



# פרקה

---

## מדדי שירות



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

ציוני חברות הביטוח במדד השירות, לפי מוצרים, 2019

**לוח ה-1**

חובה	רכש	דירות	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד (פרט)	נח"ל	סיכון חיים	אבדן כושר עבודה	
									WeSure
	89								ליברה
	88	85	82	82		87	84		ביטוח ישיר
	86	85							ביטוח חקלאי
	85	84							שומרה
	84	79							שירביט
	86	84	82	72	75	90	85	78	הפניקס
	82	82	79	80		88	79		AIG
	85	82					76	74	הכשרה
	85	82	80	79	75	86	78	73	הראל
	85	83	78	77	72	84	78	75	כלל
	82	78	80	73	75	85	81	73	מנורה
	86	82	80	78	77		83	62	איילון
	79	75							שלמה
	78	78	73	71	74	82	69	69	מגדל
									הפול
	84	82	79	76	75	86	79	72	<b>ממוצע</b>

\* חברת WeSure וחברת ליברה הן חברות שהוקמו לאחרונה והיו בשלבי הקמה בשנת 2019. הרשות מדדה את פעילותן ופרסמה את הרכיבים במדד בהם הנתונים אפשרו קבלת ציונים אמינים על בסיס פעילות בהיקף המינימלי הנדרש.

מדד השירות לשנת 2019 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 2019 פורסם באתר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ביום 15 בספטמבר 2020, 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:**

<https://www.gov.il/he/departments/general/madad2019>

## 1.1 תשלום תביעות

ציון תשלום תביעות חושב על בסיס דיווחי חברות הביטוח בהתאם להוראות חוזר איסוף מידע סטטיסטי בעניין יישוב תביעות (ללא תביעות בביטוח קבוצתי) ואופן הטיפול בבקשות למשיכה ולהעברה של כספים. משקל הציון הוא 40% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

על פי דיווחי החברות, בשנת 2019 הסתיים הטיפול ב-696,881 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 2019.** 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. מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

משך זמן הטיפול המהווה סטנדרט נדרש בכל מוצר

לוח ה-2

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).**

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
מס' תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח	מס' תביעות	ביטוח
11,639	אובדן כושר עבודה	96,363	הוצאות רפואיות	48,294	רכב חובה
4,056	סיכון חיים בלבד	57,863	נזקים רפואיים	183,527	רכב רכוש - עצמי
		3,834	סיעוד (פרט)	173,381	רכב רכוש - צד ג'
			סיעוד (קבוצתי)	19,023	דירות נזק - מבנה
		88,733	נסיעות לחו"ל	14,768	דירות נזק - תכולה
<b>15,695</b>		<b>241,793</b>		<b>439,393</b>	<b>סה"כ</b>

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

ביטוח כללי		ביטוח בריאות		ביטוח חיים	
ביטוח	תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח	תשלומים
רכב חובה	4,115,033	בריאות	1,532,870	אובדן כושר עבודה	369,902
רכב רכוש	5,672,443	תאונות אישיות	983,334	סיכון חיים בלבד	979,116
דירות	936,896	סיעוד (פרט)	481,686		
		סיעוד (קבוצתי)	2,180,954		
		נסיעות לחו"ל	375,256		
<b>סה"כ</b>	<b>10,724,372</b>		<b>5,554,100</b>		<b>1,349,018</b>

[ מקור: דיווחי חברות הביטוח לרשות ]

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

## 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 הביטוח<sup>1</sup> 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 2019 השתתפו בביקורות אלו 44,350 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 מטיפולה של החברה בפנייה אליה.**

• **באיזו מידה ימליץ הלקוח על החברה שאליה פנה.**

<sup>1</sup> ובכלל זאת טלפון, דוא"ל, פקס, אינטרנט ודואר ישראל.

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

### 1.3 תלונות הציבור

ציון תלונות הציבור נקבע על בסיס 3,844 תלונות שביררה הרשות במהלך שנת 2019 (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.

ממצאי תלונות הציבור בתחום הביטוח ששימשו יסוד לחישוב ציון תלונות הציבור לשנת 2019

לוח ה-5

ביטוח חיים		ביטוח בריאות			ביטוח כללי				
סיכון חיים	א.כ.ע	נסיעות לחו"ל	סיעוד	תאונות אישיות	בריאות	דירות	רכב רכוש	רכב חובה	
417	238	113	429	369	699	468	547	242	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2018
134	60	19	131	152	266	140	102	59	מספר התלונות שבהן מצאה החברה שהתנהלה שלא כנדרש והעניקה סעד לפונה בעקבות פנייתו לרשות
6	5	2	0	10	6	0	1	3	מספר התלונות שהחברה דחתה, והרשות מצאה שהחברה פעלה שלא כנדרש וחייבה אותה לפצות את הפונה או לתת לו סעד

## 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 בקרות למדידת זמן ההמתנה לנציג השירות. בשנת 2019 בוצעו בחברות הביטוח 10,091 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.

