

רשות שוק ההון
ביטוח וחיסכון



מדדי שירות

פרק ד

2017 ספטמבר





1. מדד שירות חברות הביטוח

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון פרסמה זו השנה השלישית ברציפות מדד שירות המשקף את רמת השירות בחברות הביטוח לכל אחד ממוצרי הביטוח המרכזיים בישראל.

לוח ד-1 | ציוני חברות הביטוח במדד השירות, לפי מוצרים, 2016

מוצרי ביטוח									
אובדן כושר עבודה	סיכון חיים	נסיעות לחו"ל	סיעוד (פרט)	תאונות אישיות	בריאות	דירות	רכוש	חובה	
	78	84		83	80	84	82	81	ביטוח ישיר
	78	83		83	80	84	82	79	AIG
						81	81	81	שירביט
						84	79	78	שומרה
						77	78	73	ביטוח חקלאי
75	71	78	67	74	73	82	78	76	הראל
66	71	84	64	70	75	80	79	74	הפניקס
	71								פסגות
						75	70	68	שלמה
70	71	71	68	68	68	73	77	73	כלל
68	72	67	73	71	73	69	66	68	מנורה
61	57					78	75	76	הכשרה
61	66	73	70	58	68	77	73	74	מגדל
								66	הפול
52	59		66	64	62	75	72	70	איילון



מדד השירות לשנת 2016 חושב לפי המשקלים הבאים לצינוי החברות בארבעה רכיבי שירות שנמדדו:

- **40% - תשלום תביעות** - חושב על פי שיעור התביעות ששילמה חברת הביטוח ומהירות הטיפול בהן.
- **30% - טיפול בפניות לקוחות** - חושב על פי מידת שביעות הרצון ורמת ההמלצה של לקוחות החברה.
- **20% - תלונות הציבור** - חושב בהסתמך על מספר תלונות הציבור שהוגשו לבירור הרשות ועל אופן ההכרעה בהן.
- **10% - זמני המענה הטלפוני** - חושב על פי שיעור השיחות שבהן ניתן מענה אנושי בתוך שלוש דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה (ללא זמן השיטוט בנתב).

מדד שירות חברות הביטוח לשנת 2016 פורסם באתר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ביום 28 במאי 2017, ומפורטים בו הצינונים שניתנו לחברות הפעילות בכל ענף ביטוח בחלוקה לתחומים ולמוצרים כדלקמן:

ביטוח כללי

- **רכב חובה** - ביטוח המכסה נזקי גוף של נפגעים בתאונות דרכים.
- **רכב רכוש** - ביטוח רכב מקיף וצד שלישי, בגין נזקי רכוש בלבד.
- **דירה** - ביטוח המכסה נזקי רכוש למבנה ולתכולת הדירה.

ביטוח בריאות

- **בריאות** - ביטוח המכסה הוצאות בגין ניתוחים, השתלות, תרופות ומחלות קשות.
- **תאונות אישיות** - ביטוח המעניק פיצוי (בנוסף על תשלומים או פיצויים אחרים המגיעים למבוטח) בקרות תאונה או נכות.
- **סיעודי** - ביטוח המעניק תמיכה כלכלית לאדם סיעודי הזקוק להשגחה או שאינו יכול לבצע פעולות יומיומיות חיוניות שהוגדרו בפוליסה.
- **נסיעות לחו"ל** - ביטוח המכסה הוצאות רפואיות (לרוב בשל טיפול במצבי חירום) בעת שהיית המבוטח מחוץ לגבולות ישראל.

ביטוח חיים

- **אובדן כושר עבודה** - ביטוח המעניק קצבה לאדם שנפגע כושרו לעבוד.
- **סיכון חיים בלבד** - ביטוח למקרה מוות בלבד, המעניק למוטבים סכום חד-פעמי (לרבות אגב משכנתא).

