



## מדיניות שירות לקוחות

### 1. כללי

1.1. שירות איכותי ואמין מהווה תנאי יסודי ליכולתו של לקוח לממש את זכויותיו, לרבות בזמנים בהם חלה עליה יוצאת דופן בכמות הפניות אל החברה (להלן: "תקופות שיא"). מטרת מדיניות זו להבטיח רמת שירות נאותה, ואת שיפור השירות אותו מקבל הלקוח.

### 2. הוראות ההסדר התחיקתי

- 2.1. סעיף 59 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981;
- 2.2. חוזר גופים מוסדיים 1-9-2022 – שירות ללקוחות גופים מוסדיים.

### 3. הגדרות

- "אמצעי דיגיטאלי" – הודעת דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד של הלקוח, ככל שמספר כאמור מקבל הודעות טקסט.
- "תובע" – מי שהציג דרישה למימוש זכויות לפי תקנון החברה או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות אלו, לחברה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי החברה להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
- "לקוח" – מבוטח, עמית, תובע, או מי מטעם.
- "נותן השירות" – עובד מחלקת שירות הלקוחות בחברה, כולל עובד שמטפל באזרחים ותיקים.

### 4. אמנת שירות

- 4.1. דירקטוריון האגודה קבע אמנת שירות בהתאם למדיניות זו אשר תכלול, לכל הפחות, התייחסות לעקרונות הקבועים בסעיף 5 להלן.
- 4.2. אמנת השירות נקבעה כוללת מדדי רמת שירות (SLA) (להלן: "המדדים"), תוך התייחסות לאמצעי ההתקשרות של לקוחות עם החברה. המדדים יימדדו על ידי החברה באופן שיטתי ורציף, וייבחנו על ידי הנהלת החברה.
- 4.3. אמנת השירות תפורסם במקום בולט באתר האינטרנט של החברה, ותישלח לכל לקוח שביקש זאת.

### 5. עקרונות באמנת שירות

- אמנת השירות תשקף, בין השאר, את העקרונות הבאים:
- 5.1. החברה תתייחס ללקוחותיה בהגינות ובכבוד, תכבד את פרטיותם ואת סודיותם וחסיון המידע שלהם.
  - 5.2. החברה תקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה, לרבות פריסה גיאוגרפית סבירה (ככל שנדרשת), מענה על שאלות בזמן סביר ומתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
  - 5.3. בכל מענה לפנייה אל החברה, תמסור החברה ללקוחותיה מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה, בין היתר לגבי אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות ציבור, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים וכדומה.
  - 5.4. לקוחות החברה יוכלו להשיג על רמת השירות הניתן להם.



## מדיניות שירות לקוחות

### 6. מקצועיות נותני שירות

החברה קבעה עבור כל נותן שירות (כגון: משווק, מוקדן, מקבל קהל ונותן שירות לאזרחים ותיקים) כללים ביחס לרמת המקצועיות הנדרשת ממנו, להשכלתו, להכשרתו ולניסיונו הרלוונטיים לצורך מתן השירות, וכן החברה קבעה נהלים, מוצרים והוראות הדין שעל כל נותן שירות להכיר במסגרת עבודתו.

### 7. דירקטוריון

7.1. תפקידי הדירקטוריון בנוגע לשירות לקוחות יהיו לפחות אלה:

7.1.1. לאשר את אופן מינוי ממונה שירות הלקוחות, את סמכויותיו, את תפקידיו, את תחומי אחריותו ואת

מערך הכפופים אליו, ככל שישנם;

7.1.2. לקבוע את מדיניות החברה למתן שירות ולהנגשתו;

7.1.3. לאשר את תכנית עבודת שירות הלקוחות שתוגש על ידי הנהלת החברה;

7.1.4. לוודא ביצועו של סקר פערים בנושא שירות לקוחות אחת לשנתיים.

7.2. הדירקטוריון יקבל מהנהלה דוח שנתי לנושא שירות הלקוחות שיכלול התייחסות לשירות לקוחות לאזרחים ותיקים ולעמידה בתוכנית עבודה של שירות לקוחות.

7.3. הדירקטוריון יבחן את מדיניות החברה למתן שירות לפחות פעם בשנה.

7.4. הדירקטוריון והנהלת החברה יודאו שלממונה שירות הלקוחות יהיו האמצעים והמשאבים לביצוע עבודתו.

### 8. ממונה שירות לקוחות

8.1. החברה מינתה עובד ייעודי כממונה שירות לקוחות, אשר ידווח למנהל הכללי של החברה.

8.2. תפקידי ממונה שירות הלקוחות יהיו לכל הפחות אלו:

8.2.1. להגיש להנהלת החברה מיפוי של מערך השירות הקיים לפני יישום הוראות מדיניות זו;

8.2.2. להגיש להנהלת החברה סקר פערים בין רמת השירות הניתנת ללקוחות ובין רמת השירות שנקבעה במדיניות הדירקטוריון למתן שירות (אחת לשנתיים).

