



## דוח ממונה אזרחים ותיקים- דיווח שנתי לשנת 2023

### רקע

חברת ליברה (להלן: "החברה") חרתה על דגלה ערכים מרכזיים של אמינות ושקיפות, כבוד האדם ופרטיותו, פשטות ויעילות, מקצועיות ושותפות. החברה משקיעה מאמצים רבים לזהות את צרכי הלקוח המשתנים ולעשות כל שביכולה כדי להיות שם עבורו ברגע האמת, ולסייע להשיב את הלקוח לשגרת חייו, ביעילות ובמהירות. החברה מתחייבת להעניק ללקוחותיה חוויית שירות ייחודית ומקצועית ולפעול לשיפור מתמיד של חוויית הלקוח, לרבות לאזרחים הוותיקים מעל גיל 67 (להלן: "אוכלוסיית הגיל השלישי").

### חוזר שירות ללקוחות גופים מוסדיים

בהתאם לסעיף 6א(ד) לחוזר 2022-9-7 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" (להלן: "החוזר") על ממונה אזרחים ותיקים להגיש להנהלת הגוף המוסדי ולרשות שוק ההון דוח שנתי אשר יסקור את עמידת הגוף המוסדי בתכנית העבודה ובמדיניות הגוף המוסדי למתן שירות לאוכלוסייה זו וכן הצעות לשיפור. עם כניסתן לתוקף של הוראות החוזר שפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, החברה ביצעה את ההתאמות הנדרשות למתן השירות לאוכלוסיית הגיל השלישי והתוותה מדיניות למתן שירותים לאוכלוסייה זו וכן הגדירה תכנית עבודה ייעודית ליישום המדיניות. הדוח מתייחס לשנת 2023.

### תכנית העבודה ליישום הוראות החוזר

להלן סקירה בדבר פעילות החברה ליישום החוזר בקשר לאוכלוסיית הגיל השלישי:

- **ממונה אזרחים ותיקים-** החברה מינתה מנהל בכיר בחברה, האחראי על תחום זה בחברה ועל יישום הוראות החוזר כנדרש. תפקידו הוא לוודא שהשירות לאוכלוסיית הגיל השלישי יהיה מותאם למאפייניהם הייחודיים ויהיה מקצועי, מכבד ויעיל.
- **הכשרות ייעודיות לנותני השירות בחברה-** החברה מבצעת הדרכות תקופתיות ממוקדות לנותני השירות בחברה, כך שיעניקו מענה מקצועי ומותאם לאוכלוסיית הגיל השלישי. בנוסף, מבצעת החברה הדרכה לעובדים חדשים, במסגרת הכשרתם.
- **נתב שיחות ייעודי לאוכלוסיית הגיל השלישי-** נתב השיחות של החברה הוגדר באופן שיקל על קבלת מענה אנושי ויקצר את משך ההמתנה לאוכלוסיית הגיל השלישי. בעת פניה למוקד הטלפוני של החברה ולאחר הקלדת תעודת זהות, המערכת מזהה שמדובר באזרח ותיק ומפנה אותו באופן אוטומטי לנציג שירות אנושי, ללא צורך בהקלדת קוד סודי. בנוסף, המערכת מקדמת את האזרח הוותיק בתור, כך שזמני המענה יהיו קצרים יותר.
- **חיווי במערכות החברה לשם זיהוי אוכלוסיית הגיל השלישי-** לחברה חיווי ייעודי במערכת לאוכלוסיית הגיל השלישי לצורך התאמת מתן השירותים, לרבות סימון בולט המופיע לנציגים במערכת על מנת לזהות את אוכלוסיית הגיל השלישי ולהתאים את השירות הניתן להם.
- **צירוף לביטוח –** שיווק יזום לאזרחים ותיקים מבוצע בתהליך דו שלבי. בשלב הראשון, נציגי החברה מפרטים בפני האזרח הותיק את עיקרי הכיסוי הביטוחי המוצע ונדרשים לשלוח תמצית של הכיסויים בשפה ברורה, תוך פישוט מושגים ביטוחיים ובאמצעי בו בחר המועמד

לביטוח. בתום השלב הראשון על הנציג לתאם מועד לשיחה חוזרת עם האזרח הותיק שיחול כעבור יומיים, לכל הפחות, וכן לעדכנו כי ביכולתו להתייעץ עם גורם מטעמו או לצרפו לשיחה. השלב השני כולל את סיום הליך השיווק (בין אם במכירה או לא).

**"שיווק יזום"** משמעו פניה למועמד לביטוח שלא לפי בקשתו.

- **בירור ויישוב תביעות של אוכלוסיית הגיל השלישי-** החברה התאימה את הליך הבירור ויישוב התביעות למאפיינים המיוחדים לאוכלוסיית הגיל השלישי: (1) הגשת תביעה בעל פה-החברה מאפשרת לאזרח הוותיק להגיש תביעה בעל פה בסיוע נציג החברה; (2) חוסר במסמכים לצורך בירור התביעה/ הודעת המשך בירור או הפסקת בירור- יצירת קשר על ידי נציגי החברה ועדכון האזרח הוותיק בנוסף למשלוח המסמכים באמצעות המייל או טלפונית.
- **בקרות ליישום הנהלים-** החברה הטמיעה בקרות ממוכנות, כגון זיהוי לקוח ותיק בנתב ותיעדופו בתור. בנוסף, לחברה יחידת בקרה שתפקידה בין היתר לבצע האזנות לשיחות עם אזרחים ותיקים ולוודא עמידה בהנחיות החברה, ביחס לשירות שניתן לאוכלוסייה זו וקביעת מדדים לבדיקתה.
- **ביצוע שיחות יזומות לאוכלוסיית הגיל השלישי-** החברה ייצרה מנגנונים בצמתים מרכזיים בחיי המוצר שברשות לקוח שהינו אזרח ותיק, ויזמת פניות אקטיביות למבוטחים אלו לשם מתן מידע מהותי, זאת על מנת שאוכלוסיית הגיל השלישי תהיה מודעת לשינויים שעלולים להשפיע באופן מהותי על זכויותיה.
- **מענה לפניות הציבור שהוגשו על ידי אוכלוסיית הגיל השלישי-** תלונה המתקבלת על ידי אוכלוסיית הגיל השלישי תענה לא יאוחר מ-21 יום ממועד קבלת הפניה למחלקת פניות הציבור, לרבות פניה המתקבלת מרשות שוק ההון. בדרך כלל, זמני המענה קצרים יותר.