צינוי מדד שירות חברות הביטוח זמינים באתרנו בקישור הבא:

<http://mof.gov.il/hon/Consumer-Information/ServiceIndex/Pages/default.aspx>



1.1 תשלום תביעות

ציון תשלום תביעות חושב על בסיס דיווחי חברות הביטוח בהתאם להוראות חוזר איסוף מידע סטטיסטי בעניין יישוב תביעות ואופן הטיפול בבקשות למשיכה ולהעברה של כספים. משקל הציון הוא 40% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר. על פי דיווחי החברות, בשנת 2016 הסתיים הטיפול ב-702,515 תביעות שהגישו לקוחות לחברות הביטוח. הציון נקבע כממוצע שווה של שני רכיבים:

- שיעור תשלום תביעות - היחס בין סך התביעות שאושרו לבין כלל התביעות שנסגרו בשנת 2016. לדוגמה, ניקוד 85 יוענק לחברה שאישרה 85% מסך התביעות שסגרה.
- בענף ביטוח רכב חובה חושב היחס בין סך התביעות שאושרו והתביעות שהסתיימו בפשרה לבין התביעות שנסגרו.
- מהירות הטיפול בתביעה - היחס בין סך התביעות שנסגרו בסטנדרט הזמן שנקבע לבין כלל התביעות שנסגרו באותה השנה. לכל מוצר הוגדר משך הזמן לטיפול שהוא הסטנדרט הנדרש (כמפורט בלוח ד-2 להלן). לדוגמה, בתביעות ביטוח בגין נזק למבנה הדירה נקבע סטנדרט של 60 ימים. כלומר, ניקוד 85 מצוין שהחברה סגרה 85% מהתביעות בתוך 60 ימים.

לוח ד-2 | משך זמן הטיפול המהווה סטנדרט נדרש בכל מוצר

ביטוח	סטנדרט לסגירת התביעה (ימים)	ביטוח	סטנדרט לסגירת התביעה (ימים)
רכב חובה	*120	ביטוח סיעודי	*60
רכב רכוש - נזק עצמי	30	ביטוח הוצאות רפואיות (ניתוחים, השתלות, תרופות ומחלות)	*30
רכב רכוש - צד שלישי	60	פיצוי בגין נזקים רפואיים (תאונות אישיות ונכויות)	60
דירה - מבנה ותכולה	60	ביטוח נסיעות לחו"ל	30
אובדן כושר עבודה	*60	ביטוח סיכון חיים בלבד	60

* בענפי ביטוח הוצאות רפואיות, ביטוח סיעוד ואובדן כושר עבודה, ביטוח רכב חובה - חושבה מהירות הטיפול בתביעות לפי סך התביעות שנסגרו במסגרת הסטנדרט המצוין בטבלה בתוספת מחצית התביעות שנסגרו בפרקי הזמן הבאים (בהתאמה): 31-60, 61-120, 121-360 ימים

ציון גבוה יותר ניתן לחברה המטפלת מהר יותר בתביעות ומאשרת תביעות רבות יותר (באופן מלא או חלקי).



לוח ד-3 | מספר התביעות שחברות ביטוח סיימו את הטיפול בהן במהלך שנת 2016 (באלפי ש"ח)

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח
11,001	אובדן כושר עבודה	88,791	הוצאות רפואיות	49,307	רכב חובה
3,541	סיכון חיים בלבד	63,519	נזקים רפואיים	198,901	רכב רכוש - עצמי
-	-	2,832	סיעוד (פרט)	171,580	רכב רכוש - צד ג'
-	-	14,463	סיעוד (קבוצתי)	26,781	דירות נזק - מבנה
-	-	52,313	נסיעות לחו"ל	19,486	דירות נזק - תכולה
14,542		221,918		466,055	סה"כ

מקור: דיווחי חברות הביטוח בהתאם להוראות חוזר איסוף מידע סטטיסטי.

לוח ד-4 | סך התשלומים של חברות ביטוח במסגרת יישוב תביעות במהלך שנת 2016 (באלפי ש"ח)

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח
318,805	אובדן כושר עבודה	1,172,618	הוצאות רפואיות	3,398,765	חובה
744,902	סיכון חיים בלבד	711,060	נזקים רפואיים	5,482,834	רכב רכוש
-	-	316,867	סיעוד (פרט)	814,596	דירות
-	-	1,521,743	סיעוד (קבוצתי)	-	-
-	-	248,030	נסיעות לחו"ל	-	-
1,063,708		3,970,317		9,696,195	סה"כ

מקור: דיווחי חברות הביטוח לרשות.

*הנתונים המוצגים הם עבור פוליסת ביטוח סיכון חיים בלבד (שאינה כוללת רכיב חיסכון).