8.2.3. להכין תכנית עבודה בנושא שירות לקוחות כולל התייחסות לצמצום הפערים שימצאו בביצוע סקר פערים.

8.2.4. להמליץ להנהלת החברה לגבי:

8.2.4.1. רמת השירות שתינתן ללקוחות והמדדים לבדיקתה;

8.2.4.2. רמת השירות שתינתן ללקוחות בתקופות שיא, ואופן הערכות מערכי השירות בחברה לתקופות כאלו;

8.2.4.3. תיעוד מידע בנוגע לפניית לקוחות למוקדי השירות, לרבות ביחס לאמצעים אשר ישמשו לתיעוד ולסיווג המידע שיתועד, אשר יכלול לכל הפחות את זהות הפונה, מהות הפניה וזמני המתנה ממוצעים למענה;

8.2.5. לפעול ליישום החלטות וליישום מדיניות הדירקטוריון לגבי שירות החברה;

8.2.6. להגיש להנהלת החברה דוח שנתי אשר יסקור את עמידת החברה בתכנית העבודה ובמדיניות זו.



## מדיניות שירות לקוחות

### 9. מתן שירות לאזרחים ותיקים

הנהלת החברה רואה חשיבות רבה במתן שירות לאזרחים ותיקים (אזרחים מעל גיל 67). אי לכך הדירקטוריון מינה בעל תפקיד ייעודי לבחינת מתן השירות לאזרחים ותיקים, וזאת על מנת לוודא שהשירות לאוכלוסייה זו יהיה מותאם למאפייניהם הייחודיים ויהיה מקצועי, מכבד ויעיל. באחריות ממונה אזרחים ותיקים להתוות מדיניות שירות, הכוללת פילוח של צרכי האזרחים הוותיקים והתאמת התהליכים השונים לאוכלוסייה זו. בעל תפקיד ייעודי זה יבחן במהלך השנה את איכות השירות, הניתנת לאזרחים ותיקים, תוך שימת דגש לאיכות השירות הניתן במוקד הטלפוני. באחריות ממונה אזרחים ותיקים להגיש להנהלת החברה דוח שנתי אשר יסקור את עמידת החברה בתכנית העבודה ובמדיניות למתן שירות לאזרחים הוותיקים וכן הצעות לשיפור. הדוח יפורסם באתר האינטרנט של החברה.

### להלן הפעולות הייעודיות שהחברה תבצע כמדיניות השירות לאזרחים ותיקים:

1. לכל נותן שירות, שמטפל באוכלוסייה הוותיקה, מבוצעת הכשרה ראשונית שכוללת, בין היתר, התייחסות למאפייני אזרחים ותיקים ולסוגיות ייחודיות בעבודה עם אזרחים ותיקים במצבי תפקוד שונים, כולל התייחסות למקרים ולתגובות מניסיון העבר.
2. הדרכות שוטפות מבוצעות לנותני שירות שהוכשרו לטיפול באזרחים ותיקים. הדרכות אלו יבוצעו אחת לשנה לפחות.
3. יש נגישות מלאה של אזרחים ותיקים למוקד השירות, הן בשיחות טלפוניות והן בהגעה פיזית למשרדי החברה, כולל נגישות למנכ"ל החברה, ככל שנדרש.
4. החברה רואה חשיבות יתרה בחזרה להודעות לאזרחים ותיקים, ותתעדף התקשרות חוזרת ללקוחות אלו.
5. בכל שירות שניתן באופן דיגיטלי על ידי החברה, נשמרת הזכות לעמית החברה, ובכללם לאזרחים הוותיקים, לשלוח את הטפסים על ידי דואר אלקטרוני, על ידי דואר ישראל, על ידי פקס, או על ידי הגעה פיזית למשרדי החברה.
6. אם אזרח ותיק אינו מצליח להיכנס לאזור האישי שלו באתר החברה, נציגי השירות ישלחו לעמית את כל המידע הנדרש באמצעי התקשורת שמקובל על העמית.
7. הנהלת החברה מאפשרת לאזרח ותיק לצרף גורם מטעמו לשיחה עם נותן השירות של החברה, וכן לצרף גורם מטעמו לפגישה פרונטלית. כ במקרים בהם נותן השירות מרגיש שהעמית אינו בקו הבריאות, הוא יציע לעמית לצרף גורם נוסף מטעמו לשיחה שיש במסגרתה קבלת החלטות.
8. על מנת להקטין את החשש לניצול כלכלי של אזרחים ותיקים, בכל משיכת כספים של אזרח ותיק מעל סכום של 100 אלף ש"ח, נותן השירות יצור קשר טלפוני עם העמית לצורך אימות ביצוע הפעולה.



