

דו"ח שנתי בנושא אזרחים וותיקים (2023) - 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 וותיקים") מהווים ציבור גדול שיש לו ממשק משמעותי מול חברות ביטוח.
- 1.2.** כדי להקל על אזרחים וותיקים במיצוי זכויותיהם אל מול חברות ביטוח, פרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון שורה של חוזרים והנחיות שנועדו להבטיח כי אזרחים וותיקים יקבלו שירות נאות, מהיר, מקצועי, יעיל ומכבד, בכל שלבי ההתקשרות והממשקים שלהם מול חברת הביטוח – צירוף לביטוח, שירות, בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור.
- 1.3.** קבוצת דיוידשילד-פספורטכארד (בדוח זה - החברה וסוכנויות הביטוח דיוידשילד ופספורטכארד) העוסקת בביטוח בריאות ברילוקיישן וביטוח נסיעות לחו"ל, 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 וותיקים. 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.
- 1.4.** בדוח 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. התאמות השירות לצרכי אזרחים וותיקים ופעולות שננקטו על ידי הקבוצה במהלך שנת 2023

במהלך השנה האחרונה, הקבוצה המשיכה להקפיד על השירות הניתן לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, תוך תשומת לב לעקרונות יסוד של זמינות, דאגה כנה ללקוחות, שקיפות ופשטות.

2.1. מדיניות ונהלי שירות לאזרחים וותיקים

מדיניות השירות של הקבוצה הכוללת שני נדבכים - תשתית ארגונית ועקרונות וערכים למתן שירות - עודכנה והותאמה למתן שירות לאזרחים וותיקים. בכלל זה, נקבע מינוי ממונה אזרחים וותיקים והגדרת תפקידיו, וכן נקבעו פעולות מחויבות להתאמת השירות לאזרחים וותיקים. בנוסף, נקבעו נהלים להטמעת מדיניות הקבוצה לעניין אזרחים וותיקים. במסגרת הנהלים נקבעו דגשים לעניין מתן שירות לאזרחים וותיקים וטיפול בתביעות של אזרחים וותיקים, 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 וותיקים.

2.2. ממונה אזרחים וותיקים

סמנכ"לית השירות בכל אחת מסוכנויות הקבוצה, משמשת כממונה על תחום אזרחים וותיקים ומרכזת את הטיפול באוכלוסייה זו.

2.3. הכשרות נותני שירות

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. בהתאם לתוכנית ההכשרה, במהלך שנת 2023 הועברו הדרכות חובה לכל נציגי השירות החדשים וכן בוצעו ריענונים לעובדים אחרים.

2.4. 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 וזאת מאחר וממילא המענה האנושי בנתב האמור הוא מידי 24/7 (מעל 85% מהשיחות נענות תוך פחות מ-30 שניות).

2.5. שירותים הניתנים באמצעים דיגיטליים והתאמתם לאזרחים ותיקים

נערך מיפוי של כלל השירותים הניתנים ללקוחות הקבוצה באמצעים דיגיטליים, במטרה לבחון צורך בהתאמתם ללקוחות שהינם אזרחים ותיקים. 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. יחד עם זאת, שולבו באמצעים הדיגיטליים הקיימים מספר דגשים לסייע לאזרחים ותיקים. ובכל אופן, על פי נהלי הקבוצה, ככל שאזרח ותיק מביע קושי ביצירת קשר באמצעי דיגיטלי, נציג ייצור עמו קשר טלפוני או בכל אמצעי אחר, לפי בחירתו. במהלך שנת 2023, בוצעו שיפורים בערוצים הדיגיטליים לטובת אזרחים ותיקים, ביניהם יצירת גישה ייעודית לאזרחים ותיקים בכל הנוגע להגשת תביעה.

2.6. 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.

2.7. 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 בלבד ואינן משמשות לפעילות שיווקית.

2.8. מנגנון התראה במקרה של חשד לניצול כלכלי

הוגדרו "נקודות רגישות" ודרכי פעולה על מנת למנוע ניצול כלכלי של לקוח, אשר הינו אזרח ותיק. כך לדוגמה נקבעו הנחיות במקרה בו מתקבלת פניה בשם המבוטח מגורם שאינו המבוטח שהינו אזרח ותיק, מסירת אמצעי תשלום מתבצעת אך ורק מול המבוטח. בנוסף, במהלך שנת 2023, בוצעו בקרות לווידוא מתן שירות מיטבי ללקוחות שהם אזרחים ותיקים.

2.9. המלצה על קביעת נהלי שירות ומדדים

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

2.10. פניות ציבור

לוחות הזמנים למתן מענה לפניות ציבור של אזרחים ותיקים עומדים על 21 ימים ממועד קבלת הפניה. כמו כן, מענה לפניות לאדם עם מוגבלות ל-14 ימים מיום קבלת הפניה. מערכת הכללים לישוב תביעות עודכנה בהתאם.

2.11. 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 לצמתים שהוגדרו כאמור בסעיף 2.6 לדוח זה על מנת למסור מידע ולעדכן בדבר התקדמות הטיפול בתביעה.