

ינואר 2025

שיפור השירות לאזרחים ותיקים

דוח לשנת 2024

ביטוח חקלאי – אגודה שיתופית מרכזית בע"מ (להלן: "ביטוח חקלאי") 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-טבון 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 ע"י ביטוח חקלאי בנושא:

שירות

פעולות שבוצעו בשנה האחרונה:

- ❖ בוצעו הכשרות ייעודיות למוקדנים, למשווקים ולנותני שירות לאזרחים ותיקים, במטרה שיעניקו מענה מקצועי ושירותי, המותאם לציבור זה.
- ❖ 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.
- ❖ החברה מעסיקה אזרחים ותיקים כנותני שירות.
- ❖ נציין, כי טרם כניסת הוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון (להלן: "הרשות") לתוקף, בוצעו הפעולות הבאות:
- ❖ הוגדר נתב שיחות ייעודי לאזרחים הוותיקים, כך שכשיקלידו את תעודת הזהות שלהם, יופנו באופן אוטומטי לנציגי שירות, ולא למענה דיגיטלי.
- ❖ מערכות המיכון של החברה עודכנו לצורך מתן חיווי לכל נציגי השירות, כי מדובר באזרח ותיק.

צירוף לביטוח

פעולות שבוצעו בשנה האחרונה:

- ❖ בוצעה הדרכת ריענון ייעודית ומקיפה, לכלל נציגי השירות והמכירות בחברה, ולעובדי הסוכנויות הבנות, אודות דגשים מיוחדים לציבור האזרחים הוותיקים.
- ❖ ניתנו כלים ומיומנויות לביצוע מכירות לאזרחים ותיקים, בהתאמה למאפייניהם הייחודיים.
- ❖ נציין, כי טרם כניסת הוראות הרשות לתוקף, בוצעו הפעולות הבאות:
- ❖ 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.
- ❖ בוצע עדכון לנהלי 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 הרשות.

יישוב תביעות

פעולות שבוצעו בשנה האחרונה:

- ❖ בוצעה הדרכת רענון לכל נציגי השירות במערך התביעות אודות דגשים ייחודיים לאוכלוסיית הגיל השלישי והם הוכשרו להעניק מענה מיטבי ומותאם לאזרחים ותיקים, לרבות ליווי אישי ככל הניתן.
- ❖ 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.



נציין, כי טרם כניסת הוראות הרשות לתוקף, בוצעו הפעולות הבאות:

- ❖ בוצעה הדרכה ייעודית לכל נציגי השירות במערכת 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.

פניות ציבור

- ❖ משך הזמן למתן מענה לפניות ציבור של אזרחים ותיקים הינו 21 ימים ממועד קבלת הפנייה (במקום 30 ימים לשאר האוכלוסיה).

לימור לימור

לימור ויסמן-טבוק, עו"ד
ממונה אזרחים ותיקים