1.2 שביעות רצון והמלצת לקוחות

הרשות עורכת ביקורות בקרב לקוחות חברות הביטוח באמצעות חברת מדידת שירות. החברה מקבלת, לפי דרישת הרשות, את פרטי הלקוחות שפנו לאחרונה לאחד מערוצי השירות הישירים בחברת הביטוח¹ או שבוצעה עבורם פעולה כלשהי, כגון רכישת פוליסה, ביטוח פוליסה, הגשת תביעה וכיוצא באלו.

חברת המדידה בוחנת, באמצעות שאלון טלפוני, באיזו מידה הלקוחות שבעי רצון מהשירות וממליצים על החברה. בשנת 2016 השתתפו בביקורות אלו 29,113 לקוחות. משקל הציון הוא 30% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר (15% לכל אחת מהביקורות).

בכל אחד מתחומי הביטוח (כללי, בריאות, חיים) חושב ממוצע התשובות בשתי שאלות מייצגות מתוך השאלון:

- מידת שביעות הרצון מטיפול של החברה בפנייה אליה.
- באיזו מידה ימליץ הלקוח על החברה שאליה פנה.

ציון החברות ניתן בטווח שבין 0 ל-100. ככל שהלקוחות שפנו לחברה היו שבעי רצון יותר מטיפול בפנייתם והמליצו על החברה במידה רבה יותר, כך ציון החברה היה גבוה יותר.

1 ובכלל זאת טלפון, דוא"ל, פקס, אינטרנט ודואר ישראל.



1.3 תלונות הציבור

ציון תלונות הציבור נקבע על בסיס 5,630 תלונות שביררה הרשות במהלך שנת 2016 (חלקן הוגשו ב-2015) ועל פי נתח השוק של כל חברה. הציון של כל חברה חושב לפי מספר התלונות שבהן נמצא כי החברה לא פעלה כנדרש באותה השנה, לאחר שנבדקו התנהלותה והסעד שניתן לפונה. משקל הציון הוא 20% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר. ככל שהציון גבוה יותר, פחות לקוחות התלוננו על החברה ונמצאו פחות תלונות שעבורן נדרש סעד.

לוח ד-5 | ממצאי תלונות הציבור בתחום הביטוח ששימשו יסוד לחישוב ציון תלונות הציבור לשנת 2016

ביטוח חיים	ביטוח בריאות					ביטוח כללי			
	סיכון חיים	א.כ.ע.	נסיעות לחו"ל	סיעוד	תאונות אישיות	בריאות	דירות	רכב רכוש	
629	224	145	493	672	472	406	836	216	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2016
384	72	40	128	223	277	89	235	64	מספר התלונות שבהן מצאה החברה שהתנהלה שלא כנדרש והעניקה סעד לפונה בעקבות פנייתו לרשות
11	1	1	4	4	1	0	2	1	מספר התלונות שהחברה דחתה, והרשות מצאה שהחברה פעלה שלא כנדרש וחייבה אותה לפצות את הפונה או לתת לו סעד
63%	33%	28%	27%	34%	59%	22%	28%	30%	שיעור התביעות שנדחו או לא טופלו כהלכה ביחס לשאר התביעות



1.4 זמני המענה הטלפוני

ציון המדד חושב כשיעור השיחות שבהן ניתן מענה מנציג אנושי רלוונטי בתוך שלוש דקות (ללא זמן השיטוט בנתב השיחות) מתוך סך השיחות שבהן ביקרה הרשות את זמני ההמתנה במוקדי השירות של החברה.

בכל תחום (ביטוח כללי, ביטוח בריאות וביטוח חיים) ביצעה הרשות בקורות למדידת זמן ההמתנה לנציג השירות. בשנת 2016 בוצעו בחברות הביטוח 6,368 בקורות על זמני המענה הטלפוני. ציון החברה חושב על פי שיעור השיחות שבהן ניתן מענה על ידי נציג שירות בתוך פרק זמן הקצר משלוש דקות, שנמדד החל ברגע היציאה מנתב השיחות. ככל שזמני ההמתנה לנציג שירות היו קצרים יותר, כך ציון החברה היה גבוה יותר. משקל הציון בסעיף זה הוא 10% מציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

