

דוח ממונה אזרחים ותיקים

05/2025

שירות לקוחות אזרחים ותיקים (חוזר גופים מוסדיים 1-9-2022) דו"ח לשנת 2024 - הפניקס חברה לביטוח בע"מ, הפניקס פנסיה וגמל בע"מ (להלן: "הפניקס" ו/או "החברה")

סעיף 6.א (ד) לחוזר השירות קובע כי "ממונה אזרחים ותיקים יגיש להנהלת הגוף המוסדי ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בתכנית העבודה ובמדיניות הגוף המוסדי למתן שירות לאוכלוסייה זו וכן הצעות לשיפור. הדוח יפורסם באתר המרשתת של הגוף המוסדי".

רקע: בשנת 2022 החברה יישמה את חוזר גופים מוסדיים 1-9-2022 (להלן: "חוזר השירות") שעוסק בשירות לקוחות לגופים מוסדיים ועוסק בין השאר במתן שירות מהיר, יעיל ומכבד ללקוחות אזרחים ותיקים (מעל גיל 67). בהקשר ללקוחות אזרחים ותיקים, החברה יישמה גם את הנחיות חוזר גופים מוסדיים 2-9-2022 לעניין בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור (להלן: "חוזר יישוב תביעות") וחוזר צירוף לביטוח 1-1-2022 (להלן: "חוזר צירוף").

רשימת הנושאים שטופלו במסגרת החוזרים הנ"ל בהקשר ללקוחות אזרחים ותיקים:

פילוח צרכי האוכלוסייה והתאמת תהליכים:

- שביעות רצון מאיכות השירות - נעשית השוואה בין ממצאי סקרי שביעות רצון של אזרחים ותיקים לכלל לקוחות החברה.
- במרכז שירות הלקוחות הותאמו סיכומי שיחה הנשלחים ללקוחות בסיום השיחה על מנת ליצור פשטות ובהירות להמשך התהליך/פעולה.
- טפסי הצעה הותאמו על פי הנדרש בחוזר צירוף לביטוח 1-1-2022 (להלן: "חוזר צירוף")

החברה ממשיכה בהתאמת נתב שיחות:

- לאחר הליך זיהוי ראשוני (הקשה של תז) הלקוח יועבר ישירות לנציג שירות ללא צורך בהקשה של קוד סודי
- השמעה של מיקום בתור למענה אנושי
- תיעדוף בתור
- קצב הדיבור הותאם לקליטה החושית (שמע) בעקבות עליה בגיל - עד 100 מילים בדקה

התאמת שירותים דיגיטליים והטמעת נהלים

- בהמשך לכל הפעולות שנעשו ופורטו בדו"ח 2023, החברה ממשיכה בשוטף לבחון תהליכי עבודה הנוגעים לאוכלוסייה והתאמת השירותים.
- לטובת מענה מדויק וגיש יותר, הוגש מוקד ייעודי למילוי טפסי 101.
- המוקד נותן מענה מקצועי ובהיר מאנשי מקצוע בנושא ללקוחות המתקשים במילוי הטופס, ושיחות יזומות ללקוחות לטובת עזרה ומתן מענה ללקוחות שלא מילאו את הטופס.

דוח ממונה אזרחים ותיקים

- קבלת החזר על תרופות קבועות באופן דיגיטלי תוך קיצור זמן הטיפול בבקשה: פיתוח של הגשת בקשה להחזר על תרופות קבועות הכולל אפשרות להעלאת קבלות בממשק ידידותי ונוח- ללקוחות הזכאים נשלח מסרון תזכורת בתאריכים הרלוונטיים הכולל הפניה לממשק הדיגיטלי.
- בדיקת זכאות ליעוץ עם רופא מומחה - ממשיק דיגיטלי המאפשר ללקוח לבדוק את זכאותו ליעוץ עם רופא מומחה על פי תנאי הפוליסה שלו, הממשק מאפשר ללקוח לדעת את סכום ההחזר המקסימלי, כמות הביקורים להם הוא זכאי, וכמה הזכאויות שנוצלו בשנת הביטוח.

