



דוח ממונה אזרחים ותיקים

**שירות לקוחות אזרחים ותיקים (חוזר גופים מוסדיים 1-9-2022) דו"ח לשנת 2025 - הפניקס
חברה לביטוח בע"מ, הפניקס פנסיה וגמל בע"מ (להלן: "הפניקס" ו/או "החברה")**

סעיף 6.א (ד) לחוזר השירות חוזר גופים מוסדיים 1-9-2022 (להלן: "חוזר השירות") קובע כי "ממונה אזרחים ותיקים יגיש להנהלת הגוף המוסדי ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בתוכנית 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 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 ברור 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 לייצר פשטות ובהירות להמשך התהליך/פעולה.
- טפסי הצעה הותאמו על פי הנדרש בחוזר צירוף.

החברה ממשיכה בהתאמת נתב שיחות:

- לאחר הליך זיהוי ראשוני (הקשה של ת.ז) הלקוח יועבר ישירות לנציג שירות ללא צורך בהקשה של קוד סודי.
- מתבצעת השמעה של מיקום השיחה בתור למענה אנושי.
- מתבצע תיעדוף בתור לאזרחים ותיקים.
- 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 2024, החברה ממשיכה בשוטף לבחון תהליכי עבודה הנוגעים לאוכלוסייה והתאמת השירותים.

כך למשל, החברה מקיימת הדרכות לעובדים בנושא זה, מייעדת נציג אישי ללקוחות במקרים מורכבים, ואף פועלת למניעת ניצול כלכלי באמצעות מנגנוני פיקוח ובקרה מובנים.

דוח ממונה אזרחים ותיקים

כחלק ממחויבות החברה להגדלת ההכללה הפיננסית, החברה מפתחת חידושים בערוצים דיגיטליים שמיועדים במיוחד לאוכלוסיות מוחלשות. בין היוזמות המרכזיות: מערכת שיחות חכמה (IVR) ייעודית לאוכלוסיית הגיל השלישי, המאפשרת גישה לשירותים פיננסיים על ידי נציג ללא הצורך בניווט במענה הקולי. הקמת צוות מומחים בפניות למשיכות כספים – הצוות נותן מענה וליווי במילוי טופס המשיכה, עדכון בעניין חוסרים וליווי טלפוני אישי לאזרחים הוותיקים. הקמת מוקד ייעודי לצורך מילוי טופס -101 נשלח ללקוחות דף הסבר למילוי טופס 101, הופעל מנגנון תזכורות על מנת למנוע פגיעה בקצבאות, לקוחות מעל גיל 67 קיבלו ליווי טלפוני במידת הצורך.

במקביל פותחו תהליכים פרסונאליים המייעלים את התהליך: טפסי ביטול פוליסה פרסונאליים המציגים את רשימת הפוליסות והסבר על משמעויות הביטול, כ- 50% מהלקוחות בגיל השלישי השלימו את התהליך ב- 2025. הוקם מחשבון לבירור זכאות אמבולטורי להתייעצויות וטיפול פיזיותרפיה המציג מידע פרסונאלי בהתאם לנתוני הלקוח והיסטוריית התביעות בו השתמשו למעלה מ- 17 אלף לקוחות הגיל השלישי בשנת 2025. שיפור השירות וזמן טיפול בתביעה ללקוחות הנוטלים תרופות כרוניות ע"י הגשת תביעה דיגיטלית במידע אישי.

יוזמות אלו נבחרו מתוך מטרה להרחיב את טווח הפתרונות הזמינים ולשפר את הנגישות לשירותים פיננסיים עבור אוכלוסיות שמתקשות בגישה לערוצים דיגיטליים. בנוסף, החברה מודדת את השפעת הפעילויות באמצעות משוב מהמשתתפים ומדדי שימוש במערכת ומעדכנת ומשפרת את הפלטפורמות בהתאם לצרכים המשתנים.

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.

דוח ממונה אזרחים ותיקים

- הקלטת שיחות לצורך בקרה ושיפור השירות.

הדרכות:

החברה ממשיכה בתוכנית הכשרות לעובדי החברה - בקליטת עובד חדש מתקיימת הדרכה בהיקף של שלוש שעות לצורך הכשרת העובדים למתן שירות מותאם לאזרחים ותיקים לכל עובדי קו ראשון בשירות ללקוח בכל מוקדי השירות והמכירה ואו כל עובד שיש לו קשר ישיר עם הלקוחות. כמו כן מדי שנה מתקיימת הדרכת ריענון בהתאם לנוהל שגובש בחברה.

ממונה אזרחים ותיקים של הפניקס: ליאת רווה 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 הגשת דו"ח שנתי להנהלת החברה ולרשות שוק ההון, 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 רווה - להב

סמנכ"לית

מנהלת מערך שירות וחוויית לקוח