## מדיניות שירות לקוחות

9. נותני השירות בחברה יוזמנו להתייעץ עם הממונה לאזרחים ותיקים בכל דילמה הנוגעת למתן השירות.

### 10. הודעה ללקוח

- 10.1. אם החברה מעוניינת לשלוח ללקוח הודעה, שאינה באמצעות מסרון, ביחס למוצר מסוים, ההודעה תכלול, לכל הפחות, את הפרטים הבאים, ככל שרלוונטי :
- 10.1.1. לפחות: שם המוצר; מספר חשבון;
- 10.1.2. פרטי ההתקשרות עם הגורם הרלוונטי בחברה, שמולו ניתן להתקשר במטרה לקבל מענה אנושי מקצועי בקשר עם ההודעה;
- 10.1.3. הסבר לגבי אופן חישוב סכום כספי, הכולל את הפרמטרים העיקריים שנלקחו בחשבון לצורך חישוב הסכום, אם ההודעה כללה מידע אודות סכום כספי שעל הלקוח לשלם או אודות סכום כספי העומד לזכות הלקוח.
- 10.2. אם החברה ביקשה לשלוח ללקוח הודעה באמצעות מסרון ביחס למוצר מסוים שרכש הלקוח, ההודעה תכלול קישור לאזור האישי;
- אם החברה ביקשה להתייחס במסרון להודעה מסוימת, או שניתן לקשר את נושא המסרון למסמך מסוים שמופיע באזור האישי של הלקוח, יוצג קישור לאותה הודעה או לאותו מסמך.
- 10.3. הוראות סעיפים קטנים 10.1 ו-10.2 לא יחולו במקרה שבו קיימות הוראות חיקוק שהכתיבו את נוסח ההודעה.
- 10.4. אם החברה ביקשה לשלוח ללקוח הודעה בדבר קיומו של חוב, החברה תשלח ללקוח לפחות הודעה אחת כאמור בדואר ישראל ובאמצעי דיגיטאלי, ככל שיש בידי החברה פרטי של אמצעי דיגיטאלי של הלקוח. אם אישר הלקוח שהוא מוותר על קבלת הודעה בדואר, ואישור זה תועד על ידי החברה, אין צורך בשליחת הודעה בדואר ישראל.

### 11. אמצעי התקשרות עם לקוח

- 11.1. אם לקוח פנה לחברה באמצעי תקשורת מסוים, החברה תשיב ללקוח באותו אמצעי תקשורת, אלא אם הלקוח ביקש, במסגרת אותה פניה, שהחברה תשיב לו באמצעות אמצעי תקשורת אחר;
- הוראות סעיף זה לא יחולו אם נקבעו הוראות אחרות בחיקוק.
- 11.2. על אף האמור בסעיף קטן 11.1:
- 11.2.1. אם החברה השיבה לפניה, שהתקבלה באמצעי תקשורת שאינו טלפוני, באמצעות שיחה טלפונית, יראו אותה כעומדת בהוראת סעיף קטן 11.1 אם הלקוח אישר לה באותה שיחה, שניתן להסתפק בתשובה שניתנה באותה שיחה או שאישר לה באותה שיחה להשיב באמצעי התקשורת אחר אותה בחר הלקוח.



## מדיניות שירות לקוחות

11.2.2. אם לקוח פנה לחברה בחברה באמצעות פקס, החברה תשיב באמצעות אמצעי תקשורת שאינו פקס, ככל שפרטי אמצעי התקשורת קיימים אצל החברה, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, שהחברה תשיב לו באמצעות אמצעי תקשורת מסוים ;  
11.2.3. על אף האמור בסעיף קטן 11.1, אם לקוח פנה באמצעי דיגיטאלי מסוים, החברה רשאית להשיב ללקוח באמצעי דיגיטאלי אחר.

### 12. שיחה טלפונית

- 12.1. אם החברה תספק שירות טלפוני, הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי ;
- 12.2. משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על חמש דקות, שיתחילו להימנות מסיום הנתב, והלקוח לא יופנה לשירות השארית הודעה, אלא אם כן בחר אחרת ;  
החברה תהיה רשאית לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור, לכל היותר ב-10% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני, בממוצע שנתי.
- 12.3. אם לקוח פנה לחברה באמצעות שיחה טלפונית :  
12.3.1. נציג החברה יציג בתחילת השיחה את שמו ואת תפקידו ;  
12.3.2. החברה תתעד את תוכן השיחה הטלפונית שנערכה עם הלקוח.
- 12.4. אם לקוח פנה לחברה בבקשה לקבלת תיעוד שיחה שנערכה עמו, החברה תמסור לו באמצעי דיגיטאלי את תיעוד השיחה, לא יאוחר מחמישה ימי עסקים מיום הפניה.