



פרק ה

מדדי שירות



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

לוח ה-1

ציוני חברות הביטוח במדד השירות, לפי מוצרים*, 2018

א.כ.ע	סיכון חיים	נסיעות לחו"ל	סיעוד (פרט)	ת. אישיות	בריאות	דירות	רכוש	חובה	
	79	88		84	81	85	86	84	ביטוח ישיר
						79	81	83	שירביט
						80	84	79	ביטוח חקלאי
						84	83	74	שומרה
	73	85		78	74	84	83	81	איי אי ג'י
72	78	86	72	73	79	81	81	78	הפניקס
72	73	77	67	74	77	79	81	81	כלל
						76	76	72	שלמה
63	77		73	71	73	79	81	79	איילון
67	74	76	72	70	76	79	79	79	מנורה
70	69	75	75	72	72	78	77	69	מגדל
62	65					79	82	76	הכשרה
62	65	72	60	71	70	78	80	75	הראל
								67	הפול
67	73	80	70	74	75	80	81	77	ממוצע

* חברת ליברה וחברת ווישור החלו לפעול בסוף שנת 2018 והיקפי הפעילות שלהן עדיין אינם מאפשרים פרסום מדד בעל תוקף סטטיסטי מספק.

מדד השירות לשנת 2018 חושב לפי המשקולות הבאות של רכיבי השירות 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.
- **15% - 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).
 - **5% - שילוב כלים דיגיטליים** - חושב על פי שיעור שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה.
- מדד שירות חברות הביטוח לשנת 2018 פורסם באתר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ביום 4 ביוני 2019, ומפורטים בו הציונים 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).

ציוני מדד שירות חברות הביטוח זמינים באתרנו בקישור הבא:

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



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 2018 הסתיים הטיפול ב-689,890 תביעות שהגישו לקוחות לחברות הביטוח (ללא תביעות בביטוח קבוצתי).

הציון נקבע כממוצע שווה של שני רכיבים:

- שיעור תשלום תביעות - היחס בין סך התביעות שאושרו לבין כלל התביעות שנסגרו בשנת 2018. 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 ה-2 להלן). לדוגמה, בתביעות ביטוח בגין נזק למבנה הדירה נקבע סטנדרט של 60 ימים. כלומר, ניקוד 85 מציין שהחברה סגרה 85% מהתביעות בתוך 60 ימים.

לוח ה-2

משך זמן הטיפול המהווה סטנדרט נדרש בכל מוצר

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

* 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 ה-3

מספר התביעות שחברות ביטוח סיימו את הטיפול בהן במהלך שנת 2018

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח
11,291	אובדן כושר עבודה	89,185	הוצאות רפואיות	48,569	רכב חובה
3,829	סיכון חיים בלבד	54,392	נזקים רפואיים	180,112	רכב רכוש - עצמי
-	-	3,716	סיעוד (פרט)	171,204	רכב רכוש - צד ג'
-	-	8,174	סיעוד (קבוצתי)	20,293	דירות נזק - מבנה
-	-	70,147	נסיעות לחו"ל	15,469	דירות נזק - תכולה
15,120		225,614		435,647	סה"כ

מקור: דיווחי חברות הביטוח בהתאם להוראות חוזר איסוף מידע סטטיסטי בעניין יישוב תביעות ואופן הטיפול בבקשות למשיכה ולהעברה של כספים.

לוח ה-4

סך התשלומים של חברות ביטוח במסגרת יישוב תביעות במהלך שנת 2018 (באלפי ש"ח)

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח
370,968	אובדן כושר עבודה	1,339,637	הוצאות רפואיות	3,962,201	חובה
954,921	סיכון חיים בלבד*	943,409	נזקים רפואיים	5,443,944	רכב רכוש
-	-	418,869	סיעוד (פרט)	784,196	דירות
-	-	1,941,230	סיעוד (קבוצתי)	-	-
-	-	325,267	נסיעות לחו"ל	-	-
1,325,890		4,968,412		10,190,341	סה"כ

מקור: דיווחי חברות הביטוח לרשות.

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



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 2018 השתתפו בביקורות אלו 28,474 לקוחות. משקל הציון הוא 30% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

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 מטיפולם בפנייתם והמליצו על החברה במידה רבה יותר, כך ציון החברה היה גבוה יותר.

