

דיווח שנתי לשנת 2024

עמידת החברה בתוכניות העבודה ובמדיניות החברה

למתן שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים

1. מבוא:

בינואר 2022 פורסמו ע"י רשות שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר, תיקונים למספר חוזרים, שעיקרם התאמת השירות והסיוע שניתן על ידי הגופים המוסדיים לאזרחים ותיקים (בני הגיל השלישי), בשים לב למאפייניהם הייחודיים ובכדי להקל עליהם במיצוי זכויותיהם.

התיקונים בוצעו בחוזרים הבאים:

- חוזר צירוף לביטוח [להלן: "חוזר הצירוף"]
- חוזר שירות ללקוחות גופים מוסדיים [להלן: "חוזר השירות"]
- חוזר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור [להלן: "חוזר יישוב תביעות"]
- חוזר הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור [להלן: "חוזר פנ"צ"]

בהתאם לתיקון להוראות חוזר שירות ללקוחות גופים מוסדיים, איי איי ג'י ישראל בע"מ, [להלן: "החברה"] מינתה ממונה אזרחים ותיקים, [להלן: "הממונה"], אשר הציגה להנהלת החברה בשנת 2022, את המדיניות למתן שירות לאוכלוסייה ייעודית זו וכן תוכנית עבודה מוגדרת ליישום המדיניות. [להלן: "תוכנית העבודה"]

2. מטרותיה של תוכנית העבודה שהוצגה:

- 2.1. הגדרת מדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים.
- 2.2. יצירת מסגרת / תכנית ליישום המדיניות.
- 2.3. התאמת את התהליכים השונים בחברה לאוכלוסייה זו.
- 2.4. חיזוק והטמעת הנושא בקרב עובדי החברה וכן יישום של ההנחיות שהותוו בהקשר.
- 2.5. קביעת מנגנוני בקרה לאכיפת התוכנית.

3. חזון והמדיניות:

איי איי ג'י ישראל עושה את זה טוב יותר גם עבור מבוטחיה, האזרחים הוותיקים, עם שירות המותאם להם, וזאת על ידי זיהוי ופילוח צרכיהם, התאמת המענה והפתרונות המוצעים, בשים לב לאופי האוכלוסייה ומאפייניה הייחודיים.

4. דו"ח זה מוגש בהתאם לדרישת סעיף 6א. ד) לחוזר השירות להנהלת הגוף המוסדי ולרשות שוק ההון.

דיווח

1. מינוי ממונה אזרחים ותיקים

1.1 בהתאם לדרישות חוזר השירות, מינתה החברה, במסגרת ישיבת הנהלה בשנת 2022, **ממונה**

על אזרחים ותיקים.

1.2 **הממונה הינה עו"ד קרן אמיר**, בנוסף לתפקידה כמנהלת מחלקת התביעות, והיא מדווחת לממונה על השירות בחברה.

1.1.1 תפקידי הממונה:

1.1.1.1 התוויות מדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים, פילוח צרכיהם והתאמת התהליכים

השונים לאוכלוסייה זו, תוך יצירת תכנית עבודה מוגדרת ליישום המדיניות.

1.1.1.2 אחריות על הכשרות ייעודיות למוקדנים, למשווקים ולנותני שירות לאוכלוסיית האזרחים

הוותיקים כך שיעניקו מענה מקצועי לאוכלוסייה זו באופן התואם את הוראות הפיקוח בנושא, ואת הנגשת השירות הנדרש.

1.1.1.3 המלצה לגוף המוסדי על העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות, ורמת השירות שניתנת

ללקוחות אזרחים ותיקים, וקביעת מדדים לבדיקתה.

1.1.1.4 יצירת נתב ייעודי למענה ומתן שירות לאוכלוסיית אזרחים ותיקים.

1.1.1.5 בחינת השירותים הדיגיטליים הניתנים לאוכלוסייה זו והתאמתם בהתאם לנדרש.

1.1.1.6 אפיון נוהל המתייחס לצירוף גורם נוסף לשיחה מטעם האזרח הוותיק.

1.1.1.7 יצירת מנגנונים בצמתים מרכזיים בחיי המוצר, והתאמת פניות אקטיביות לאזרח ותיק במקרים אלו.

1.1.1.8 יצירת מנגנונים המזהים ופועלים במקרה של חשש לניצול כלכלי של אזרח ותיק.

2. תוכנית העבודה

2.1 בהתאם לאמור בסעיף 6א. ב) (1) לחוזר השירות, בישיבת הנהלת החברה, שהתקיימה באוקטובר 2022, אושרה מדיניות החברה ותוכנית העבודה שהוצגה ע"י הממונה, וכן הבקורות הנדרשות לבחינת עמידת החברה בתוכנית העבודה.

3. אחריות ליישום תוכנית העבודה

החברה קבעה בישיבת ההנהלה בה הוצגה תוכנית העבודה, את בעלי התפקידים ותחומי האחריות ליישום תוכנית העבודה.