פעולות שועשו בשנת 2024:

- הוקם במידע אישי אזור משיכות המאפשר ללקוח להגיש בקשה למשיכת כספים ולקבל מידע האם המשיכה מחויבת במס. ניתן לפנות לצוות מומחים בכל שאלה בעניין המשיכה ולהתעדכן בסטטוס הבקשה.
- החברה עדכנה את ממשק הגשת תביעה אמבולטורית וניתן לקבל החזר גם בדרך אפליקציית "ביט"
- יתרת כספי החיסכון מוצגות און ליין במידע אישי על מנת לייצר שקיפות ותמונת מצב מלאה
- הושקה אפליקציית קבוצת הפניקס ללקוחות המאפשרת זיהוי בצורה מהירה ונוחה צפייה במוצרי הלקוח וביצוע פעולות.

החברה ממשיכה לשמר, בין היתר את ההתאמות הבאות:

- צירוף צד ג' לשיחה / פגישה: במידת הצורך ולפי בקשת הלקוח- גובש נוהל.
- גובש מנגנון שיחות יוצאות מותאמות לאירועים שונים : ביטול פוליסה, העלאת פרמיה ושינוי סכום ביטוח, דרישה להשלמת מסמכים, הודעת המשך בירור, הודעה על מינוי מומחה (ע"פ חוזר תביעות).
- שגרות בקרה שבועיות על המענה לשיחות וחזרה ללקוחות.
- גובשו מנגנונים המתריעים במקרה של חשש לניצול כלכלי של אזרח ותיק 1. מינוי מוטבים 2. פדיון לצד ג' ללא קרבה מדרגה ראשונה. 3. תשלומי תביעות.
- מכירות בתחום הבריאות ומוצרי ביטוח חיים המהווים שיווק יזום כהגדרתו בחוזר צירוף לביטוח לאזרחים ותיקים מבוצעות באופן פרונטאלי בלבד.
- הנחיית העובדים לצמצום זמני הטיפול ומתן מענה אישי ככל הניתן בתביעות ופניות של אזרחים וותיקים.
- הנחיית מוקדי השירות לאפשר מילוי טפסי תביעה טלפוניים עבור מבוטחים שהינם אזרחים וותיקים.
- נכתבו והופצו תסריטי שיחה ייעודיים לנציגי המכירות.
- הקלטת שיחות לצורך בקרה ושיפור השירות.

דוח ממונה אזרחים ותיקים

הדרכות:

- החברה ממשיכה בתוכנית הכשרות לעובדי החברה – מתקיימים סבבי הדרכות בהיקף של שלוש שעות לצורך הכשרת העובדים למתן שירות מותאם לאזרחים ותיקים לכל עובדי קו ראשון בשירות ללקוח בכל מוקדי השירות והמכירה ואז כל עובד שיש לו קשר ישיר עם הלקוחות, בקליטת עובד חדש ההדרכה נעשית כבר בקורסי ההכשרה. גובש נוהל לקיום הדרכת ריענון פעם בשנה.

ממונה אזרחים ותיקים של הפניקס: ליאת רוה - להב - סמנכ"לית

תפקיד ממונה אזרחים ותיקים בחברה ("הממונה") הינו, בין היתר, התוויות מדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים, פילוח צרכיהם והתאמת התהליכים השונים לאוכלוסייה זו, תוך יצירת תכנית עבודה מוגדרת ליישום המדיניות ובכלל זה לקדם, להטמיע ולוודא כי החברה פועלת בהתאם לרגולציה ולמדיניות. בהמשך לכך, הממונה אמון על הגשה להנהלת החברה ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר סוקר את עמידת החברה בתכנית העבודה שנגזרת מהמדיניות למתן שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים.

סיכום והצעות לשיפור:

כאמור וכעולה מדו"ח זה ומפעילותה הנרחבת של החברה בעניין אזרחים ותיקים ניתן לראות כי הפניקס רואה חשיבות רבה במתן שירות יעיל, איכותי, מכבד ומותאם לצרכים הייחודיים של אוכלוסייה חשובה זו מקרב לקוחותיה וחרטה על דגלה להקל עליהם בבואם לקבל שירות ולמצות את זכויותיהם.

נקודות עיקריות שיטופלו ויעמדו במרכז העשייה של החברה בהקשר לשירות לקוחות אזרחים ותיקים:

1. המשך התאמה של שירותים דיגיטליים נוספים לצרכים של אוכלוסייה זו.
2. השגת שיפור בשביעות רצון של לקוחות אזרחים ותיקים כפי שמשקפת בבקורות.
3. המלצה להעסקת אזרחים ותיקים – אוכלוסיות אזרחים ותיקים מתועדפת להעסקה במידה וקיימת המיומנות הנדרשת.

בברכה,

ליאת רוה - להב

סמנכ"לית

מנהלת מערך שירות וחוויית לקוח