



דוח ממונה אזרחים ותיקים- דיווח שנתי לשנת 2025

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 שמלאו לו 67 שנים (להלן: "אוכלוסיית הגיל השלישי" או "אזרחים ותיקים" בהתאמה).

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 הסוקר את עמידת הגוף המוסדי במדיניות ובתכנית העבודה שנקבעו למתן שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, וכן לכלול המלצות לשיפור ככל שנדרש.

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. דוח זה מסכם את הפעולות שבוצעו במהלך שנת 2025 לצורך יישום הוראות החוזר.

תכנית העבודה ליישום הוראות החוזר

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

- **ממונה אזרחים ותיקים-** החברה מינתה מנהל בכיר בחברה לתפקיד ממונה אזרחים ותיקים, אשר אחראי על תחום זה בחברה ועל יישום הוראות החוזר כנדרש. תפקידו הוא לוודא שהשירות לאזרחים ותיקים יהיה מותאם למאפייניהם הייחודיים ויהיה מקצועי, מכבד ויעיל.
- **הכשרות ייעודיות לנותני השירות בחברה-** החברה מקיימת תכנית הכשרה והדרכה שוטפת לעובדים הנותנים שירות ללקוחות, במטרה להבטיח מתן שירות מקצועי, רגיש ומותאם לאוכלוסיית הגיל השלישי. במסגרת זו עובדים חדשים עוברים הכשרה בנושא מתן שירות לאזרחים ותיקים כחלק מתהליך הקליטה והחניכה; מתקיימות הדרכות תקופתיות לעובדים בנושאי שירות, נגישות ותקשורת מותאמת; בכל מחלקה מונו נאמני "גיל שלישי" אשר עברו הכשרה ייעודית ומשמשים גורם מקצועי לקידום הנושא והובלת השיפורים הנדרשים.
- **נתב שיחות ייעודי לאזרחים ותיקים-** נתב השיחות של החברה הוגדר באופן שיקל על קבלת מענה אנושי ויקצר את משך ההמתנה לאזרחים ותיקים. בעת פניה למוקד הטלפוני של החברה ולאחר זיהוי הלקוח באמצעות מספר תעודת זהות, המערכת מזהה כי מדובר באזרח ותיק ומפנה אותו באופן אוטומטי לנציג שירות אנושי, ללא צורך בהקלדת קוד סודי. בנוסף, המערכת מודיעה לאזרח הוותיק על מיקומו בתור לצורך שיפור חוויית השירות.
- **זיהוי אוכלוסיית הגיל השלישי במערכות החברה-** 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.

- **הליך שיווק וצירוף לביטוח-** בהתאם להוראות החוזר, החברה מיישמת הליך שיווק יזום ייעודי ביחס לאזרחים ותיקים, בתהליך דו שלבי. בשלב הראשון של ההליך, נציגי החברה מפרטים בפני האזרח הוותיק את עיקרי הכיסוי הביטוחי המוצע ומעבירים לו תמצית של הכיסויים הביטוחיים בשפה ברורה, תוך פישוט מושגים ביטוחיים, באמצעות אמצעי התקשורת בו בחר המועמד לביטוח. בתום השלב הראשון, הנציג מתאם מועד לשיחה נוספת עם האזרח הוותיק שתתקיים לאחר פרק זמן של יומיים, לכל הפחות, ומיידע את המבוטח כי הוא רשאי להתייעץ עם גורם מטעמו או לצרפו לשיחה. בשלב השני מתקבלת החלטת המועמד לביטוח באשר להצטרפות לביטוח (בין אם במכירה או לא).

לעניין זה, "שיווק יזום" משמעו פניה למועמד לביטוח שלא לפי בקשתו.

- **בירור ויישוב תביעות-** החברה התאימה את הליכי בירור ויישוב התביעות לאוכלוסיית הגיל השלישי, בין היתר באמצעות אפשרות להגשת תביעה בעל פה בסיוע נציג החברה; יצירת קשר יזומה עם האזרח הוותיק במקרה של חוסר במסמכים הנדרשים לצורך בירור התביעה וכן מתן הסברים ועדכונים ביחס להמשך הטיפול בתביעה באמצעות שיחה טלפונית, ככל שנדרש.

- **בקורות ליישום הנהלים-** החברה הטמיעה בקורות ממוכנות, כגון זיהוי לקוח ותיק בנתב והקראת מיקומו 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.

- **פניות יזומות לאזרחים ותיקים-** החברה מפעילה מנגנונים המאפשרים יצירת קשר יזום עם אזרחים ותיקים בצמתים מרכזיים במהלך חיי המוצר הביטוחי. מטרת הפניות היא לוודא כי המבוטחים מקבלים מידע מהותי הנוגע לזכויותיהם, לכיסויים הביטוחיים שברשותם ולשינויים העשויים להשפיע על זכויותיהם באופן מהותי.

- **טיפול בפניות הציבור-** פניות ציבור המוגשות על ידי אזרחים ותיקים זוכות להתייחסות ולטיפול בהתאם להוראות החברה והדין. החברה פועלת להשיב לפניות אלו בתוך פרקי זמן קצרים ככל הניתן, ובכל מקרה לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה למחלקת פניות הציבור, לרבות פניה המתקבלת באמצעות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

סיכום

במהלך שנת 2025 יישמה החברה את הוראות החוזר ועמדה בתכנית העבודה שנקבעה למתן שירות לאזרחים ותיקים. החברה פעלה להתאמת השירות והתהליכים השונים לצורכי אוכלוסייה זו, תוך קידום שירות נגיש, מקצועי ומותאם. החברה תמשיך בשנת 2026 לקדם את הנושא באמצעות הדרכות, בקורות ובחינה שוטפת של תהליכי העבודה, במטרה לשפר באופן מתמיד את השירות הניתן לאזרחים ותיקים.

בברכה,

**רפי קריספין, סמנכ"ל שירות ומכירות
הממונה על אזרחים ותיקים**