



**דוח שנתי הסוקר את עמידת התאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה
(״הפול״) בע״מ (להלן – ״הפול״ או ״החברה״)
בהוראות תקנות שירות ללקוחות גופים מוסדיים –
מתן שירות לגיל השלישי**

2024

תוכן עניינים:

1. רקע
2. אמנת שירות – מתן שירות והעברת מידע
3. הפקות – פילוח האזרח הוותיק 2024
4. הפעולות שבוצעו לצורך עמידה בהוראות החוזר
5. פניות כלליות + תלונות ציבור
6. בקורות לצורך מעקב אחר רמת השירות ועמידה ביעדים
7. המלצות לשיפור

רקע

1.1 הנחיית רשות שוק ההון

סעיף 6א(ד) לחוזר גופים מוסדיים 1-9-2022 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" מיום 2 בינואר 2022 (להלן - "החוזר"), מורה כי הממונה על אזרחים ותיקים יגיש להנהלת הגוף המוסדי ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בתכנית העבודה ובמדיניות הגוף המוסדי למתן שירות

1.2 אזרח ותיק

"אזרח ותיק", הוא מי שמלאו לו 67 שנים (להלן – "אזרח ותיק" או "אזרח הגיל השלישי")

1.3 הקדמה

הפול נוקט את מירב המאמצים ומשקיע משאבים רבים על מנת לספק לאזרחים הוותיקים שירות מקצועי, מכבד ויעיל, המותאם למאפייניהם הייחודיים של אוכלוסייה זו.

1.4 תחומי הפעילות של הפול

כל משתמש ברכב מנועי חייב להחזיק בביטוח רכב חובה, בהתאם לקבוע בפקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], תש"ל-1970. הביטוח האמור מעניק כיסוי ביטוחי עבור נזקי גוף שנגרמו לנהג עצמו, לנוסעים ולהולכי רגל שנפגעו כתוצאה מתאונת דרכים – והכל כקבוע בחוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים, התשל"ה - 1975. המבטחים בישראל אינם חייבים לבטח בביטוח רכב חובה את רכבו של כל הפונה אליהם והפול משמש ביטוח שיורי לצורך זה.

פעילות הפול נחלקת לשלושה ענפים עיקריים: אופנועים, רכב פרטי ורכב אחר.

2. אמנת שירות – מתן שירות והעברת מידע

- 2.1. אנו בפול מאמינים במתן שירות מיטבי לכל פונה. אנו מחויבים לפעול בהגינות ובמקצועיות כלפי לקוחותינו ולאפשר להם להנות משקיפות, זמינות ופשטות בפעילותם מול החברה.
- 2.2. על מנת לאפשר את כל האמור, אנו מעמידים לרשות לקוחותינו מגוון ערוצי תקשורת וביניהם: אתר אינטרנט, דואר אלקטרוני, WhatsApp, דואר, פקס ומענה אנושי.
- 2.3. במתן השירות אנו עושים מאמצים להתייחס ללקוחותינו בהגינות ובכבוד, להגן על פרטיותם ועל סודיות וחיסיון המידע שלהם.
- 2.4. אנו עושים מאמצים שתתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותינו לרבות פריסה גאוגרפית סבירה (ככל שנדרשת), מענה על שאלות בזמן סביר ומתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.
- 2.5. בכל מענה לפנייה נמסור ללקוחותינו 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.
- 2.6. מדדי השירות (SLA) מפורסמים באתר האינטרנט של הפול.

