



מדיניות שירות לקוחות

1. כללי 2025

1.1. שירות איכותי ואמין מהווה תנאי יסודי ליכולתו של לקוח לממש את זכויותיו, לרבות בזמנים בהם חלה עליה יוצאת דופן בכמות הפניות אל האגודה (להלן: "תקופות שיא"). מטרת מדיניות זו להבטיח רמה נאותה ושיפור משך בשירות 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 האגודה או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות אלו, לאגודה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי האגודה להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
- "לקוח" - מבוטח, עמית, תובע, או מי מטעמם.

4. אמנת שירות

- 4.1. הדירקטוריון יקבע אמנת שירות בהתאם למדיניות זו אשר תכלול, לכל הפחות, התייחסות לעקרונות הקבועים בסעיף 4 להלן.
- 4.2. אמנת השירות תכלול מדדי שירות (SLA) (להלן: "המדדים"), תוך התייחסות לאמצעי ההתקשרות של לקוחות עם האגודה. המדדים יימדדו על ידי האגודה באופן שיטתי ורציף וייבחנו על ידי הנהלת האגודה.
- 4.3. אמנת השירות תפורסם במקום בולט באתר האינטרנט של האגודה, ותישלח לכל לקוח שיבקש זאת.

5. עקרונות באמנת שירות

- אמנת השירות תשקף, בין השאר, את העקרונות הבאים:
- 5.1. האגודה תתייחס ללקוחותיה בהגינות ובכבוד ותכבד את פרטיותם ואת סודיות וחיסיון המידע של הלקוח.
 - 5.2. האגודה 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 האגודה תמסור האגודה 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 האגודה יוכלו להשיג על רמת השירות הניתן להם.

6. מקצועיות נותני שירות

האגודה תקבע עבור כל סוג עובד המשרת לקוחות (כגון משווק, מוקדן ומקבל קהל) כללים ביחס לרמת המקצועיות הנדרשת ממנו, השכלתו, הכשרתו וניסיונו, הרלוונטיים לצורך מתן השירות, וכן תקבע את הנהלים של האגודה, המוצרים והוראות הדין שעל העובד להכיר במסגרת עבודתו.



מדיניות שירות לקוחות

7. דירקטוריון

- 7.1. תפקידי הדירקטוריון בנוגע לשירות לקוחות יהיו לפחות אלה :
 - 7.1.1. לאשר את אופן מינוי ממונה שירות הלקוחות, סמכויותיו, תפקידיו, תחומי האחריות שלו ומערך הכפופים אליו, ככל שישנם ;
 - 7.1.2. לדון בהיערכות האגודה ליישום חוזר זה ;
 - 7.1.3. לקבוע את מדיניות האגודה למתן שירות ולהנגשתו בהתאם להוראות חוזר זה ;
 - 7.1.4. לאשר את תכנית העבודה שתוגש על ידי הנהלת האגודה ;
 - 7.1.5. לוודא ביצועו של סקר פערים בנושא שירות לקוחות אחת לשנתיים.
- 7.2. הדירקטוריון יקבל מהנהלה דוח שנתי לנושא שירות לקוחות כולל התייחסות לשירות לקוחות לאזרחים ותיקים ועמידה בתוכנית עבודה של שירות לקוחות .
- 7.3. הדירקטוריון יבחן את מדיניות האגודה למתן שירות לפחות פעם בשנה.
- 7.4. הדירקטוריון והנהלת האגודה יוודאו כי לממונה שירות הלקוחות יהיו האמצעים והמשאבים לביצוע עבודתו.

8. ממונה שירות לקוחות

- 8.1. האגודה מינתה עובד ייעודי כממונה שירות לקוחות, אשר ידווח למנהל הכללי של האגודה .
- 8.2. תפקידי ממונה שירות הלקוחות יהיו לכל הפחות אלו :
 - 8.2.1. להגיש להנהלת האגודה מיפוי של מערך השירות הקיים לפני יישום הוראות מדיניות זו ;
 - 8.2.2. להגיש להנהלת האגודה 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 האגודה 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 וסיווג המידע שיתועד, אשר יכלול לכל הפחות את זהות הפונה, מהות הפניה וזמני המתנה ממוצעים למענה ;
 - 8.2.5. לפעול ליישום החלטות ומדיניות הדירקטוריון לגבי שירות האגודה ;
 - 8.2.6. להגיש להנהלת האגודה דוח שנתי אשר יסקור את עמידת האגודה בתכנית העבודה ובמדיניות זו.

9. מתן שירות לאזרחים ותיקים

- הנהלת האגודה 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 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.
- אחריות ממונה אזרחים ותיקים להגיש להנהלת האגודה דוח שנתי אשר יסקור את עמידת האגודה בתכנית העבודה ובמדיניות למתן שירות לאזרחים הוותיקים וכן הצעות לשיפור. הדוח יפורסם באתר האגודה.



מדיניות שירות לקוחות

להלן הפעולות הייעודיות שהאגודה תבצע כמדיניות השירות לאזרחים ותיקים :

