



דיווח שנתי

שירות לאזרחים ותיקים

כחלק מההחלטה להעניק לאוכלוסיית האזרחים הותיקים (גילאי 67 ומעלה) שירות מותאם ואפקטיבי, פרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון הוראות מקיפות בעניין שירות לאזרחים ותיקים בגופים מוסדיים, במסגרת תיקון החוזרים הבאים (להלן: "החוזרים"):

1. חוזר 2022-9-1 וחוזר 2022-9-17 שענינם שירות ללקוחות גופים מוסדיים.
2. חוזר 2022-9-2 שענינו בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור.
3. חוזר 2022-9-3 שענינו הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות הציבור.
4. חוזר 2022-1-1 וחוזר 2022-1-10 שענינם צירוף לביטוח.

מתן שירות איכותי ומותאם ללקוחותיה של הקבוצה מהווה תנאי יסודי ליכולתם של הלקוחות לממש את זכויותיהם. הקבוצה מייחסת חשיבות רבה למתן שירות מותאם ללקוחותיה האזרחים הותיקים ומשקיעה מאמצים רבים בכדי לתת מענה יעיל, מותאם ומקצועי לכל לקוחותיה.

מדיניות השירות לאזרחים ותיקים בקבוצת הראל

מטרת מדיניות השירות לאזרחים ותיקים היא להתאים את השירות באופן ספציפי וייחודי, ולהבטיח רמה נאותה ושיפור מתמשך בשירות אותו מקבלים אזרחים ותיקים שבין לקוחות הקבוצה.

להלן עיקרי הפעולות שבוצעו בקבוצת הראל במהלך השנה האחרונה:

הכשרת נותני שירות

הקבוצה פועלת להכשרת עובדים הנותנים מענה לאזרחים ותיקים במסגרת מתן שירות, טיפול בפניות ציבור, יישוב תביעות ומכירת מוצרי ביטוח וחסכון:

- הכשרה לעובדים חדשים בהיקף של שלוש שעות הכוללת היכרות עם אוכלוסיית האזרחים הותיקים, דרכי פניה ודפוסי התקשרות, אופן ניהול שיחה, שימוש בשפה מותאמת ועוד.
- הדרכות ריענון שנתיות לכלל העובדים הנותנים מענה לאזרחים ותיקים.

נתב שיחות ייעודי וטיפול בפניות שירות

עם זיהוי בנתב כאזרח ותיק (על בסיס ת.ז. הלקוח), הלקוח איננו נדרש להקליד קוד סודי ומועבר אוטומטית לנציג אשר עבר הכשרה למתן שירות לאזרחים ותיקים. במהלך ההמתנה לנציג, מצוין המיקום בתור ומוצע ללקוח לצרף גורם נוסף מטעמו. קיימת התראה במערכת ה-CRM וככל ועולה במסגרת השיחה הטלפונית עמו כי אינו מבין את השלכות הפעולה אותה מבקש לבצע, יוצע לו בשנית ובאופן פרטני לצרף לשיחה גורם נוסף מטעמו.

מנגנוני התרעה וניצול כלכלי

- הוגדרו נהלים במתן שירות ללקוחות החברה בכלל ולאזרחים ותיקים בפרט ליצירת מנגנוני התרעה וזיהוי ניצול כלכלי:
- אופן טיפול בניסיונות התחזות ללקוחות החברה - קביעת עקרונות לטיפול במקרים בהם מתעורר חשד לניסיון התחזות.
 - תהליכי בקרה בעת משיכת כספים.
 - תהליכי בקרה בעת מינוי מוטבים ללקוחות מעל גיל 80.

התאמת שירותים דיגיטליים

הקבוצה ממשיכה בפיתוח והנגשה של תהליכים דיגיטליים בהתאמה לאזרחים ותיקים לפי עקרונות של ניווט ברור, הבלטה של פעולות חשובות, חיוויים ברורים של הצלחות וטעויות, דרכים ליצירת קשר, פעולות נוחות ללחיצה וסימון בעזרת צבע וצורה.

טיפול בפניות ציבור

הקבוצה מטפלת בכל תלונה המתקבלת בלשכה לפניות הציבור תוך התייחסות רצינית לכל תלונה ולאופן הטיפול בה. וזאת בהתאם לנוהל טיפול בפניות הציבור כאשר מענה לפניות ציבור של אזרחים ותיקים נעשה בפרק זמן קצר יותר - תוך 21 ימים.

טיפול בתביעות ופניות טלפוניות אקטיביות

הקבוצה מאפשרת לאזרחים ותיקים להגיש תביעה בעל פה, בסיוע נציגי שירות שהוכשרו לכך, באופן טלפוני. במקביל, הקבוצה פועלת ליצירת קשר באופן יזום עם אזרחים ותיקים במצבים הבאים:

- ככל שהגיעה בקשה למימוש זכויות ובמסגרת הטיפול נדרשת השלמת מסמכים.
- ביטול פוליסה במהלך תקופה מכיוון החברה.



הוקם פורטל ללקוחות גיל שלישי בו קיים מידע נרחב שחשוב לדעת טרום ולאחר פרישה, עם אפשרות לביצוע פעולות:
www.harel-group.co.il/long-term-savings/retirement/Pages/default.aspx

בחינת השירות לאזרחים ותיקים

מדידה ובקרה של שביעות רצון לקוחות אזרחים ותיקים בסקרי השירות. אפשר לאתר את התהליכים הרלוונטיים עבור אזרחים ותיקים הדורשים בחינה ושינוי.

העסקת אזרחים ותיקים כנותני שירות

מבוצעת כל העת בחינה של העסקת אזרחים ותיקים במוקדי השירות השונים בקבוצה בהתאם לצרכי הגיוס.

סקר בחינת עמידה במדיניות אזרחים ותיקים

הממונה לאזרחים ותיקים מבצעת אחת לשנה בחינת עמידת הגוף במדיניות אזרחים ותיקים.