3. הפקות – פילוח לתקופות/אזרח וותיק

- 3.1. בשנת 2024 הופקו 24,322 פוליסות (חשיפה 13,156)
 - 3.1.1. אופנוע – הופקו 8,599 פוליסות (חשיפה 6,928)
 - 3.1.2. רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון – הופקו 14,506 פוליסות (חשיפה 5,785)
 - 3.1.3. רכב אחר – הופקו 1,217 פוליסות (חשיפה 433)
- 3.2. צמתים מרכזיים –
 - 3.2.1. השתתפות עצמית –
 - פוליסות הכוללת התניה של השתתפות עצמית – 5,327 פוליסות
 - פוליסות ללא השתתפות עצמית – 3,288 פוליסות
 - 3.2.2. ביטולים –
 - בוטלו 895 פוליסות

4. הפעולות שבוצעו לצורך עמידה בהוראות החוזר:

- 4.1. הכשרות ייעודיות לנותני שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים כך שיעניקו מענה מקצועי לאוכלוסיה זו, ובכלל זה:
 - 4.1.1. במהלך השנה בוצעה הדרכה במתן שירות לגיל השלישי לנציגים חדשים במוקד, סניפים, סוכנים וחברות הביטוח טרם תחילת עבודתם במערכות הפול.
 - לאחר ההדרכה מועברת לנציגים תוכנת לומדה – מבדק לגבי ידיעותיהם בנהלי השירות וצמתים מרכזיים (ביטול פוליסה ורכישת ביטוח הכולל התניה של השתתפות עצמית).

- המבדק נבדק ע"י הממונה על השירות לאזרח הוותיק
- כל נציג מקבל משוב על המבדק כולל חידוד ורענון נהלים בהתאם לידיעותיו
- 4.1.2 24.1.2024 בוצעה הדרכת לנציגי השירות בסניפי הפול
- 4.1.3 5.8.2024 בוצעה הדרכת ריענון לנציגי השירות בסניפי הפול
- 4.1.4 13.10.2024 בוצעה סדנא לנציגים ממח' תביעות + חיתום
- 4.1.5 19.11.2024 – בוצעה הדרכה לנציגי המוקד
- ** הדרכות מבוצעות ע"י הממונה על השירות לאזרח הוותיק.
- 4.2 תוכנית לומדה דיגיטלית - הנחיות למתן שירות עבור האזרח הוותיק

4.3 בירור ויישוב תביעות:

- 4.3.1 הנפקת דוח שבועי המאתר תיקים חדשים לנפגעים מעל גיל 67 שאינם מיוצגים ע"י עו"ד.
 - אוכלוסייה זו מסומנת על ידי מזכר בתיק (מסמך מס' 2223).
 - המזכר מרכז את כל ההתנהלות בטיפול בתביעה של האזרח הוותיק
- 4.3.2 לאזרח ותיק שאינו מיוצג ע"י עו"ד ניתנת אפשרות להגיש תביעה בע"פ. בנוסף, אם התקבלו מסמכים לפתיחת תביעה לאזרח ותיק הפקידה מאשרת טלפונית את קבלת המסמכים ופתיחת התביעה.
- 4.3.3 זמני מענה והודעת המשך בירור -
 - קיים דו"ח יומי לגבי מכתבים שנשלחים לנפגעים שאינם מיוצגים, ולאזרח ותיק בפרט. הדו"ח מטופל על ידי פקידה ייעודית אשר מתקשרת לנפגע, מוודאת שמכתבנו התקבל ובמידת הצורך מסבירה את תוכנו.
 - פקידה ייעודית מייצרת משימה או משתמשת במזכר לצורך מעקב אחר קבלת המסמכים.
 - השיחות מוקלטות ומתועדות במזכר.
- 4.3.4 צירוף גורם חיצוני – הפקידה מציעה לצרף גורם חיצוני במקרה של מחלוקת עקב דחיית התביעה וצורך במינוי מומחה, אך לא עקב ניכוי ה.ע. עפ"י הפוליסה.
- 4.3.5 מעקב ובקרה פנימית במח' תביעות –
 - ראש הצוות מקבלת דו"ח יומי לטיפול ועמידה בזמני המענה.
 - בקרה חודשית מתבצעת ע"י נציגת תביעות
- 4.3.6 עדכון נוהל 8.2023 – לאחר פניה ראשונית לאזרח הוותיק שאינו מיוצג, בהיעדר התפתחות – פניה נוספת לאחר שבוע ימים
- 4.3.7 צוות תביעות עברו סדנא על מתן שירות לאזרח הוותיק

