



**דוח שנתי הסוקר את עמידת התאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה
("הפול") בע"מ (להלן – "הפול" או ה"חברה")**

בהוראות תקנות שירות ללקוחות גופים מוסדיים –

מתן שירות לגיל השלישי

2025

תוכן עניינים:

1. רקע
2. אמנת שירות – מתן שירות והעברת מידע
3. הפקות – פילוח האזרח הוותיק 2025
4. הפעולות שבוצעו לצורך עמידה בהוראות החוזר
5. פניות כלליות + תלונות ציבור
6. בקרות לצורך מעקב אחר רמת השירות ועמידה ביעדים
7. המלצות לשיפור

רקע 1.

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 – ינואר-נובמבר 2025

- 3.1. בשנת 2025 הופקו 22,607 פוליסות (חשיפה 12,800)
 - 3.1.1. **אופנוע** – הופקו 7,528 פוליסות (חשיפה 6,123)
 - 3.1.2. **רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון** – הופקו 13,787 פוליסות (חשיפה 6,220)
 - 3.1.3. **רכב אחר** – הופקו 1,292 פוליסות (חשיפה 457)
- 3.2. צמתים מרכזיים –
 - 3.2.1. **השתתפות עצמית** –
 - פוליסות הכוללות התניה של השתתפות עצמית – 4,508
 - פוליסות ללא השתתפות עצמית – 3,020
 - 3.2.2. **ביטולים** –
 - בוטלו 770 פוליסות

4. הפעולות שבוצעו לצורך עמידה בהוראות החוזר:

- 4.1. **הכשרות ייעודיות לנותני שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים** כך שיעניקו מענה מקצועי לאוכלוסייה זו, ובכלל זה:
 - 4.1.1. במהלך השנה בוצעה **הדרכת בסיס** 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 הדרכות לנציגים חדשים :

- מוקד – 24 נציגים
- סניפים – 19 נציגים
- חברות וסוכנים – 38 נציגים

4.1.3 בנוסף, במהלך השנה בוצעו **הדרכות ריענון/העמקה והטמעה** לנציגים וותיקים בסניפים, מוקד הפול

ומחלקת תביעות, לצורך עדכון הנהלים וחיזוק יישום הוראות החוזר.

- 23.4.2025 - בוצעה הדרכה לנציגים במוקד הפול (הדרכה בירכא).
- 6.7.2025 - בוצעה הדרכה למחלקת תביעות על-ידי עו"ד שרון סלטו, מנהלת מחלקת תביעות.
- 13.8.2025 - בוצעה הדרכה לנציגי שירות בסניפי הפול של הזכיין החדש (הדרכה בעפולה).

הערה: הדרכות מבוצעות ע"י הממונה על השירות לאזרח הוותיק.

4.2 **תוכנת לומדה דיגיטלית** - הנחיות למתן שירות עבור האזרח הוותיק

4.3 **בירור ויישוב תביעות:**

4.3.1 **איתור יזום של תביעות אזרחים ותיקים**

החברה מפיקה דוח שבועי לאיתור תיקים חדשים של נפגעים מעל גיל 67 שאינם מיוצגים על ידי עורך דין. תיקים אלה מסומנים במערכת לצורך זיהוי, ריכוז ומעקב אחר אופן הטיפול בתביעה של האזרח הוותיק

4.3.2 **אופן הגשת תביעה ופתיחתה**

לאזרח ותיק שאינו מיוצג ניתנת האפשרות להגיש תביעה בעל-פה. בנוסף, עם קבלת מסמכים לצורך פתיחת תביעה, נציגת החברה יוצרת קשר טלפוני עם האזרח הוותיק לצורך אישור קבלת המסמכים ויידוע בדבר פתיחת התביעה.

זמני מענה והמשך בירור

החברה מפיקה דוח יומי בנוגע לפניות בכתב הנשלחות לנפגעים שאינם מיוצגים, ובפרט לאזרחים ותיקים. הדוח מטופל על ידי נציגת שירות ייעודית, אשר יוצרת קשר טלפוני עם הפונה לצורך וידוא קבלת הפנייה, הסבר תוכנה במידת הצורך, ומעקב אחר השלמת מסמכים נדרשים. כלל הפניות והשיחות מתועדות במערכת החברה. **צירוף גורם**

חיצוני

במקרים של מחלוקת הנובעת מדחיית תביעה והנדרשת הכרעה מקצועית, מוצעת לאזרח הוותיק האפשרות לצירוף

גורם חיצוני, לרבות מינוי מומחה, בהתאם להוראות הפוליסה והדין. **מעקב ובקרה פנימית**

מתבצע פיקוח שוטף על עמידה בזמני מענה ואופן הטיפול בתביעות אזרחים ותיקים, לרבות באמצעות דוחות יומיים המועברים לראשי הצוותים ובקרה חודשית על ידי גורם ייעודי במחלקת התביעות לאחר פנייה ראשונית לאזרח ותיק שאינו מיוצג, ובהיעדר התקדמות בטיפול, מבוצעת פנייה נוספת לאחר שבוע. בנוסף, מתקיימות הדרכות ריענון תקופתיות לצוותי מחלקת התביעות בנוגע להוראות והדגשים בטיפול באזרחים ותיקים.