זמני המתנה לנציג שירות במוקדי השירות של חברות הביטוח לשנת 2019

לוח ה-6

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
זמני המתנה	חברה	זמני המתנה	חברה	זמני המתנה	חברה
00:01:07	הפניקס	00:00:21	איילון	00:00:21	ביטוח חקלאי
00:01:09	מנורה	00:00:54	הפניקס	00:00:28	הכשרה
00:01:11	איילון	00:01:00	כלל	00:00:58	הפניקס
00:01:16	הכשרה	00:01:16	מנורה	00:01:01	איילון
00:01:33	ביטוח ישיר	00:01:39	ביטוח ישיר	00:01:03	הפול
00:01:37	כלל	00:01:57	הראל	00:01:05	ליברה
00:01:48	הראל	00:02:21	AIG	00:01:08	הראל
00:02:20	AIG	00:04:16	מגדל	00:01:13	כלל
00:04:13	מגדל			00:01:15	שירביט
				00:01:19	ביטוח ישיר
				00:01:26	WeSure
				00:01:29	שומרה
				00:01:46	מנורה
				00:02:15	מגדל
				00:02:31	שלמה
				00:03:09	AIG



## 1.5 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 התייחסו הן 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.**

• **נתב 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.

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מפרסמת זו השנה החמישית את מדד השירות המשקף את רמת השירות הניתן ע"י הגופים המוסדיים לכל אחד ממוצרי חיסכון ארוך הטווח בישראל.

מדד שירות קרנות הפנסיה 2019

לוח ה-7

חברה	מדד שירות קרנות פנסיה 2019	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ציון מדד תלונות הציבור	ציון מדד זמני מענה טלפוני
אלטשולר שחם	81	82	71	88
כלל פנסיה וגמל	80	80	82	74
הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל	79	77	80	92
הראל פנסיה	78	78	83	68
מיטב דש	75	79	67	65
מנורה מבטחים פנסיה	74	72	79	82
מגדל מקפת	72	72	81	54
פסגות קופות גמל ופנסיה	70	73	80	29
הלמן אלדובי	67	73	67	26
<b>ממוצע</b>	<b>75</b>	<b>76</b>	<b>77</b>	<b>64</b>



חברה	מדד שירות קופות הגמל 2019	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ציון מדד תלונות הציבור	ציון מדד זמני מענה טלפוני
ילין לפידות	91	89	92	99
אינפיניטי	86	85	86	95
אנליסט	86	85	88	91
אלטשולר שחם	82	79	89	83
מיטב דש	81	83	84	66
הראל גמל	79	78	78	90
הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל	78	77	82	81
מגדל מקפת	78	78	78	76
כלל פנסיה וגמל	78	78	78	77
פסגות קופות גמל ופנסיה	71	75	77	28
מנורה	70	70	67	77
הלמן אלדובי	66	72	67	27
<b>ממוצע שוק</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>74</b>

חברה	מדד שירות ביטוח חיים 2019	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ציון מדד תלונות הציבור	ציון מדד זמני מענה טלפוני
פניקס	74	72	76	93
הראל	74	73	75	81
מנורה	73	71	73	91
איילון	73	71	69	89
הכשרה	73	71	69	93
כלל	72	71	72	90
מגדל	70	73	76	79
<b>ממוצע שוק</b>	<b>73</b>	<b>72</b>	<b>73</b>	<b>80</b>

מדד השירות לשנת 2019 חושב לפי המשקולות הבאות של רכיבי השירות שנמדדו:

- **70% מידת שביעות רצון מהחברה** - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול החברה בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה, ואת מידת ההמלצה על קרן הפנסיה של לקוחות שפנו וטופלו על ידה.
- **20% תלונות הציבור** - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2019, ואת מספר התלונות בהן נמצא שהגוף המוסדי לא פעל כנדרש ונתן פיצוי או סעד למתלונן באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד הגוף המוסדי וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.
- **10% זמני מענה טלפוני** - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של הגוף המוסדי ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב). ככל שנציגי השירות ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר).

### תלונות הציבור

ציון תלונות הציבור, כמפורט לעיל, נקבע על בסיס התלונות שביררה הרשות במהלך שנת 2019 ועל פי נתח השוק של כל חברה. בשנה זו 3,531 תלונות בתחום החיסקון הפנסיוני. ציונה של כל חברה חושב לפי מפר התלונות שבהן נמצא כי החברה לא פעלה כנדרש באותה השנה, לאחר שנבדקה 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.



קרנות פנסיה	קופות גמל	ביטוח חיים	
1,706	616	1,209	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2019
610	280	490	מספר תלונות בהן החברה מצאה שהתנהלה שלא כנדרש והעניקה סעד לפונה בעקבות פנייתו לרשות
46	12	10	מספר התלונות שהחברה דחתה, והרשות מצאה שהחברה פעלה שלא כנדרש, וחייבה אותה לפצות או לתת סעד לפונה

