעות ומכירת מוצרי ביטוח וחסכון.

- ✓ משך ההכשרה הראשונית בהיקף של שלוש שעות
- ✓ ההכשרה כוללת היכרות עם אוכלוסיית האזרחים הותיקים, דרכי פניה ודפוסי התקשרות, אופן ניהול שיחה, שימוש בשפה מותאמת ועוד
- ✓ אחת לשנה מבוצע ריענון להכשרה

## נתב שיחות ייעודי

הוקם נתב שיחות ייעודי לאזרחים ותיקים אשר במסגרתו מבוצע זיהוי על בסיס ת.ז. של הלקוח שהוא אזרח ותיק. במסגרת הנתב הייעודי אזרחים ותיקים אינם נדרשים להקליד קוד סודי ומועברים באופן אוטומטי לנציג שירות. כמו כן, במסגרת הנתב מצוין המיקום בתור ומוצע להעלות גורם נוסף לשיחה ככל שירצו בכך.

## טיפול בפניות שירות

נוספה התראה במערכת ה-CRM אודות השתייכות הפונה לאוכלוסיית אזרחים ותיקים. בפניית אזרחים ותיקים לשירות הלקוחות של החברה, לאחר זיהוי הלקוח בנתב כאזרח ותיק (כמפורט אודות נתב השיחות הייעודי) תופיע לנותן השירות התראה על היות הפונה אזרח ותיק וינתן לו שירות מותאם על ידי נציג שעבר הכשרה למתן שירות לאזרחים ותיקים. ככל ויעלה במסגרת שיחה עם לקוח אזרח ותיק כי אינו מבין את השלכות הפעולה אותה מבקש לבצע יוצע לו, בשנית, ובאופן פרטני לצרף לשיחה גורם נוסף מטעמו.

## מנגנוני התרעה וזיהוי ניצול כלכלי

הוגדרו נהלים במתן שירות ללקוחות החברה בכלל ולאזרחים ותיקים בפרט ליצירת מנגנוני התרעה וזיהוי ניצול כלכלי:  
✓ אופן טיפול בניסיונות התחזות ללקוחות החברה - קביעת עקרונות לטיפול במקרים בהם מתעורר חשד לניסיון התחזות  
✓ תהליכי בקרה בעת משיכת כספים  
✓ תהליכי בקרה בעת מינוי מוטבים ללקוחות מעל גיל 80

## התאמת שירותים דיגיטליים

הוגדרו עקרונות לפיתוח והנגשה של תהליכים דיגיטליים בהתאמה לאזרחים ותיקים:  
✓ ניווט ברור  
✓ הבלטה של פעולות חשובות  
✓ חיונים ברורים של הצלחות וטעויות  
✓ דרכים ליצירת קשר  
✓ פעולות נוחות ללחיצה  
✓ סימון בעזרת צבע וצורה

## טיפול בתביעות ופניות טלפוניות אקטיביות

הקבוצה מאפשרת לאזרחים ותיקים להגיש תביעה בעל פה, בסיוע נציגי שירות שהוכשרו לכך, באופן טלפוני. במקביל, הקבוצה פועלת ליצירת קשר באופן יזום עם אזרחים ותיקים במצבים הבאים:

- ✓ ככל שהגיעה בקשה למימוש זכויות ובמסגרת הטיפול נדרשת השלמת מסמכים.
- ✓ ביטול פוליסה במהלך תקופה מכיוון החברה.

## טיפול בפניות ציבור

הקבוצה מטפלת בכל תלונה המתקבלת בלשכה לפניות הציבור תוך התייחסות רצינית לכל תלונה ולאופן הטיפול בה, וזאת בהתאם לנוהל טיפול בפניות הציבור כאשר מענה לפניות ציבור של אזרחים ותיקים נעשה בפרק זמן קצר יותר - תוך 21 ימים.

## העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות

בוצעה בחינת העסקת אזרחים ותיקים במוקדי השירות השונים בקבוצת הראל החל משנת 2024.

## בחינת השירותים לאזרחים ותיקים

כחלק מהיערכות לכניסת החוזרים לתוקף התקיימו פורומים שונים בחברה בהשתתפות עובדים בכירים ומנהלי מחלקות להצגת השינויים, קיום דיון משותף אודות האתגרים העולים מהשטח, מתן רעיונות לשיפור השירות הניתן לאזרחים ותיקים, עדכון כלל עובדי החברה אודות הפעילות המותאמת הניתנת לאזרחים ותיקים ועוד.

במסגרת פורומים שירותיים המבוצעים בשוטף ניתנת התייחסות לתהליכי עבודה והתאמת שירותים דיגיטליים לאזרחים ותיקים (פגישות customer voice המתקיימות אחת לרבעון).