4. הכשרות לנותני שירות

- 4.1. תוכנית הדרכה להכשרה ראשונית בת לפחות 3 שעות, הועברה לכלל נותני השירות בחברה, בהתאם להוראות החוזר, עד יולי 2022.
- 4.2. תוכנית ההכשרה הנ"ל, הוטמעה בכלל תוכניות ההכשרה בחברה, המועברות מעת לעת לנציגים ולעובדים חדשים - נותני שירות, ומועברת במסגרת קורסי ההכשרה לכל נציגי השירות ע"י צוותי ההדרכה באופן קבוע.
- 4.3. הממונה מקבלת עדכון עם סיום כל הכשרה, כי הנציגים עברו את ההדרכה כנדרש.
- 4.4. החברה בנתה מערך הדרכת רענון בנוגע לאזרחים ותיקים, באמצעות "לומדה אינטראקטיבית" ייעודית, בה הוטמעו כל התכנים הרלוונטיים.
- 4.5. הלומדה הועלתה לכלל נותני השירות וקיימו הדרכות ריענון שנתית של שעה אחת, כנדרש בחוזר השירות, ע"י כלל נותני השירות בחברה - במהלך חודש יולי 2024.

5. המלצה על העסקת עובדים אזרחים ותיקים

בהתאם להמלצת הממונה, החברה עורכת מיפוי מקיף של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, המועסקת כיום בחברה, בחינת אפשרויות המשך העסקתם וכן אפשרויות שילוב אזרחים ותיקים בתפקידי שירות.

6. נתב ייעודי ואפשרות צירוף גורם נוסף לשיחה

בהתאם להוראות חוזר השירות, בוצעו הפעולות הבאות:

- 6.1. החברה הטמיעה יישום לזיהוי לקוח "אזרח ותיק" לפי תאריך לידה ותעודת זהות של הלקוח, במערכות החברה.
- 6.2. בנוסף, מתבצע זיהוי בנתב השיחות בהתאם לפרטי ת.ז. ותייעוד במערכת התייעודים של החברה, של גיל הלקוח.
- 6.3. לקוח "אזרח ותיק" שומע עידכון על מיקומו בהמתנה בנתב השיחות.
- 6.4. ללקוח "אזרח ותיק" (שזוהה ע"י המערכת כפי שצוין לעיל) מושמעת הודעה פרסונלית מפורטת בדבר אפשרות צירוף גורם נוסף לשיחה, מטעמו של האזרח הוותיק. ההודעה מושמעת בכל שיחה מזוהה של אזרח ותיק.

7. בחינת שירותים דיגיטליים

7.1. החברה ערכה מיפוי והתאמה של השירותים המוענקים באיזור האישי באתר החברה ללקוח "אזרח ותיק" מזוהה והוסיפה כפתור "Click to Call" בכל אינטראקציה, בו מצוינים פרטי המוקד ליצירת קשר.

8. יצירת מנגנונים בצמתים מרכזיים בחיי המוצר, בהם יש לקיים שיחה יזומה עם לקוח אזרח ותיק

8.1. החברה קיימה הליך מיפוי מקיף של התהליכים השונים, ובהתאם אותרו צמתים רלוונטיים

לדרישות חוזר השירות, ביניהם:

- חידוש / חידוש ארוך טווח.
- ביטול הנחה.
- אי חידוש פוליסה ביוזמת חברה.
- עדכוני פרמיה עקב סקר / דו"ח תביעות.

8.2. החברה הטמיעה נהלים ליצירת שיחה פרואקטיבית לאזרח ותיק במקרים אלו, לרבות הנחיות

אופרטיביות לנציגים הרלוונטיים, תוך הנחייתם לביצוע מספר ניסיונות ליצירת קשר, בנוסף למשלוח עידכון באמצעי נוסף.

8.3. החברה מנהלת מעקב שוטף אחר קיום המימשק מול אזרחים ותיקים בהתאם לנדרש.

9. פעולות במקרה של חשש לניצול כלכלי

9.1. החברה דאגה לעידכון נהל טיפול במקרה של שינוי מוטבים בפוליסות ביטוח על שם אזרחים ותיקים.

10. פעולות נוספות שהחברה יזמה וביצעה במהלך שנת 2024

10.1. יחידת ההדרכה של החברה, מעדכנת את הממונה באופן שוטף על קיום הדרכות שוטפות בנות

3 שעות בכלל מסלולי ההכשרה בחברה, וסוגיות מקצועיות הנוגעות לאזרחים ותיקים שעלו במהלך ההכשרות.

10.2. החברה הקדישה פעילות ייעודית ייחודית, לטובת אזרחים ותיקים, במסגרת "יום המעשים הטובים" במרץ 2024. צוותי עובדים של עובדי החברה קיימו סדנת יצירת קינוחי שוקולד, במרכז של הגיל השלישי בפתח תקוה, לרווחת האזרחים הותיקים המתגוררים במקום.

10.3. פניות הציבור הנוגעות לאזרחים וותיקים, מועברות לממונה על אזרחים ותיקים בחברה, לצורך בחינת התהליכים, לימוד והפקת לקחים ושיפור מתמיד של השירות הניתן למבוטחי החברה, אזרחים ותיקים.

11. פעולות נוספות שהחברה מתעתדת לקיים במהלך שנת 2025

בהתאם לתוכנית העבודה של הממונה, החברה תשלב בפעילות החוץ שלה, ובאירועים השונים שהיא מקיימת מעת לעת, פעילות גם מול אוכלוסיות אזרחים ותיקים: בחגים, ביום השואה, ביום המעשים הטובים ועוד.

12. דו"ח שנתי

12.1. בהתאם לאמור בסעיף 6.א.ד) לחוזר השירות, הועבר להנהלת החברה ביום 9.2.2025 הדו"ח השנתי לשנת 2024, אשר סוקר את עמידת הגוף המוסדי בתוכנית העבודה.