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



3. תלונות הציבור

ציון תלונות הציבור נקבע על בסיס 4,439 תלונות שביררה הרשות במהלך שנת 2018 (חלקן הוגשו בשנים קודמות) 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 15% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

ככל שהציון גבוה יותר, פחות לקוחות התלוננו על החברה ונמצאו פחות תלונות שעבורן נדרש סעד.

לוח ה-5

ממצאי תלונות הציבור בתחום הביטוח ששימשו יסוד לחישוב ציון תלונות הציבור לשנת 2018

ביטוח חיים		ביטוח בריאות				ביטוח כללי			
סיכון חיים	א.כ.ע	נסיעות לחו"ל	סיעוד	תאונות אישיות	בריאות	דירות	רכב רכוש	רכב חובה	
444	285	138	501	368	780	479	690	292	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2018
218	127	43	146	136	289	151	196	93	מספר התלונות שבהן מצאה החברה שהתנהלה שלא כנדרש והעניקה סעד לפונה בעקבות פנייתו לרשות
7	6	0	7	4	12	1	3	0	מספר התלונות שהחברה דחתה, והרשות מצאה שהחברה פעלה שלא כנדרש וחייבה אותה לפצות את הפונה או לתת לו סעד



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 בקרות למדידת זמן ההמתנה לנציג השירות. בשנת 2018 בוצעו בחברות הביטוח 5,659 בקרות 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 ה-6

זמני המתנה לנציג שירות במוקדי השירות של חברות הביטוח לשנת 2018

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
זמני המתנה	חברה	זמני המתנה	חברה	זמני המתנה	חברה
00:01:19	כלל	00:00:38	איילון	00:00:29	ביטוח חקלאי
00:01:30	ביטוח ישיר	00:01:20	הפניקס	00:00:50	הפול
00:01:33	איילון	00:01:37	כלל	00:00:52	מנורה
00:01:55	מנורה	00:01:48	ביטוח ישיר	00:01:03	הכשרה
00:02:25	AIG	00:02:35	AIG	00:01:05	איילון
00:02:26	הכשרה	00:02:36	מנורה	00:01:13	שירביט
00:02:27	הפניקס	00:03:29	מגדל	00:01:20	שומרה
00:03:07	מגדל	00:06:47	הראל	00:01:41	הפניקס
00:08:15	הראל	-	-	00:01:43	ביטוח ישיר
-	-	-	-	00:01:47	כלל
-	-	-	-	00:02:05	AIG
-	-	-	-	00:02:05	מגדל
-	-	-	-	00:02:11	הראל
				00:02:58	שלמה



5. שילוב כלים דיגיטליים

ציון שילוב כלים דיגיטליים חושב על בסיס דיווחים מבוקרים של חברות הביטוח לרשות שוק ההון, ביטוח וחסכון בדבר אופן שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה. כאשר דיווחי החברות התייחסוהן לכלים דיגיטליים הרלוונטיים למוצר מסויים והן לכלים דיגיטליים הרלוונטיים לכל מוצרי הביטוח של החברה. משקל הציון הוא 5% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

ציון החברה נועד לשקף את האפשרות של לקוחות לבצע פעולות ליבה (שהוגדרו על ידי הרשות) לגבי כל אחד ממוצרי הביטוח שבמדד, כך למשל נבחנה האפשרות לבצע את הפעולות הבאות: בקשה לצירוף לביטוח; הגשת תביעת ביטוח; ערעור על החלטת החברה בתביעות ביטוח; עדכון כיסוי ביטוחי, אמצעי תשלום או מינוי סוכן בפוליסה; קבלת חיווי על מצב והתקדמות הטיפול בבקשות לקוח שונות שהוגדרו.

האפשרות של לקוחות לבצע פעולות שונות נבחנה במגוון הערוצים הבאים:

- אתר האינטרנט של החברה;
- אתר מותאם;
- שימוש בדואר אלקטרוני או במסרונים SMS;
- נחב שירות טלפוני ממוחשב.

לגבי כל פעולה נבחן "עומק הפעולה" - כלומר דירוג נמוך ניתן לאפשרות לקבל שירות באמצעות נציג אנושי בלבד ודירוג גבוה ניתן למתן אפשרות ללקוח להשלים פעולות באופן עצמאי לחלוטין (על ידי מילוי והגשה של טפסים מקוונים/ בקשות מקוונות) ללא מעורבות של נציג אנושי. ככל שלקוחות החברה נהנים מהאפשרות לבצע פעולות באופן דיגיטלי ועצמאי - ציון החברה יהיה גבוה יותר.