



פברואר 2023

שיפור השירות לאזרחים ותיקים דוח לשנת 2022

ביטוח חקלאי – אגודה שיתופית מרכזית בע"מ פועלת ופעלה, במהלך השנה החולפת, לשיפור השירות שהיא מעניקה לאזרחים ותיקים מעל גיל 67, כך שיתאימו לצרכיהם.

ביטוח חקלאי ביצעה התאמה מקיפה ומפורטת בכל הנוגע לשירות לאזרחים הוותיקים, לרבות במסגרת הפניות לשירות הלקוחות, בתהליכי צירוף לביטוח, יישוב תביעות ועוד.

כחלק מהפעולות הרבות שנעשו במסגרת שיפור השירות, הממונה על פניות הציבור של ביטוח חקלאי, עו"ד לימור ויסמן-טבור memune@bth.co.il, הוסמכה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים", המרכז את כל אופן הטיפול בציבור זה. בתוך כך, הותוותה מדיניות למתן שירות לאזרחים ותיקים, והוגדרה תכנית עבודה ליישום המדיניות.

להלן מגוון פעולות שבוצעו במהלך השנה האחרונה:

שירות

- ❖ בוצעו הכשרות ייעודיות למוקדנים, למשווקים ולנותני שירות לאזרחים ותיקים, במטרה שיעניקו מענה מקצועי ושירותי, המותאם לציבור זה.
- ❖ הוגדר נתב שיחות ייעודי לאזרחים הוותיקים, כך שכשיקלידו את תעודת הזהות שלהם, יופנו באופן אוטומטי לנציגי שירות, ולא למענה דיגיטלי.
- ❖ ניתנו הנחיות למוקד השירות ולסוכנים, כי בעת פנייה של אזרחים ותיקים בבקשה לצמצם כיסוי בפוליסה או לבטלו, יש להודיעם בדבר אפשרותם לצרף לשיחה גורם נוסף מטעמם.
- ❖ מערכות המיכון של החברה עודכנו לצורך מתן חיווי לכל נציגי השירות, כי מדובר באזרח ותיק.
- ❖ החברה מעסיקה אזרחים ותיקים כנותני שירות.

צירוף לביטוח

- ❖ בוצעה הכשרה ייעודית ומקיפה, באמצעות חברה המתמחה בנושא, לכלל נציגי השירות והמכירות בחברה, ולעובדי הסוכנויות הבנות, שבחרו לעבור את ההדרכה, אודות דגשים מיוחדים לציבור האזרחים הוותיקים.
- ❖ ניתנו כלים ומימוניות לביצוע מכירות לאזרחים ותיקים, בהתאמה למאפייניהם הייחודיים.
- ❖ בוצע עדכון לנוהלי העבודה בכל הקשור לשיווק יזום לאזרחים ותיקים, כך שכל שיווק יזום לאזרח ותיק (למעט פגישה פיזית) יבוצע באופן דו שלבי, זאת בהתאם למדיניות החברה ולהוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון.

יישוב תביעות

- ❖ בוצעה הדרכה ייעודית לכל נציגי השירות במערך התביעות אודות דגשים ייחודיים לאוכלוסיית הגיל השלישי והם הוכשרו להעניק מענה מיטבי ומותאם לאזרחים ותיקים, לרבות ליווי אישי ככל הניתן.
- ❖ מערכות המיכון של החברה עודכנו לצורך מתן חיווי לכל נציגי השירות, כי מדובר באזרח ותיק.
- ❖ החל מחודש יולי 2022, החברה מאפשרת לאזרחים ותיקים להגיש תביעה בעל פה (לרבות טופס הגשת תביעה), תוך צמצום נטל מילוי והשלמת המסמכים הנדרשים להגשה.
- ❖ בנוסף, במקרה של ביצוע פעולות משמעותיות מסוימות בתיק, נציגי החברה יוצרים קשר טלפוני עם התובעים, להשלמת הטיפול.
- ❖ לעניין מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור של אזרחים ותיקים, קוצר משך הזמן למתן מענה ל- 21 ימים ממועד קבלת הפנייה (במקום 30 ימים).

פניות ציבור

- ❖ החל מחודש יולי 2022, קוצרו זמני המענה לפניות הציבור שהוגשו על ידי אזרחים ותיקים, המגיעות דרך רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, ל- 21 ימים מהיום שבו התקבלו, במקום 30 ימים.