5. פניות כלליות + תלונות ציבור -

- 5.1 פניות כלליות לממונה על האזרח הוותיק – במהלך השנה התקבלו 2 פניות של מבטחים בגיל השלישי (ביטול פוליסה, חידוש פוליסה) - כל הפניות טופלו באופן מיידי.
- 5.2 פניות ישירות לממונה על שירות לקוחות – לא התקבלו פניות
- 5.3 תלונות שירות – התקבלו 3 תלונות (2 ביטול פוליסה, 1 שירות), כל התלונות טופלו, נשלח משוב לנציג שעליו התקבלה התלונה וחידוד נהלים.
- 5.4 תלונות ציבור – לא היו בשנת 2024

6. בקורות לצורך מעקב אחר רמת השירות ועמידה ביעדים

מתבצעות בקורות מדגמיות המתייחסות לעמידה בהוראות החוזר ליישום מדיניות החברה ביחס לאזרחים ותיקים ובכלל זה בקורות על תסריטי השיחה והתאמתם לאוכלוסייה זו.

תוצאות בקרה 2024

סוגי בקורות שבוצעו –

- ✓ בקרת שיחות – בוצעה האזנה לשיחות שהתקיימו עם אוכלוסיית גיל שלישי תוך שימת דגש על צמתים מרכזיים (השתתפות עצמית, ביטול פוליסה) וניהול תסריט שיחה כך שיהיה מותאם לאוכלוסייה זו.
- בשנת 2024 בוצעו 98 בקורות מתוכן 97 בקורות תקינות ובקרה אחת שאינה תקינה (השתתפות עצמית) ממצאי הבקורות/ משובים ליעול ושיפור השירות הועברו בשוטף לנציגים.
- ✓ בקרה תיעודית – נדגמו 84 בקורות, מתוכן 82 בקורות תקינות, ו- 2 בקורות אינן תקינות. הועבר משוב וחידוד נהלים.
- ✓ בקרת שירות - סקר שביעות רצון מול אוכלוסיית גיל שלישי (פרונטלי/טלפוני) – נדגמו 85 פוליסות, מתוכן פוליסה אחת לא תקינה.
- בוצעה הפקת לקחים, הטמעה ושיפור השירות. משובים הועברו לנציגים כולל.
- ✓ בירור ויישוב תביעות (בקרה תקופתית) – במהלך השנה בוצעו שתי בקורות על תביעות בנפגעים בגיל השלישי שאינם מיוצגים.
- הבקורות כללו הערכה של עמידה ביעדים ויישום הנוהל בהתאם לחוזר "בירור ויישוב תביעות".
- ממצאי הבקרה מעידים על עבודה מקצועית ויעילה של מחל' תביעות, עם עמידה ביעדים ויישום הנהלים.
- דיווח פעילות לשנת 2024

- תיקים חדשים שנפתחו - 23
- מספר התיקים שנסגרו תוך עמידה ביעדים - 23
- מס' התיקים שסולקו - 8
- תיקים שנדחו - 2
- תיקים שנסגרו (בשיחה עם הנפגע רק דיווח, לא נפגע) - 1
- תקים שנמסר כי פונים לייצוג ע"י עו"ד - 4
- מס' התיקים הפתוחים - 8

7. המלצות לשיפור

7.1 הטמעה של הנהלים בפעילות השוטפת של הנציגים

7.1.1 הגברת בקורות ושליחת משובים לנציגים

7.1.2 הפצת הנוהל בצורה פשוטה וברורה

- תוכנת לומדה דיגיטלית
- מצגת לנציגים סניפים/מוקד
- מצגת למח' תביעות

לסיכום

אנו פועלים בשוטף ונמשיך לפעול מתוך מגמה לשפר ולייעל תהליכים עבור אוכלוסיית הגיל השלישי.