לוח ד-6 | זמני המתנה לנציג שירות במוקדי השירות של חברות הביטוח לשנת 2016

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
זמני המתנה	חברה	זמני המתנה	חברה	זמני המתנה	חברה
00:01:16	כלל	00:00:46	AIG	00:00:45	הפול
00:01:19	הראל	00:01:34	כלל	00:00:47	ביטוח חקלאי
00:01:39	AIG	00:01:24	ביטוח ישיר	00:00:58	שומרה
00:01:41	ביטוח ישיר	00:01:45	הפניקס	00:01:00	שירביט
00:02:01	פסגות	00:03:51	מנורה	00:01:09	הפניקס
00:02:06	מנורה	00:05:10	הראל	00:01:07	ביטוח ישיר
00:02:10	הפניקס	00:05:31	מגדל	00:01:16	כלל
00:04:58	איילון	00:05:57	איילון	00:01:27	AIG
00:05:37	מגדל	-	-	00:01:33	מגדל
00:05:55	הכשרה	-	-	00:02:03	הראל
-	-	-	-	00:02:12	שלמה
-	-	-	-	00:02:39	הכשרה
-	-	-	-	00:04:43	מנורה



2. מדד שירות החיסכון הפנסיוני

רשות שוק ההון פרסמה זו השנה השלישית את מדד שירות החיסכון הפנסיוני. המדד לשנת 2016 פורסם באתר הרשות ביום 5 ביולי 2017, והוא כולל ציונים לכלל הגופים המוסדיים המנהלים את כספי החיסכון הפנסיוני בחלוקה למוצרים כדלקמן:

- קרנות פנסיה
- קופות גמל
- ביטוח חיים המשולב בחיסכון

הנוסחה למדד השירות למוצרי החיסכון הפנסיוני נקבעה, בדומה ל-2015, לפי המשקלים הבאים:

- **70% - טיפול בפניות לקוחות** - חושב ציון על פי מידת שביעות הרצון ורמת ההמלצה של לקוחות הגוף המוסדי.
 - **20% - תלונות הציבור** - חושב ציון בהסתמך על מספר תלונות הציבור שהוגשו לבירור הרשות ואופן ההכרעה בהן.
 - **10% - זמני המענה הטלפוני** - חושב ציון על פי שיעור השיחות שבהן ניתן מענה אנושי בתוך שלוש דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של הגוף המוסדי ועד לקבלת מענה אנושי מהנציג הרלוונטי (ללא זמן השיטוט בנתב).
- ציוני מדד שירות החיסכון הפנסיוני מופיעים בקישור הבא:

<http://mof.gov.il/hon/Consumer-Information/ServiceIndexPensionSaving/Pages/default.aspx>

2.1 שביעות רצון והמלצת לקוחות

הרשות עורכת ביקורות בקרב לקוחות הגופים המוסדיים באמצעות חברת מדידת שירות. החברה מקבלת, לפי דרישת הרשות, את פרטי הלקוחות שפנו לאחרונה לאחד מערוצי השירות הישירים² בגוף המוסדי. חברת המדידה בודקת באמצעות שאלון טלפוני באיזו מידה הלקוחות שבעי רצון מהשירות ועד כמה הם ממליצים על הגוף המוסדי. בשנת 2016 השתתפו בביקורות אלו 22,971 לקוחות.

בכל אחד מתחומי החיסכון הפנסיוני (פנסיה, גמל וביטוח חיים המשולב בחיסכון) חושב ממוצע התשובות בשתי שאלות מייצגות מתוך השאלון:

- מידת שביעות הרצון מטיפול הגוף המוסדי בפנייה אליו;
- באיזו מידה ימליץ הלקוח על הגוף המוסדי שאליו פנה.

הציונים על הגופים ניתנו בטווח שבין 0 ל-100. ככל שהלקוחות שפנו לגוף המוסדי היו שבעי רצון יותר מהטיפול בפנייתם והמליצו במידה רבה יותר על הגוף המוסדי, כך ציון הגוף המוסדי היה גבוה יותר. משקל הציון הוא כאמור 70% מציון מדד השירות של הגוף המוסדי בכל מוצר.

² ובכלל זאת טלפון, דוא"ל, פקס, אינטרנט ודואר ישראל.