1. יבוצעו הדרכות שוטפות לעובדי האגודה הרלוונטיים. ההדרכות יכללו הכשרה ייעודית בנושא אזרחים ותיקים וזאת על מנת לוודא שהשירות לאוכלוסייה זו יהיה מקצועי ומתאים. ההכשרה תכלול, בין היתר, התייחסות למאפייני אזרחים ותיקים ולסוגיות ייחודיות בעבודה עם אזרחים ותיקים במצבי תפקוד שונים, כולל התייחסות למקרים ותגובות מניסיון העבר. הדרכות אלו יבוצעו אחת לשנה לפחות.
2. נגישות מלאה של אזרחים ותיקים למוקד השירות, הן בשיחות טלפוניות והן בהגעה פיזית למשרדי האגודה, כולל נגישות למנכ"ל ככל שנדרש.
3. האגודה רואה חשיבות יתר בחזרה להודעות לאזרחים ותיקים ותתעדף התקשרות חוזרת ללקוחות אלו.
4. בכל שירות שניתן באופן דיגיטלי על ידי האגודה, נשמרת הזכות לעמיתי האגודה, ובכללם לאזרחים הוותיקים לשלוח את הטפסים על ידי דואר אלקטרוני, דואר ישראל, בפקס, או להגיע פיזית למשרדי האגודה, לבחירתם.
5. ככל שאזרח ותיק אינו מצליח להיכנס לאזור האישי שלו באתר האגודה, מונחים נציגי השירות לשלוח לעמית את כל המידע הנדרש באמצעי התקשורת שמקובל על העמית.
6. הנהלת האגודה מאפשרת לאזרח ותיק לצרף גורם מטעמו לשיחה עם נציגי השירות של האגודה וכן לצרף גורם מטעמו לפגישה פרונטלית. כמו כן, האגודה תנחה את עובדי נציגי השירות כי במקרים בהם מורגש כי העמית אינו בקו הבריאות, יוצע לעמית לצרף גורם נוסף מטעמו לשיחה שיש במסגרתה קבלת החלטות.
7. על מנת להקטין את החשש לניצול כלכלי של אזרחים ותיקים, בכל משיכת כספים של אזרח ותיק מעל סכום של 100 אלף ₪, נציגי השירות יבצע אימות טלפוני מול העמית לצורך אימות ביצוע הפעולה.
8. כלל נותני השירות בקופה, יוזמנו להתייעץ עם הממונה לאזרחים ותיקים בכל דילמה הנוגעת למתן השירות.

10. הודעה ללקוח

- 10.1. ביקשה האגודה לשלוח ללקוח הודעה, שאינה באמצעות מסרון, ביחס למוצר מסוים, תכלול ההודעה, לכל הפחות, את הפרטים הבאים, ככל שרלבנטי :
 - 10.1.1. לכל הפחות : שם המוצר ; מספר חשבון ;
 - 10.1.2. פרטי ההתקשרות עם הגורם הרלבנטי בחברה, אשר ניתן להתקשר מולו 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, ככל שכללה ההודעה מידע אודות סכום כספי שעל הלקוח לשלם או אודות סכום כספי העומד לזכות הלקוח.
- 10.2. ביקשה האגודה לשלוח ללקוח הודעה באמצעות מסרון, ביחס למוצר מסוים שרכש הלקוח, תכלול ההודעה קישור לאזור האישי ; ביקשה האגודה להתייחס במסרון להודעה מסוימת, או שניתן לקשר את נושא המסרון למסמך מסוים המופיע באזור האישי של המבוטח, יוצג קישור לאותה הודעה או לאותו מסמך.
- 10.3. הוראות סעיפים קטנים 10.1 ו-10.2 לא יחולו במקום שבו קיימות הוראות חיקוק שהכתיבו את נוסח ההודעה.



מדיניות שירות לקוחות

10.4. ביקשה האגודה לשלוח ללקוח הודעה בדבר קיומו של חוב, תשלח האגודה ללקוח לפחות הודעה אחת כאמור בדואר ובאמצעי דיגיטאלי, ככל שבידי האגודה פרטי האמצעי הדיגיטאלי של הלקוח, אלא אם כן אישר הלקוח שהוא מוותר על קבלת הודעה בדואר, ואישור זה תועד על ידי האגודה.

11. אמצעי התקשורת עם לקוח

11.1. פנה לקוח לאגודה באמצעי תקשורת מסוים, תשיב האגודה ללקוח באותו אמצעי תקשורת, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, כי האגודה 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. השיבה האגודה לפניה שהתקבלה באמצעי תקשורת שאינו טלפוני באמצעות שיחה טלפונית, יראו אותה כעומדת בהוראת סעיף קטן 11.1 אם אישר לה הלקוח באותה שיחה שניתן להסתפק בתשובה שניתנה באותה שיחה או שאישר לה באותה שיחה להשיב באמצעי התקשורת אחר אותו בחר הלקוח.

11.2.2. פנה לקוח לאגודה בקופה באמצעות פקס, תשיב האגודה באמצעות אמצעי תקשורת שאינו פקס, ככל שפרטי אמצעי התקשורת קיימים אצל האגודה, אלא אם ביקש הלקוח, במסגרת אותה פניה, כי האגודה תשיב לו באמצעות אמצעי תקשורת מסוים;

11.2.3. על אף האמור בסעיף קטן 11.1, פנה לקוח באמצעי דיגיטאלי מסוים, רשאית האגודה להשיב ללקוח באמצעי דיגיטאלי אחר.

12. שיחה טלפונית

12.1. ככל שהאגודה תספק שירות טלפוני, הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, ייתן מענה אנושי מקצועי ללקוח, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה או את האזור הגאוגרפי; 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; האגודה תהיה רשאית לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור, לכל היותר ב-10%¹ מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני, במוצא שנת.

12.2. פנה לקוח לאגודה באמצעות שיחה טלפונית -

12.2.1. יציג נציג האגודה בתחילת השיחה את שמו ואת תפקידו;

12.2.2. תתעד האגודה את תוכן השיחה הטלפונית שנערכה עם הלקוח.

12.3. פנה לקוח לאגודה בבקשה לקבלת תיעוד שיחה שנערכה עימו, תמסור לו האגודה באמצעי דיגיטאלי את תיעוד השיחה, לא יאוחר מחמישה ימי עסקים מיום הפניה.

¹ עד ליום 25.7.22 יראו כאילו בסעיף 12.1 למדיניות, במקום "10%" יבוא "15%"