

דוח ממונה אזרחים ותיקים לשנת 2024

בהתאם להוראות סעיף 6א(ד) לחוזר גופים מוסדיים מס' 2022-9-7 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים – תיקון" (להלן: "החוזר"), מצ"ב להלן סקירה בדבר פעילות חברת אי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה") בקשר למתן שירות לאוכלוסיית הגיל השלישי.

החברה חרטה על דגלה יצירת חווית שירות חיובית לכל לקוחותיה, על בסיס ערכי שוויון, הוגנות, שותפות ואכפתיות, ובהתאם לכך סיפקה ומספקת שירות מותאם לכל לקוחותיה לרבות אוכלוסיית הגיל השלישי.

החברה מינתה מנהלת בכירה כאחראית למתן שירות לאוכלוסיית הגיל השלישי, אשר אחראית על תחום זה בחברה, לרבות על יישום הוראות החוזר (להלן: "הממונה"), והתווה מדיניות מתאימה.

להלן סקירה של הצעדים שהחברה נוקטת בהתאם למדיניות ותכנית העבודה שנקבעה:

1. עריכת הדרכות ייעודיות במסגרת קורסי ההכשרה של נציגים חדשים בנושא מתן שירות מותאם לאוכלוסיות הגיל השלישי, וכן הדרכות וריענונים תקופתיים בנושא.
2. מערכות החברה ותהליכי העבודה שלה כוללים הטמעה של שירות מותאם לאוכלוסיית הגיל השלישי, ובכלל זה, קיים מנגנון בקרה ממוכן המזהה את גיל הלקוח לצורך מכירת ביטוח ומתן שירותים באופן מותאם לאוכלוסיית הגיל השלישי, לרבות יידוע לקוח זה בדבר האפשרות לצרף גורם נוסף מטעמו לשיחה; קיים תהליך ממוכן המוודא כי מכירה יזומה ללקוח גיל שלישי יבוצע בהתאם להוראות החוזר; קיים מנגנון בנתב השיחות של החברה לזיהוי לקוח גיל שלישי ועדכון אודות מיקומו בתור.
3. באפשרות לקוח הגיל השלישי להגיע לשיחה עם נציג גם ללא זיהוי בנתב באמצעות קוד ובמקרה זה הנציג מבצע אתו את הזיהוי בתחילת השיחה הטלפונית.
4. החברה קבעה יעדי הצלחה לזמני מענה לאוכלוסיית הגיל השלישי ומוודדת באופן שוטף את זמני המענה לצורך שיפור. בשנת 2024 החברה עמדה ב-94.7% מהיעד שנקבע.
5. החברה מבצעת בקרה חודשית על סקרי שביעות רצון של לקוחות הגיל השלישי, על מנת לוודא כי תוצאות מענה לקוחות אלה לסקרי שביעות הרצון עומדים ביעד שביעות רצון שהגדירה החברה בתכנית העבודה לאוכלוסייה זו. מדוחות הבקרה נמצא כי בשנת 2024 החברה עמדה ב-93% מהיעד שנקבע.
6. בהתאם להמלצת הממונה ועל פי תכנית העבודה, החברה מעסיקה היום 7 עובדים גם לאחר הגעתם לגיל 67, תוך ביצוע התאמות שונות לרבות באופי ובהיקף המשרה ככל שיש צורך בכך, הכל בהסכמה ובתיאום עם העובד.
7. במסגרת בקורות שוטפות שהחברה מבצעת, לרבות האזנות לשיחות ובקרה על איכותן, נערכות בקורות ייעודיות ומדגמיות עבור לקוחות הגיל השלישי לטובת איתור חשש שהפעולה שבוצעה במהלך השיחה אינה על דעתו של לקוח הגיל השלישי עצמו על בסיס פרמטרים שנקבעו, ובמידת הצורך העברת המקרה לגורמים הרלוונטיים להמשך בדיקה וטיפול. ביחס לחלק מהפרמטרים שנקבעו רשמה החברה עמידה מלאה וביחס לחלק אחר עמדה החברה בכ - 98% מהיעדים.

הממונה פועלת באופן שוטף על מנת לוודא עמידה בהוראות החוזר ובמדיניות החברה, ואגב כך המליצה לחברה לשפר את אופן עמידה ביעדי זמן המענה לאוכלוסיית הגיל השלישי וביעד סקרי שביעות רצון של לקוחות אלה. כמו כן, ביחס לבקורות הנערכות לצורך איתור ניצול לרעה של אוכלוסיית הגיל השלישי, המליצה הממונה על שיקוף הממצאים ומתן משוב לעובדים הרלוונטיים ושיפור אחוז העמידה ביעדים.