2.2 תלונות הציבור

ציון תלונות הציבור נקבע על בסיס התלונות שהתבררו במהלך שנת 2016. הציון חושב על פי מספר התלונות שבהן נמצא כי הגוף המוסדי לא פעל כנדרש, לאחר שנבדקו התנהלותו והסעד שניתן לפונה. משקלו של ציון זה הוא כאמור 20% מסך ציון הגוף המוסדי במדד השירות לכל מוצר.

בשנת 2016 חושב המדד על בסיס 3,891 תלונות שהוגשו לבירור הרשות או שבירורן הסתיים באותה השנה. בחישוב שוקלל נתח השוק של כל גוף מוסדי. בכ-44% מהתלונות שהתבררו נמצא שהגוף המוסדי פעל שלא כנדרש. ככל שהציון גבוה יותר, פחות לקוחות התלוננו כנגד הגוף המוסדי ונמצאו פחות תלונות שבהן נדרש סעד.

לוח ד-7 | ממצאי תלונות הציבור בתחום החיסכון הפנסיוני ששימשו יסוד לחישוב ציון תלונות הציבור לשנת 2016

ביטוח חיים*	קופות גמל	קרנות פנסיה	
1670	713	1508	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2016
810	307	561	מספר התלונות שבהן מצאה החברה שהתנהלה שלא כנדרש והעניקה סעד לפונה בעקבות פנייתו לרשות
14	7	32	מספר התלונות שהחברה דחתה והרשות מצאה שהחברה פעלה שלא כנדרש וחייבה אותה לפצות את הפונה או לתת לו סעד
49%	44%	39%	שיעור התביעות שבהן נמצא כי החברה לא פעלה כנדרש והוענק סעד לפונה או ניתן פיצוי

* כולל פניות בגין חיסכון, אובדן כושר עבודה וריסק חיים

2.3 זמני המענה הטלפוני

ציון המדד חושב כשיעור השיחות שבהן ניתן מענה מנציג אנושי רלוונטי בתוך שלוש דקות (ללא זמן השיטוט בנתב השיחות) מתוך סך השיחות שבהן בדקה הרשות את זמני ההמתנה במוקדי השירות של הגוף המוסדי.

בכל תחום (קרנות פנסיה, קופות גמל וביטוח חיים המשולב בחיסכון) בוצעו בקרות למדידת זמן ההמתנה ושיעור המענה על ידי נציג. סך הכול בוצעו 11,508 בקרות על זמני המענה הטלפוני במוצרי החיסכון הפנסיוני בשנת 2016. משקל הציון הוא 10% מסך ציון הגוף המוסדי במדד השירות לכל מוצר. ככל שזמני ההמתנה לנציג השירות של הגוף המוסדי היו קצרים יותר, כך ציון החברה היה גבוה יותר.



לוח ד-8 | שיעור השיחות שנענו בפרק זמן סביר על ידי נציג במוקדי השירות של הגופים המוסדיים, 2016 (אחוזים)

חיים		גמל		פנסיה	
חברת	שיחות שנענו בתוך 3 דקות	חברת	שיחות שנענו בתוך 3 דקות	חברת	שיחות שנענו בתוך 3 דקות
הראל	87%	הראל	98%	הראל פנסיה	65%
כלל	86%	אנליסט	98%	מיטב דש	63%
פסגות	73%	אי.בי.אי	91%	אלטשולר שחם	61%
מנורה	73%	הראל גמל	84%	הלמן אלדובי	59%
הפניקס	70%	אינפיניטי	79%	כלל פנסיה וגמל	59%
איילון	32%	הפניקס פנסיה וגמל	59%	הפניקס פנסיה וגמל	58%
הכשרה	31%	הלמן אלדובי	58%	פסגות קופות גמל ופנסיה	48%
מגדל	29%	אלטשולר שחם	58%	מנורה מבטחים פנסיה וגמל	45%
-	-	כלל פנסיה וגמל	58%	מגדל מקפת	26%
-	-	אקסלנס נשואה	54%	איילון פנסיה וגמל	17%
-	-	מנורה מבטחים פנסיה וגמל	46%	-	-
-	-	מגדל מקפת	44%	-	-
-	-	איילון פנסיה וגמל	42%	-	-
-	-	פסגות קופות גמל ופנסיה	33%	-	-
-	-	מיטב דש	27%	-	-