5. פניות כלליות + תלונות ציבור -

- 5.1 פניות כלליות לממונה על האזרח הוותיק – במהלך השנה התקבלו 6 פניות של מבוטחים בגיל השלישי (3 בנושא רכישת ביטוח, 1 בנושא היעדר תביעות, 1 לצורך הבהרה, 1 לצורך שליחת תעודה) – 3 פניות טופלו ביום קבלתן, 2 פניות טופלו ביום שלאחר קבלת הפנייה, ופנייה אחת טופלה לאחר 3 ימים.
- 5.2 פניות ציבור, פניות ישירות לממונה על שירות לקוחות – התקבלה פנייה אחת (רכישת ביטוח) וטופלה ביום שלאחר קבלת הפנייה.
- 5.3 תלונות ישירות – התקבלו 5 תלונות (3 בנוגע לשירות, 1 לצורך החלפה, 1 בנושא רכישת ביטוח). 4 פניות טופלו ביום קבלתן, פנייה אחת טופלה לאחר 4 ימים (המבוטח שלח למייל אחר). כל התלונות טופלו ונסגרו, נשלח משוב לנציג שעליו התקבלה התלונה וחידוד נהלים.
- 5.4 תלונות פיקוח – תלונה אחת לא מוצדקת (סוג הבעלות)

6. בקרות לצורך מעקב אחר רמת השירות ועמידה ביעדים

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

תוצאות בקרה 2025

סוגי בקרות 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 2025 בוצעו 108 בקרות מתוכן 106 בקרות תקינות ו-2 בקרות שאינן תקינות ממצאי הבקרות/ משובים ליעול ושיפור השירות הועברו בשוטף לנציגים.
- ✓ **בקרה תיעודית** – 209 בקרות, מתוכן 205 בקרות תקינות, ו-4 בקרות אינן תקינות. הועבר משוב וחידוד נהלים.
- ✓ **בירור ויישוב תביעות (בקרה תקופתית)** – במהלך השנה בוצעו שתי בקרות על תביעות של נפגעים בגיל השלישי שאינם מיוצגים.

הבקרות התמקדו בבחינת עמידה ביעדים ובהערכת יישום הנוהל בהתאם לחוזר "בירור ויישוב תביעות". ממצאי הבקרה מצביעים על טיפול מקצועי, יעיל ושיטתי מצד מחלקת התביעות, תוך עמידה ביעדים ויישום של הנהלים.

- סיכום נתונים - שנת 2025

במהלך שנת 2025 נפתחו **44 תביעות** על-ידי אזרחים ותיקים.

תיקים שנסגרו תוך עמידה ביעדים – 31

- מתוכם:
- 9 תיקים סולקו
- 6 תיקים נדחו
- 2 תיקים נסגרו לאחר שיחה עם הנפגע (דיווח בלבד/ללא פגיעה)
- 14 תיקים נסגרו לאחר הודעה על פנייה לייצוג עו"ד

▪ **תיקים פתוחים – 13**

7. המלצות לשיפור

7.1 חיזוק בקרה שוטפת

להטמיע בקרה שוטפת על הטיפול באזרח הוותיק לכלל נותני השירות (תביעות/הפקות)

7.2 הרחבה והעמקה של מאגר הידע המקצועי

- להעשיר את מאגר המידע בתכנים בהתאם לשאלות ולצרכים שעולים מהשטח, כך שיספק לנציגים כלים מעשיים, תשובות זמינות והנחיות ברורות לעבודה השוטפת.
- הטמעה לשימוש במאגר המידע, כך שכל תשובה תנתן על בסיסו במטרה להבטיח מענה מקצועי, אחיד ומעודכן לכלל הנציגים.

7.3 הדרכת רענון לנותני שירות לאזרח הוותיק

- הצגת דוגמאות לטיפול איכותי, אתגרים שחוזרים על עצמם ולקחים מקצועיים – במטרה לייצר למידה משותפת ושיפור רוחבי.
- תרגול סימולציות עם דגש על פניות מורכבות של אזרחים ותיקים_ לרבות התנגדויות, הסברה על התהליך וליווי רגיש).

לסיכום

אנו פועלים באופן שוטף, מתוך מגמה מתמדת לשפר ולייעל את התהליכים והשירות עבור אוכלוסיית הגיל השלישי. זאת תוך הקפדה על זמינות, מקצועיות, ורגישות, במטרה להבטיח חוויית שירות מיטבית ומותאמת לצרכים הייחודיים של אוכלוסיה זו.